



Firmenwerte

Einführung

Die Werte einer Firma sind wichtig für deren Ergebnisse und Erfolg. Die Werte geben Auskunft darüber, was von jedem einzelnen Arbeitnehmer erwartet wird. Dies spiegelt das Firmenprofil intern und extern.

Die Firmenwerte der NTT Group sollen ein Werkzeug darstellen, die täglichen Abläufe zu unterstützen, wenn Entscheidungen getroffen werden sowie bei der Kommunikation mit Kunden, Lieferanten, Mitarbeitern und Partnern.

Unsere Kunden sind Firmen außerhalb sowie innerhalb der NTT Group.

Werte

Die Firmenwerte der NTT Group bestehen aus den drei Grundwerten:

- Zuverlässigkeit
- Erreichbarkeit
- Zusammenarbeit



Zuverlässigkeit

Definition

Zuverlässig bedeutet, unseren Kunden jederzeit die richtige Auswahl an Produkten anzubieten. Es heißt außerdem, dass das Preis/Leistungs-Verhältnis stimmt, wir zum vereinbarten Liefertermin liefern und den erwarteten Qualitätsansprüchen genügen. Um diese Verlässlichkeit bieten zu können, haben wir unsere eigenen Produktionsstätten, die größte Produktpalette im Markt und ein großes Produktlager.

Für jeden unserer Mitarbeiter bedeutet dies, Verantwortung zu übernehmen und unseren Kunden das sichere Gefühl zu geben, dass wir ein verlässlicher Partner sind.

Verhaltenscodex

- Ich führe meine Arbeiten zuverlässig aus
- Ich beachte bestätigte Liefertermine
- Ich möchte stets den Qualitätsansprüchen unserer Kunden entsprechen
- Ich teile mein Wissen mit den Kollegen. Mein Wissen kommt den Kunden der NTT Group durch hilfreichen Support zugute
- Ich arbeite nach festen Instruktionen und Routinen
- Ich halte mein Versprechen und verspreche nicht mehr als ich halten kann
- Ich plane meine Arbeit und kommuniziere eventuelle Schwierigkeiten so schnell wie möglich
- Ich erfrage die Kundenwünsche und Bedürfnisse
- Ich übernehme die Verantwortung für meine Arbeit und deren Resultate



Erreichbarkeit

Definition

Wir sind stets für unsere Kunden erreichbar. Kommunikation ist uns sehr wichtig. Dank unserer Erfahrung finden wir immer neue Lösungsansätze. Wir sind aufmerksam und immer schnell und unkompliziert um die besten Lösungen für unsere Kunden bemüht. Erreichbar heißt, dass wir aufmerksam zuhören und uns der Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern annehmen. Es heißt auch, dass wir einen hervorragenden Kundenservice anbieten. Unsere Produktionsstätten befinden sich in Schweden, Polen und Deutschland.

Verhaltenscodex

- Unsere Kunden stehen immer im Mittelpunkt meiner Arbeit und werden behandelt, wie ich selbst behandelt werden möchte
- Ich reagiere schnell auf Telefon und Email
- Ich verhalte mich respektvoll gegenüber unseren Kunden, Lieferanten, Mitarbeitern und Partnern
- Ich höre aufmerksam zu
- Ich liefere erstklassig und schnell an unsere Kunden
- Ich bin flexibel, da sich die Umstände sowie Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden ändern können
- Ich habe eine klare Vertreterregelung damit auch während meiner Abwesenheit die Kunden gleichbleibend gut bedient werden
- Ich bin stolz darauf, die NTT Group zu vertreten und mit meiner Arbeit zu helfen unsere Kunden zufrieden zu stellen



Zusammenarbeit

Definition

Eine Kundenbeziehung bedeutet für uns Zusammenarbeit. Kooperation bedeutet für uns, dass wir den Fokus auf die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden legen um deren Ziele und Visionen zu erreichen. Um dieses Ziel zu erreichen sind wir zuverlässig, innovativ und flexibel. Die beste Art der Kooperation bedeutet für uns, die Wünsche der Kunden zu erfüllen, noch bevor diese sich dessen bewusst sind.

Intern arbeiten wir an dem gemeinsamen Ziel unseren Kunden zu helfen.

Verhaltenscodex

- Ich suche ständig nach den besten Lösungen für unsere Kunden und möchte deren Erwartungen noch übertreffen. Hierzu nutze ich alle Produkte und Möglichkeiten aller Firmen der NTT Group.
- Ich führe eine klare und beständige Kommunikation. Ich spreche nicht über sondern mit den Kollegen.
- Ich bitte um Hilfe wenn ich unsicher bin und helfe anderen wenn ich gebraucht werde.
- Ich hinterfrage alle relevanten Daten von unseren Kunden und Lieferanten um die Kundenerwartungen bestmöglich zu erfüllen.
- Ich kooperiere mit allen Kollegen innerhalb der NTT Group um unsere Kunden bestmöglich zu bedienen.
- Ich respektiere Kunden und Kollegen und suche immer nach Lösungen, die jedermann zufrieden stellen.
- Ich mache konstruktive Verbesserungsvorschläge wenn mir Schwachstellen in Routinen oder im System auffallen.
- Ich arbeite mit meinen Kollegen zusammen um die gesetzten Firmenziele zu erreichen.