

Gemeinsam für Qualität und Kundenservice



Unternehmens-Leitbild



An der Schwelle eines neuen Jahrtausends will sich die Q-Bus Nahverkehrsgesellschaft mbH als modernes Dienstleistungsunternehmen darstellen.

Auf dem Erreichten aufbauen, um für die Öffnung des Verkehrsmarktes vorbereitet zu sein, soll Handlungsziel aller Mitarbeiter unseres Unternehmens sein.

Dazu wurde dieses Unternehmens-Leitbild konzipiert, das schwerpunktmäßig die Anforderungen und Erwartungen an unsere tägliche Aufgabenerfüllung wiedergibt.

Johannes Knoppik, Geschäftsführer



Der Betriebsrat unterstützt dieses Konzept vorbehaltlos, da es in heutiger Zeit nur durch moderne und kreative Angebote im Kundenservice möglich ist, auf diesem schwierigen Verkehrsmarkt Arbeitsplätze zu erhalten bzw. neue zu schaffen.

Von entscheidender Bedeutung war und ist dabei, daß diese Idee durch alle Beteiligten mitgetragen wird.

Detlef Böttcher, Betriebsratsvorsitzender

Gemeinsam für Qualität und Kundenservice

Ein Unternehmens-Leitbild für das neue Jahrhundert

Anfang der 90er Jahre begann für den öffentlichen Personennahverkehr im Landkreis Quedlinburg ein tiefgreifender Umbruch, der prägende Spuren hinterlassen hat. Der Weg vom Verkehrskombinat Halle über die Transport- und Reise-GmbH Ballenstedt bis hin zur Q-Bus Nahverkehrsgesellschaft mbH verlangte von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht nur das Gewöhnen an neue Strukturen und neue Regelungen an ihrer Arbeitsstelle, sondern hatte Auswirkungen auf praktisch den gesamten Arbeitsalltag.

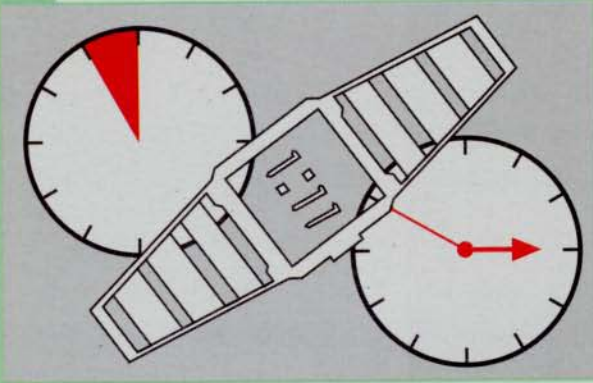
Neben Veränderungen in den Arbeitsabläufen entwickelten sich auch auf der Angebotsseite neue Rahmenbedingungen und Anforderungen. Werksverkehre wurden nach und nach eingestellt, Einkaufs- und Freizeitverkehre gewannen immer mehr an Bedeutung. Die Menge der PKWs nahm stark zu und führte zu einer deutlichen Abnahme der Fahrgastzahlen im Bahn- und Busverkehr.

1993 wurde mit dem "Quedlinburger Modell" eine Angebotsoffensive gestartet, um ein weiteres Abwandern von Fahrgästen zu verhindern und einen an den neuen Anforderungen orientierten Busverkehr anzubieten. Der integrale Taktfahrplan als Herzstück des Quedlinburger Modells war der erste Versuch, in Deutschland einen vertakteten Fahrplan in einem Landkreis weitgehend flächendeckend einzurichten. Trotz aller Schwierigkeiten ist es innerhalb weniger Jahre gelungen, ein für die Fahrgäste attraktives und für den Landkreis wirtschaftlich vertretbares Konzept in die Tat umzusetzen. Dazu haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Q-Bus Nahverkehrsgesellschaft mbH maßgeblich beigetragen.

An der Schwelle zu einem neuen Jahrhundert geht es jetzt darum, den Erfolg weiter auszubauen und weitere Kunden für den öffentlichen Nahverkehr zu gewinnen. Um als Verkehrsunternehmen erfolgreich zu sein, spielen aber auch die Kosten eine bedeutende Rolle. "Gute Leistung bei günstigen Preisen" ist ein Anspruch, dem sich alle Unternehmen noch stärker als bisher stellen müssen. Dies ist nur zu erreichen, wenn die gesamte Belegschaft an einem Strang zieht.

Mit dem vorliegenden Unternehmens-Leitbild werden gemeinsame Ziele und Vorgehensweisen vereinbart, um die Zukunft des Quedlinburger Modells zu sichern und unser Unternehmen noch wettbewerbsfähiger zu machen. Die konstruktive Mitwirkung an den Workshops und Diskussionen zum Leitbild hat gezeigt, daß die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereit sind, sich aktiv an der Weiterentwicklung der Q-Bus Nahverkehrsgesellschaft mbH zu beteiligen.

Unser Unternehmens-Leitbild ist kein starres, für alle Zeiten unumstößliches Regelwerk, sondern wird sich in der Praxis bewähren müssen. In gewissen Zeitabständen ist im Dialog mit der Belegschaft eine Überprüfung und Anpassung vorgesehen. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind dazu aufgefordert, konstruktiv an der Umsetzung mitzuwirken und das Image der Q-Bus Nahverkehrsgesellschaft mbH weiter zu verbessern.



*Zuverlässigkeit als wichtigster Kundenwunsch:
Pünktliches und sicheres Ankommen am Zielort
ist ein selbstverständliches Qualitätsmerkmal
eines Verkehrsunternehmens*



*Ein Zeichen unserer Servicequalität:
Ein komfortabler und gepflegter Fahrzeugpark,
der laufend modernisiert wird und in dem sich
der Fahrgast wohlfühlt*



*Kundennähe als Erfolgskriterium:
Freundliches und engagiertes Fahrpersonal
wirkt sich positiv auf unser Image aus*



*Dem Kunden entgegenkommen:
Beratung und Information vor Ort
erleichtert der Bevölkerung den
Zugang zum öffentlichen Nahverkehr*



*Immer im Bilde:
Verständliche und ansprechend
gestaltete Informationen machen
das Busfahren noch einfacher*



*Hilfsbereitschaft kommt an:
Vorbildliches Auftreten in der Öffentlichkeit
überträgt sich auf die Stimmung der Fahrgäste*

Zufriedenheit zahlt sich aus

Q-Bus als moderner Dienstleister

Die Zufriedenheit unserer Fahrgäste ist die wichtigste Meßlatte für unser Unternehmen und die Grundlage für ein erfolgreiches Auftreten im Verkehrsmarkt.

Zufriedene Kunden sind der beste Werbeträger und können neue Kunden animieren, auf die Busse der Q-Bus Nahverkehrsgesellschaft mbH umzusteigen oder das Angebot öfter in Anspruch zu nehmen. Unzufriedenheit führt dagegen zu Mißstimmungen und zu Fahrgastverlusten.

Vor allem das Fahrpersonal, aber auch das Servicepersonal und die Verwaltung bilden wichtige Nahtstellen zu den Fahrgästen. Wir sind ein Dienstleistungsunternehmen, das vom Kontakt mit vielen unterschiedlichen Menschen lebt und sich auf deren Wünsche einstellen muß. Unsere Kunden erwarten über ein zuverlässiges Angebot hinaus Ansprechpartner, die ihre Fragen und Anregungen ernst nehmen und mit Rat und Tat zur Verfügung stehen.

→ **Informierte Kunden sind zufriedene Kunden**

Die Weitergabe von Informationen und das Gespräch mit Fahrgästen, Anwohnern und Besuchern prägen das äußere Erscheinungsbild der Q-Bus Nahverkehrsgesellschaft mbH. Eine ansprechend und verständlich gestaltete Auswahl von Informationsmöglichkeiten erleichtert die Nutzung unseres Angebotes und unterstützt unser Personal vor Ort bei der Vermittlung unserer Qualitäten.

→ **Wir sind auch nur Menschen**

Mit Hilfsbereitschaft und Entgegenkommen können wir unseren guten Willen zeigen und das Verständnis der Fahrgäste wecken. Oft wirkt eine kleine Geste der Freundlichkeit bereits Wunder und überträgt sich auf die Stimmung anderer Fahrgäste.

→ **Wir arbeiten an der Verbesserung unserer Qualität**

Beschwerden und Anregungen unserer Fahrgäste sind ernst zu nehmen und zu überprüfen. Nur so können wir rechtzeitig und gezielt auf Mängel reagieren.

→ **Wir denken an die Zukunft**

Kundenwünsche ändern sich heute schnell. Besonders Serviceleistungen, die über den normalen Fahrdienst hinausgehen, machen den "kleinen Unterschied" im Vergleich zu anderen Verkehrsunternehmen und uns damit langfristig konkurrenzfähig.



*Einsatz für den öffentlichen Nahverkehr:
Wir ergreifen die Initiative, um mit neuen
Angeboten den Busverkehr zu fördern*



*Stärke durch Gemeinsamkeit:
Von der Kooperation der Verkehrsträger
können Fahrgäste und Verkehrsbetriebe
profitieren*



*Verbundenheit mit der Region:
Wir suchen den Kontakt mit der Bevölkerung,
um unsere Qualitäten zu vermitteln*

Präsenz und Kooperation

Q-Bus in der Öffentlichkeit

Die Q-Bus Nahverkehrsgesellschaft mbH fühlt sich mit dem Landkreis Quedlinburg verbunden. Für uns gehört es zum Selbstverständnis, daß wir uns um ein positives Image des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) im Landkreis bemühen und uns an der Weiterentwicklung der Angebotsqualität aktiv beteiligen.

Die tägliche Präsenz in der Öffentlichkeit stellt hohe Ansprüche an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Jeder ist ein Repräsentant des Unternehmens, das Handeln von einzelnen wird auf das gesamte Unternehmen übertragen. Wir verstehen unsere ständige Präsenz als Chance, unser Bild bei den Bewohnern und Besuchern sowie den Entscheidungsträgern im Landkreis maßgeblich selbst zu beeinflussen. Über eine gute Öffentlichkeitsarbeit können wir das Image unseres Unternehmens weiter verbessern.

- ➔ Die Geschäftsleitung nimmt ihre **Aufgaben in entsprechenden Gremien** und Ausschüssen wahr und beteiligt sich konstruktiv an der verkehrspolitischen Diskussion im Landkreis.
- ➔ Mit der Ausrichtung oder der **Beteiligung an Veranstaltungen** wie "Tag der offenen Tür" oder "Umwelt- und Verkehrstag" stellen wir unsere Leistungsfähigkeit auch über die Kreisgrenzen hinaus unter Beweis und pflegen den Kontakt zur heimischen Bevölkerung.
- ➔ Der **Einsatz moderner und gepflegter Fahrzeuge** sowie freundliche und hilfsbereite Fahr- und Servicepersonale zeigen unser Bemühen um einen attraktiven Nahverkehr im Landkreis.
- ➔ Wir suchen den **Kontakt** und die **Kooperation** mit anderen Verkehrsunternehmen sowie Verbänden und Institutionen. Vor allem von der Koordination der Angebote mit der Bahn und den Verkehrsbetrieben der Nachbarlandkreise im Rahmen der VTO erwarten wir neue Impulse, von denen auch Q-Bus profitiert.
- ➔ Mit Angeboten im Gelegenheitsverkehr und der Öffnung unserer Werkstätten für Dritte erweitern wir unser Spektrum als **Verkehrsdienstleister** und erschließen uns neue Marktsegmente.

Die Aufgabengebiete Fahrgastinformation, Marketing, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sind feste Bestandteile im Unternehmen und werden professionell betreut. Im Vordergrund stehen hier

- => **Service- und Vertriebsstellen**, in denen die Kunden informiert und beraten werden,
- => die **Kunden-Zeitung**, mit der alle Bevölkerungsgruppen angesprochen werden sollen,
- => **Broschüren und Faltblätter**, die das Leistungsspektrum von Q-Bus präsentieren sowie
- => eine professionelle und kontinuierliche **Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**.

Q-Bus im Gespräch

Interne Zusammenarbeit und Kommunikation

Voraussetzung für jeden Unternehmenserfolg und ein langfristiges Bestehen im Wettbewerb sind zufriedene und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ein angenehmes Betriebsklima verringert die Reibungsverluste und wirkt sich sowohl auf die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens als auch auf das Auftreten in der Öffentlichkeit positiv aus.

Eine reibungslose und partnerschaftliche Zusammenarbeit im Unternehmen ist unverzichtbar. Auch wenn eine Hierarchie in der Unternehmensstruktur mit klaren Kompetenzen und Verantwortlichkeiten erforderlich ist, soll künftig der Teamgedanke bei Q-Bus mehr in den Mittelpunkt des Arbeitsalltags rücken. Teamarbeit soll dazu beitragen, Entscheidungsfreiheit und Eigenverantwortung zu stärken und die kollegiale Zusammenarbeit zu fördern.

Der Servicegedanke gegenüber dem Kunden gilt auch innerhalb der Q-Bus Nahverkehrsgesellschaft mbH. Wirtschaftliches Arbeiten lässt sich nur erreichen, wenn die Betriebszweige sich gegenseitig unterstützen. Jeder ist auf den anderen angewiesen.

Information und Dialog sind die Bedingungen für eine Unternehmenskommunikation, in der sich alle Mitglieder des Q-Bus-Teams eingebunden und ernst genommen fühlen. Erfahrungen nutzen, gemeinsam Ideen und Anregungen entwickeln und Überzeugungsarbeit leisten, sind die wesentlichen Bausteine für das künftige Miteinander:

- ➔ Die Geschäftsleitung unterstützt einen offenen und sachlichen **Dialog** über Vorgänge und Probleme im Unternehmen, die von allgemeinem Interesse sind.
- ➔ Die Mitarbeiter-Zeitung "**Q-Bus Intern**" und das **Schwarze Brett** sind die zentralen Medien für die Verbreitung von unternehmens-internen Informationen und für die Kommunikation innerhalb der Belegschaft.
- ➔ Die Erstellung der Mitarbeiter- und der Kunden-Zeitung sowie die Weiterentwicklung der Öffentlichkeitsarbeit werden von einer **Marketinggruppe** begleitet, an der sich interessierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligen können.
- ➔ Regelmäßig werden auch in den Betriebshöfen **Sprechstunden** der Geschäftsleitung und Diskussionsrunden angeboten, in denen Probleme, Kritik und Anregungen erörtert werden.
- ➔ Die Anforderungen und Belastungen im Arbeitsalltag haben zugenommen. Durch **Schulungen** mit kompetenten Moderatoren wird die Möglichkeit geboten, sich mit Veränderungen und Problemsituationen im Arbeitsalltag auseinanderzusetzen und Erfahrungen auszutauschen.

Ein angenehmes Betriebsklima, das sich auch im Verhalten gegenüber den Kunden ausdrückt, erfordert die Mitwirkung jedes einzelnen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Q-Bus Nahverkehrsgesellschaft mbH arbeiten an der Weiterentwicklung des Teamgedankens mit, indem sie:

- => aktiv zu einem guten Betriebsklima und einer positiven Außendarstellung von Q-Bus beitragen,
- => sich durch Vorschläge und Kritik für die Stärkung der Marktposition von Q-Bus engagieren,
- => bereit sind, wenn nötig, ihre persönlichen Interessen zum Wohl von Q-Bus zurückzustellen.