

Kundenzufriedenheit

1. Die Erwartungen der Kunden übertreffen.
2. Wer am US-Standort Hanau arbeitet, arbeitet in einer Dienstleistungsorganisation und hat mit Kunden zu tun. Ein freundliches Lächeln und ein höfliches „Danke“, „Bitte“, „Guten Morgen“, „Gern geschehen“, „Was kann ich für Sie tun?“ sind das A und O im Umgang mit Kunden.
3. Auch am Telefon ist Höflichkeit Trumpf: „Guten Tag, mein Name ist Herr Meier vom US-Standort Hanau. Was kann ich für Sie tun?“
4. Kundenanfragen immer sofort bearbeiten.
5. Wer eine Anfrage oder Beschwerde entgegen nimmt, ist dafür verantwortlich, dass der Kunde eine zufriedenstellende Antwort bekommt.
6. Aufmerksam zuhören – jeder Kunde hat das Recht, seine Meinung zu äußern.
7. Verständnis und Geduld haben – auch Kunden haben einmal einen schlechten Tag und sind gestresst. Bleiben Sie freundlich – Sie sind der Profi.
8. Machen Sie immer das Beste aus den Wünschen Ihrer Kunden. Wenn eine Ausnahmeregelung Sinn macht und weiterhilft, zögern Sie nicht, setzen Sie sich dafür ein.

Werte

- Professionalität** – Experte seines Fachs sein in Theorie und Praxis.
- Respekt** – Andere so behandeln wie man selbst behandelt werden möchte.
- Integrität** – Das Richtige tun, besonders dann, wenn’s keiner sieht.
- Diensteifer** – Ganzen Einsatz bringen bis die Aufgabe gelöst ist.
- Enthusiasmus** – Mit Freude seine Arbeit und die Gemeinschaft erleben.

Credo

Der US-Standort Hanau garantiert ein hochwertiges Lebens- und Arbeitsumfeld, das allen, die hier wohnen und arbeiten, ein Gefühl der Sicherheit und Akzeptanz vermittelt und sie stolz macht, zu einer Gemeinschaft zu gehören, in der einer den anderen unterstützt.

Das Hauptanliegen aller Mitarbeiter ist es, die höchst mögliche Zufriedenheit aller Menschen am US-Standort Hanau zu gewährleisten.

414th Base Support Battalion US-Standort Hanau



*Wir erbringen mit Stolz Dienstleistungen
für die Standorte Hanau,
Erlensee, Büdingen und Gelnhausen*

www.hanau.army.mil

Auftrag

Durch ihre Serviceleistungen bieten die Standortbeschäftigten den Soldaten und ihren Familien höchste Lebensqualität und größtmögliche Sicherheit. Diese Leistungen machen aus diesem Standort ein Zuhause.

Vision

Der US-Standort Hanau ist eine Organisation geprägt von Menschen, die Enthusiasmus zeigen, hohe Ansprüche an ihre Leistung stellen und offen sind für neue Ideen. Die Mitglieder dieser Organisation sind hochgradig motiviert und deshalb fähig, auch andere zu motivieren.

So wird aus dem Militärstandort Hanau nicht nur ein Platz, an dem es sich ausgezeichnet leben und arbeiten lässt, sondern auch ein Ort, den man sein Leben lang in bester Erinnerung behält.

Überzeugungen und Verhaltenskodex

1. Auftrag und Vision des Standorts kennen; auf lang- u. kurzfristige Ziele hinarbeiten und existierende Aktionspläne umsetzen.
2. Teamwork leben und sich gegenseitig helfen, damit eine angenehme Arbeitsatmosphäre entsteht.
3. Jeder hat das Potenzial Dinge zu ändern. Innovativ denken und handeln, um Arbeit und Leben am Standort optimal zu gestalten.
4. Der US-Standort Hanau entwickelt sich kontinuierlich weiter. Initiative und Risikobereitschaft sind Schlüssel für das Wachstum einer Organisation. Erfolge weiter ausbauen, aus Fehlern lernen.
5. Sorgsam mit Armee-Ressourcen umgehen: Geld, Zeit, Eigentum, Personal. Missstände, wie Betrug, Verschwendung und Missbrauch jeder Art, aufdecken.
6. Nachfragen ob eine Sache erledigt wurde und so lange dran bleiben bis sie abgeschlossen ist. Halten, was man verspricht und sicherstellen, dass es getan wird.
7. Wir sind Botschafter der US-Armee Hanau. Gepflegtes Äußeres – wir vertreten den besten Standort der US-Armee. Anderen von den positiven Dingen erzählen, die bei uns geschehen.
8. Jeder hat ein Recht auf seine eigene Meinung und darf sie professionell und sachlich vertreten.
9. Offene und ehrliche Kommunikation fördern, sowohl zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten als auch unter Kollegen.
10. Es gibt keine Hindernisse, lediglich Herausforderungen.
11. Probleme auf der untersten Stufe – d.h. mit Kollegen oder dem direkten Vorgesetzten – lösen.
12. Jeder ist dafür verantwortlich, wie sein Umfeld aussieht. Wenn Abfall herumliegt, aufheben und entsorgen.
13. Nur das Beste ist gut genug; keine Mittelmäßigkeit dulden.
14. Jede Möglichkeit nutzen, sich weiterzubilden, beruflich wie privat.
15. Wenn man die Freude am Job verloren hat, sollte man sich neu orientieren.