



1.

## DER KUNDE IST 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 anderen Aufgaben.

Unsere Grundhaltung ist: „Wir kümmern uns.“ Das tun wir zuverlässig, schnell und flexibel.

Wir tun für den Kunden, was im wirtschaftlichen Rahmen möglich ist.

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

2.

## WIR LIEFERN OPTIMALEN HONIG



Deshalb überprüfen wir grundsätzlich, dass uns der Honig gelungen ist. Wir holen ihn von den Blüten, aus deren Nektar wir guten Honig herstellen können.

Wir überprüfen unsere Arbeit regelmäßig und selbstkritisch auf allen Ebenen.

Defizite beseitigen wir schnell und konsequent. 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 abliefern können.

3.

## WIR FÜHREN OHNE STACHEL



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

Wir gehen höflich und respektvoll miteinander um. Vertrauen ist die Basis unserer Zusammenarbeit, Kontrolle gehört ebenso dazu.

Wir stehen zu unserem Wort, unser Handschlag gilt. Chefs halten, was sie versprechen.

Vorgesetzte haben ein offenes Ohr für Anliegen und Vorschläge.

Hierarchie ist wichtig, setzt aber die gemeinsame Suche nach der besten Lösung nicht außer Kraft. Fragen und Vorschläge sind ausdrücklich erwünscht.

Mitarbeiter sind aktive Mitgestalter und werden an Entscheidungen beteiligt.

4.

## EINEN FLÜGEL-SCHLAG VORAUSS



Bienen müssen ihren Nektar selbst finden. Nur die Bienen überleben, die sich Veränderungen anpassen können und ständig dazulernen.

Wir handeln vorausschauend und warten nicht, bis das Kind in den Brunnen gefallen ist.

Weiterbildung ist uns sehr wichtig. Dafür haben wir eine eigene RWS-Akademie.

Mitarbeiterkompetenz ist Chefsache. Wir erwarten, dass jeder selbst die Initiative ergreift, seine Kompetenzen zu verbessern.

5.

## WIR SIND MEHRERE BIENENVÖLKER



Bei uns leben mehrere Bienenvölker unter einem Dach. Das hat viele Vorteile, auch wenn jedes Bienenvolk allein überleben könnte.

Dem Kunden stehen alle Leistungen der RWS-Gruppe zur Verfügung.

Vorhandene Kapazitäten werden im Gesamtinteresse ohne Ressortdenken gemeinsam genutzt.

Jedes Unternehmen der Gruppe ist wirtschaftlich und organisatorisch unabhängig.

Im täglichen Leben helfen sich die Unternehmen uneigennützig.

6.

## VOLLE HONIGWABEN SIND UNSER ZIEL



Sind die Waben mit Honig gefüllt, geht es dem Bienenstock gut. Dann ist Honig übrig als Reserve für schlechte Zeiten und als Nahrung für neue Bienen.

Ertrag sichert die Arbeitsplätze und den Fortbestand des Unternehmens.

Langfristige Kundenbeziehung geht vor kurzfristigen Ertrag.

Jeder trägt an seinem Platz zum Unternehmenserfolg bei.

Unsere Führungskräfte handeln wie Unternehmer.

7.

## EIN BIENENSTOCK BRAUCHT REGELN



In unserem Bienenstock surrt es gewaltig. Viele Bienen gehen emsig ihrer Arbeit nach. Damit alles funktioniert, folgen sie intuitiv Regeln. Das bringt Ordnung in den Bienenstock.

Klare Strukturen schaffen Ordnung. Bei uns gibt es Regeln, die jeder Mitarbeiter anerkennt und umsetzt.

Wir regeln so wenig wie möglich, um Bürokratie zu vermeiden. Für alle Dinge, die nicht geregelt sind, gilt das Prinzip des gesunden Menschenverstandes.

Jeder hat einen klaren Handlungsrahmen und kennt seine Aufgaben.

8.

## FÜHLER AUSSTRECKEN, HEISST DIE DEVISE



Ein Bienenvolk beherbergt eine scheinbar chaotische Vielzahl von Individuen. Dennoch schaffen sie es, stets zum Wohle des Ganzen zusammenzuarbeiten, ohne sich zu behindern oder zu schaden.

Wir pflegen das persönliche Gespräch und gehen freundlich miteinander um.

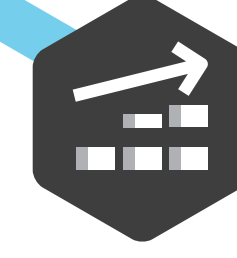
Wir achten die Arbeit der anderen, auch wenn wir sie nicht immer einschätzen können.

Wir reden miteinander und nicht übereinander.

Wir pflegen unsere langjährigen Leistungsträger und heißen jeden Neuen herzlich willkommen. Allen Menschen begegnen wir offen und unvoreingenommen.

9.

## UNSERE BIENENVÖLKER ENTWICKELN SICH STETIG



Bienenvölker wachsen und verändern sich. Starke und robuste Völker schaffen es besser.

Wir wachsen organisch und entwickeln uns aus eigener Kraft.

Unsere Ziele sind Stabilität und Erfolg.

Leistung wird anerkannt und honoriert. Wir erwarten, dass sich jeder einbringt und zum Erfolg beiträgt.

Das Unternehmen bietet allen engagierten Mitarbeitern einen sicheren Hafen.