

## **Unternehmensgrundsätze**

### **1. Altkunden:**

Unser Ziel ist die Erhaltung des Kundenstamms und die Verbesserung des Verhältnisses zum Kunden.

Bei Unzufriedenheit fassen wir umgehend nach.

Regelmäßige Befragungen sichern die Bindung und die Qualität.

Nur wer seine Kunden kennt, kann Kundenzufriedenheit schaffen.

Machen wir uns unsere ‚Kunden zu Fans‘ und schaffen uns unsere eigene Konjunktur. Wir wollen ein regelrechtes Beziehungsmanagement zu unseren bestehenden Kunden aufbauen. Über eine bessere Beratung und eine verbesserte Bindung unserer Altkunden wollen wir unsere Marktposition steigern und somit für Neukunden attraktiver werden.

### **2. Neukunden:**

Ziel ist die Akquisition von Neukunden.

Wir wollen unsere Produkt- und Servicepalette an die Anforderungen unserer Kunden anpassen und somit eine Erhöhung der Auftrags- und Umsatzvolumina erzielen.

Über eine verbesserte Marktpräsenz und –bearbeitung soll es uns gelingen, neue Kunden und –gruppen für uns zu erschließen und somit stetig und nachhaltig zu wachsen.

### **3. Qualität:**

Mit 100% Qualität wollen wir in allen Bereichen des Kontakts mit Kunden und anderen Interessengruppen arbeiten. „Wir schaffen Bewegung“ ist nicht nur ein Slogan, sondern wir verstehen Bewegung, Schnelligkeit und Termintreue als Erfolgsfaktor.

Qualität wollen wir im Besonderen im Service für den Kunden bieten, jedoch heißt konsequenter Kundenservice für uns nicht „Service über jeden Preis“. Unsere Leistungen sollen nicht auswechselbar, sondern unverwechselbar werden und ein nachhaltiges Wachstum innerhalb der STORM – Gruppe ermöglichen.

Es bedarf keiner Diskussion: die Produkt- und Servicequalität hat oberste Priorität. Qualitätsorientierung in allen Unternehmensaktivitäten und –teilen hat die Rückendeckung durch die Firmenleitung.

Unter Qualität verstehen wir nicht nur die Qualität unserer Produkte und Leistungen, sondern auch die Verbesserung der Ertragskraft zur Stärkung der Eigenkapitalausstattung, um ein nachhaltiges Wachstum und eine Stärkung der Investitionskraft zu ermöglichen.

#### 4. **Mitarbeiter:**

Mitarbeiterzufriedenheit und Investitionen in unsere Mitarbeiter sind für uns erklärter Unternehmensgrundsatz. Wir fördern Mitarbeiterinitiative und eine offene und faire Kommunikation untereinander.

Wir verstehen, dass nur für die Tätigkeit gut ausgebildete Mitarbeiter, die bereit sind ständig zu lernen, unserem Qualitätsanspruch gerecht werden können.

#### 5. **Werkzeuge:**

Unsere Maschinen, Werkzeuge, Ausrüstungen unterliegen einem ständigen Verbesserungsprozess, um unserem Qualitätsdenken genügen zu können und unser Ziel „Kundenzufriedenheit“ besser zu erreichen.

#### 6. **Unternehmenskultur:**

Unternehmerische Entscheidungen müssen für die am Unternehmensgeschehen beteiligten nachvollziehbar und verständlich sein. Jeder Mitarbeiter ist in seinem Aufgabengebiet Träger unserer unternehmerischen Verantwortung.

Die Qualität, die wir unseren Kunden in allen Bereichen des Kontaktes mit ihnen bieten, wollen wir auch im Kontakt mit den Kollegen pflegen. Begriffe wie Kollegialität, Zusammenarbeit und Fairness begründen eine Qualität des Umgangs.

Vor dem Hintergrund der Beziehung von **Mensch** – **Material** – **Maschinen** – und den **Modalitäten** des Umfelds wollen wir uns gemeinsam verbessern und wachsen.

Bernard Storm

Karl-Heinz Lammers