

AUDI Top Service Handbuch Führung im Service

Es ist eine der anspruchsvollsten und schönsten Managementaufgaben, Menschen zur Erreichung von Zielen zu führen.

Die Menschen in einem Unternehmen sind der Schlüssel zur Umsetzung der Unternehmensstrategie. Ein entscheidender Erfolgsfaktor ist dabei die Fähigkeit von Führungskräften und Managern, ihren Mitarbeitern Orientierung und Hilfestellungen zu geben. Die Art und Weise der Zusammenarbeit, der Führung, des Umgangs mit Prozessen und Menschen prägt unsere Kultur und trägt unmittelbar zum Erreichen unserer Ziele bei.

Die Definition von Zielen und Zielsystemen entlang der Customer Satisfaction Survey (CSS) bietet hierbei die notwendigen Orientierungspunkte, um eine langfristig erfolgreiche Unternehmensentwicklung sicherzustellen.

Eine gute Führung setzt dabei auch Maßstäbe durch Glaubwürdigkeit und eigenes Verhalten. Nur wenn die Geschäftsleitung die vom Mitarbeiter erwarteten Verhaltensweisen und Ziele auch entsprechend selbst vorlebt, können diese Ziele nachhaltig und dauerhaft erreicht werden. Dies ist nur durch einen professionellen Führungsstandard möglich, der genauso hohe Qualitätsansprüche erfüllt wie unsere Produkte.

In dem vorliegenden Handbuch „Führung im Service“ bieten wir Ihnen ein umfassendes Instrumentarium, damit Sie individuelle Schwachpunkte im Betrieb gezielt identifizieren und nachhaltig abstellen können.

AUDI Top Service Manuel « Direction dans le SAV »

C'est l'une des missions de direction les plus exigeantes et les plus passionnantes : amener des hommes et des femmes à atteindre leurs objectifs.

Dans les entreprises, ce sont les collaborateurs qui sont la clé du succès de la stratégie d'entreprise. Dans ce domaine, l'un des facteurs du succès est la capacité des cadres et des directeurs de donner à leurs collaborateurs l'orientation et l'aide dont ils ont besoin. L'art et la manière dont coopèrent, les membres de la direction, leurs relations avec les processus et les hommes et les femmes façonnent notre culture et contribuent directement à l'atteinte de nos objectifs.

La définition des objectifs et des systèmes d'objectifs dans le cadre de la Customer Satisfaction Survey (CSS) pose ici les repères nécessaires pour assurer le développement durable et plein de succès de l'entreprise.

Une direction digne de ce nom fait ici aussi office de référence grâce à sa crédibilité et à son propre comportement. C'est seulement lorsque la direction montre aux collaborateurs l'exemple des comportements et objectifs **Fehler! Textmarke nicht definiert.** que l'on attend d'eux que ces objectifs seront atteints de manière pérenne. Ceci est possible uniquement grâce à un standard professionnel de direction qui satisfait autant à des critères de qualité que le font nos produits.

Ce manuel « La direction dans le SAV » est un instrument complet qui vous permettra d'identifier de manière ciblée les points faibles et de les modifier de manière durable.

Une entreprise dirigée dans le respect de ces principes peut tenir la promesse faite par la marque et renouveler chaque jour cet événement qu'est l'Audi Top Service.

Guido A. Bauer
Directeur du Département Développement
AUDI AG

Ein nach diesen Vorgaben geführter Betrieb kann sowohl das Markenversprechen einlösen als auch Audi Top Service täglich aufs Neue erlebbar machen.

Guido A. Bauer
Leiter Service Entwicklung
AUDI AG