

Qualitätsziele AdRock Marketing



Einleitung

Unser Qualitätsmanagement fördert die hohen Zielsetzungen unseres Unternehmens. Es orientiert sich an ISO 9001:2015 und entspricht den Anforderungen, die der Markt an moderne leistungsorientierte Unternehmen stellt. Unsere Ziele sind langfristig. Wir richten unsere Angebote und Serviceleistungen an den Anforderungen unserer Kunden aus. Wir wollen auch in den nächsten Jahren - in Zeiten, in denen sich die Anforderungen der Märkte, die Anforderungen von Kunden und die Rahmenbedingungen im Hinblick auf eine nachhaltige Wirtschaft verändern, weiterhin erfolgreich sein. Dazu ist es wichtig, dass Kunden bei uns Wettbewerbsvorteile und eine hohe Kundenorientierung erkennen. Dies sichert unseren nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg und unsere Arbeitsplätze. Die folgenden Leitsätze zur Qualitätspolitik dienen dazu, dass alle Beschäftigten in unserem Unternehmen in ihrer täglichen Arbeit der Förderung der Kundenorientierung die höchste Priorität einräumen. Wenn wir in unseren Leitsätzen den Begriff Kunden verwenden, schließt dies die weibliche Form mit ein.

Wir streben nach Kundenzufriedenheit

Das wichtigste Ziel unseres Unternehmens ist es, unsere Kunden durch einen hohen Qualitätsstandard unserer Leistungen langfristig an uns zu binden und in ihrer Arbeit zu unterstützen. Die Kundenzufriedenheit ist deshalb unser höchstes Ziel. Wir erreichen sie durch einen hohen Qualitätsstandard unserer Leistungen, durch zuverlässige Dienstleistungen und faire Preise. Rückmeldungen unserer Kunden - seien sie positiv oder negativ - sehen wir als konstruktive Kritik an, die uns hilft, uns stetig zu verbessern.

Wir setzen uns für zufriedene Beschäftigte ein

Unsere Beschäftigten in allen Bereichen, ihre Qualifikation und ihre Motivation sind ein wichtiger Motor unseres Erfolgs. Wir fordern und fördern jede und jeden durch individuelle Entwicklungspläne, die wir in regelmäßigen Gesprächen gemeinsam vereinbaren. Wir setzen uns für ein Arbeitsumfeld ein, das durch Respekt, Engagement, Flexibilität, Teamgeist und Spaß an der Arbeit geprägt ist. Genauso wie unsere Kunden möchten wir unsere Beschäftigten langfristig an uns binden.

Wir möchten täglich gemeinsam besser werden

In unserer täglich Arbeit streben wir danach, Fehler zu vermeiden und richtig zu handeln. Wenn wir Probleme erkennen oder Fehler feststellen, sprechen wir diese offen an. Wir betrachten sie als eine Chance, um uns durch Innovation und kontinuierliche Verbesserung weiterzuentwickeln und gemeinsam besser zu werden. Unsere Fehlerkultur ist Recht und Verpflichtung zugleich: Alle Beschäftigten haben das Recht, aber auch die Pflicht, Fehler zu erkennen und zu ihrer Beseitigung beizutragen. Nur durch eine solche Fehlerkultur können wir unseren Kunden langfristig eine einwandfreie Qualität versprechen und dieses Versprechen zuverlässig einlösen.

Wir verpflichten unsere Partner zu höchster Qualität

So wichtig wie unsere Beschäftigten sind auch die Kunden, mit den wir täglich zusammenarbeiten. Nur durch ihre Zuverlässigkeit können wir unsere Produkte und Dienstleistungen zuverlässig anbieten. In der täglichen Zusammenarbeit sind eine hohe Lieferfähigkeit, Termintreue, Transparenz und die Preisstabilität von entscheidender Bedeutung. Die Qualität von unserer Dienstleistung muss den hohen Anforderungen entsprechen, die unsere Kunden an uns haben. Wir kommunizieren unsere Erwartungen gegenüber unseren Partnern und geben Feedback zu ihren Leistungen.

Qualitätsziele AdRock Marketing



Wir achten auf die Sicherheit und das Wohlbefinden unserer Beschäftigten

Unser oberstes Ziel im Bereich Arbeitssicherheit ist es, keine Betriebsunfälle und gesunde Beschäftigte zu haben. Der Schutz unserer Beschäftigten - die Vermeidung von Verletzungen und Erkrankungen - hat höchste Priorität. Auch die Vereinbarkeit von Familie und Beruf ist uns wichtig. Dazu bieten wir allen unseren Mitarbeitenden umfangreiche Massnahmen zur Gesundheitsförderung und die Möglichkeit an Homeoffice an. Die umfangreichen Sicherheitsmaßnahmen dienen zugleich dem Schutz unserer Partner und unserer Kunden. Rückmeldungen und Anregungen nutzen wir dazu, die Sicherheit am Arbeitsplatz täglich zu verbessern.

Wir setzen uns aktiv für nachhaltiges Wirtschaften ein

Unsere Führung trägt die Verantwortung dafür, dass alle gesetzlichen und behördlichen Auflagen eingehalten werden. Dazu zählen insbesondere die Anforderungen des Umweltschutzes und des nachhaltigen Wirtschaftens. Wir setzen uns aktiv dafür ein, alle rechtlichen Anforderungen des Umweltschutzes in vollem Umfang zu erfüllen. Wir befolgen die Grundsätze des nachhaltigen Wirtschaftens und beachten diese auch in unserer Lieferkette und bei unseren Partnern. Diese Grundsätze vermitteln wir allen unsere Beschäftigten durch Informationen und Schulungen.

Fehlerhäufigkeit bei Kampagnenerstellung und -management

Unser Ziel ist es, die Anzahl der Fehler oder Qualitätsabweichungen pro bestimmter Einheit (z. B. pro Produkt, pro Prozessschritt) zu senken. Die Fehlerhäufigkeit pro Einheit über einen definierten Zeitraum soll reduziert werden.

Kundenbefragung: Mindestens 4,8 Sterne bei Proven Expert

Das Ziel der Steigerung der Kundenzufriedenheit besteht darin, sicherzustellen, dass unsere Kunden mit unseren Produkten und Dienstleistungen vollständig zufrieden sind. Wir streben danach, ihre Bedürfnisse und Erwartungen zu verstehen, ihnen hochwertige Lösungen anzubieten und hervorragenden Kundenservice zu bieten.

Liefertermintreue: Steigern auf 95 %

Unser Ziel ist es, die Liefertermintreue zu steigern und sicherzustellen, dass wir unsere Kunden pünktlich mit unseren Produkten oder Dienstleistungen beliefern. Wir streben danach, unsere Prozesse, Planung und Logistik zu optimieren, um Verzögerungen zu minimieren und die Einhaltung vereinbarter Liefertermine zu gewährleisten.

Verringerung der Anzahl von Arbeitsschritten in Prozessen/Projekten

Unser Qualitätsziel ist es, die Anzahl der Arbeitsschritte in unseren Prozessen und Projekten zu minimieren. Durch die Reduzierung unnötiger oder redundanter Arbeitsschritte können wir die Effizienz unserer Arbeitsabläufe erhöhen, die Produktivität steigern und die Kosten senken.

Mentoring von sämtlichen Mitarbeitern durch Führungskräfte oder Geschäftsführung

Durch die Etablierung von Mentoring-Beziehungen wird nicht nur Wissen und Erfahrung übertragen, sondern auch die Bindung zwischen unseren Beschäftigten sowie das Gefühl der Zugehörigkeit gestärkt. Dies fördert ein Arbeitsumfeld der Unterstützung und Zusammenarbeit, was die Zufriedenheit und Produktivität erhöht.

Qualitätsziele AdRock Marketing



Anzahl von Kündigungen bei < 5 %

Unser Qualitätsziel ist es, die Anzahl der Kündigungen von Kunden zu senken und sicherzustellen, dass unsere Produkte oder Dienstleistungen den Erwartungen und Anforderungen unserer Kunden entsprechen. Wir streben danach, die Kündigungsquote zu minimieren und Kundenfeedback zu nutzen, um mögliche Schwachstellen zu identifizieren und zu beheben.

Anzahl von Sicherheitsvorfällen im Unternehmen

Unser Qualitätsziel besteht darin, die Anzahl von Sicherheitsvorfällen auf ein Minimum zu reduzieren. Wir streben nach einer sicheren Arbeitsumgebung, in der Beschäftigte vor Verletzungen, Unfällen und Schäden geschützt sind.

Ergänzende Informationen

Inwieweit stehen unsere Qualitätsziele im Einklang mit unserer Qualitätspolitik?

Unsere Qualitätsziele spiegeln direkt unsere Qualitätspolitik wider, indem sie die kontinuierliche Verbesserung, die Förderung von Mitarbeiterentwicklung und das Streben nach Exzellenz in unseren Dienstleistungen betonen. Sie sind darauf ausgerichtet, die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen und gleichzeitig ein unterstützendes und anregendes Arbeitsumfeld für unsere Mitarbeiter zu schaffen. Somit bilden unsere Qualitätsziele die praktische Umsetzung unserer Qualitätspolitik und helfen uns, unsere Überzeugungen und Verpflichtungen in die Tat umzusetzen.

Wie messen wir den Erfolg?

Die Messung des Erfolgs unserer Qualitätsziele und die Überprüfung der erreichten Kennzahlen findet in unserer jährlichen Managementbewertung statt. Während dieser Bewertung analysiert unser Managementteam gründlich unsere Leistungen im Hinblick auf festgelegte Ziele und Kennzahlen. Hierbei werden die Fortschritte, Hindernisse und Potenziale zur Verbesserung ausführlich besprochen, um sicherzustellen, dass wir kontinuierlich auf die Erreichung unserer Qualitätsziele hinarbeiten und uns auf die ständige Verbesserung unserer Prozesse konzentrieren.

Inwieweit sind unsere Qualitätsziele für die Konformität von Produkten und der Erhöhung der Kundenzufriedenheit relevant?

Unsere Qualitätsziele sind essentiell für die Produktkonformität und Kundenzufriedenheit. Sie gewährleisten durch kontinuierliche Weiterbildung und Mentoring, dass unsere Produkte den höchsten Standards entsprechen. Zudem fördern sie durch die Teilnahme an Fachveranstaltungen und finanzielle Unterstützung von Weiterbildungsmaßnahmen Innovationen und Verbesserungen, die die Kundenzufriedenheit steigern.