



## 1. DER KUNDE IST FÜR UNS KÖNIGIN



Die Königin ist für den Bienenstock überlebenswichtig. Nur wenn sie gesund und zufrieden ist, geht es auch dem Bienenstock gut.

Die Wünsche des Kunden haben Vorrang vor allen anderen Aufgaben.

Unsere Grundhaltung ist: „Wir kümmern uns...“ – und das zuverlässig, schnell und flexibel.

Wir tun für ihn, was im wirtschaftlichen Rahmen möglich ist.

Die Kundenmeinung ist uns wichtig. Wenn der Kunde sie nicht äußert, fragen wir nach.

## 2. WIR LIEFERN OPTIMALEN NEKTAR



Deshalb überprüfen wir grundsätzlich, dass uns der Nektar gelungen ist. Und wir holen ihn von den Blüten, die wir kennen. Neue Blüten fliegen wir an, wenn wir auch aus ihnen guten Nektar herstellen können.

Wir überprüfen unsere Arbeit regelmäßig, selbstkritisch und auf allen Ebenen.

Defizite werden schnell und konsequent beseitigt. Ein Mangel ist erst dann behoben, wenn der Kunde dies bestätigt.

Wir konzentrieren uns auf die Dienstleistungen, die wir besonders gut können.

Neue Geschäftsfelder nehmen wir in Angriff, wenn wir auch dort eine sehr gute Qualität erzeugen können.

## 3. WIR FÜHREN OHNE STACHEL



Wo viele Bienen arbeiten, gibt es viele Meinungen. Eine klare Hierarchie mit Arbeitsteilung und Regeln schafft Ordnung im Bienenstock. „Führungsbienen“ tragen die Verantwortung für den Fortbestand des Bienenvolkes und das Wohlergehen der Arbeitsbienen.

Vorgesetzte sagen klar, was sie erwarten. Ihre Entscheidungen sind für alle verbindlich.

Vorgesetzte tragen Verantwortung für die Leistungsfähigkeit ihrer Mitarbeiter.

Querdenken, Fragen, Vorschläge sind ausdrücklich erwünscht.

Die Hierarchie im Unternehmen ist wichtig, setzt aber die gemeinsame Suche nach den besten Argumenten nicht außer Kraft.

## 5. WIR SIND EIN BIENENVOLK



Wir benutzen unsere Fühler und nicht unsere Stacheln, um Probleme zu lösen.

Wir gehen freundlich, respektvoll und solidarisch miteinander um.

Wir achten die Arbeit der anderen, auch wenn wir sie nicht immer einschätzen können.

Wir reden miteinander und nicht übereinander.

Jeder Mitarbeiter hat Anspruch auf ein offenes Ohr seines Chefs für Fragen und Probleme.

## 6. VOLLE HONIGWABEN SIND UNSER ZIEL



Sind die Waben mit Honig gefüllt, geht es dem Bienenstock gut. Denn dann haben wir Honig übrig, als Reserve für schlechte Zeiten und als Nahrung für neue Bienen. Volle Waben gibt es nur, wenn alle Bienen unseres Volkes daran mitarbeiten.

Langfristige Kundenbeziehung geht vor kurzfristigem Ertrag.

Ertrag sichert die Arbeitsplätze und den Fortbestand des Unternehmens.

Jeder Mitarbeiter trägt an seinem Platz zum Unternehmenserfolg bei.

Unsere Führungskräfte handeln wie „Unternehmer“.

## 7. IM BIENENSTOCK GELTEN REGELN



In unserem Bienenstock surrt es gewaltig. Viele Bienen fliegen ein und aus. Emsig gehen sie ihrer Arbeit nach. Damit alles reibungslos klappt und sich eine Biene auf die andere verlassen kann, folgen wir unseren Regeln. Sie bringen Ordnung in den Bienenstock.

Bei uns gibt es Regeln, die jeder Mitarbeiter anerkennt und verantwortungsvoll umsetzt.

Wir regeln das Notwendige, um allen Mitarbeitern genügend Handlungssicherheit zu geben.

Wir reglementieren so wenig wie möglich, um unnötige Bürokratie zu vermeiden.

Für alle Dinge, die nicht geregelt sind, gilt das Prinzip des gesunden Menschenverstandes.

## 8. FÜHLER AUSSTRECKEN, HEISST DIE DEVISE



Bei uns leben mehrere Bienenvölker unter einem Dach. Das hat viele Vorteile. Dennoch kann jedes Bienenvolk auch allein überleben.

Allen Kunden steht das gesamte Produktportfolio der RWS Gruppe offen.

Die vorhandenen Kapazitäten an Mitarbeitern und Material werden im Gesamtinteresse ohne Ressortdenken gemeinsam genutzt.

Jedes Unternehmen der Gruppe ist wirtschaftlich und organisatorisch unabhängig.

In besonderen Situationen helfen sich die Unternehmen uneigennützig.

