
WAS UNS FAIR BINDET

10 LEITSÄTZE DER ADU SERVICE GRUPPE



**FÜHRUNGS-
KRÄFTE**

MITARBEITER

KUNDEN

ADU-SPIRIT ALS ERFOLG

In der Dienstleistung steht der Mensch mit seinem Denken und Handeln im Mittelpunkt. Das Zusammenwirken zwischen Führungskräften, Mitarbeitern und Kunden ist zentraler Kern in der Erbringung der Leistung und ihrer erfolgreichen Weiterentwicklung. Starke Einsatzbereitschaft, gegenseitige Wertschätzung und hohe Motivation sind bei uns gelebte Praxis. Diese Attribute geben den Akteuren in der Dienstleistung eine wertvolle Orientierung.

Geschäftsleitung und Führungskräfte haben in dieser Form einmalig verbindliche Leitsätze für Führung und Zusammenarbeit in Workshops erarbeitet. Dieses Regelwerk ist aus dem Unternehmen heraus entwickelt worden, unterstreicht unseren partnerschaftlichen Führungsstil und gilt als Selbstverpflichtung. Die Leitsätze definieren den besonderen ADU-Spirit und bilden die Basis für erfolgreiche Interaktion in der Dienstleistung.



Geschäftsführender Gesellschafter

01



WERTE LEBEN

Eigenständige Werte und Grundsätze prägen den Charakter und den Stil eines Unternehmens. Wir bewahren die Unternehmenswerte und die Philosophie der ADU.

Dadurch unterscheiden wir uns deutlich vom Wettbewerb und werden in unseren Tugenden seit vielen Jahren von unseren Kunden und Geschäftspartnern positiv wahrgenommen.

- **Wir sind verbindlich in der Zusammenarbeit.**
- **Wir motivieren uns gegenseitig.**
- **Wir stärken und unterstützen Kollegen, Mitarbeiter und Partner.**
- **Wir verhalten uns jederzeit loyal.**
- **Wir sind verlässlich, ehrlich, authentisch und fair.**

02



FÖRDERN UND FORDERN

Das Know-how und die Erfahrung der Mitarbeiter sind unsere Basis. ADU fördert das Wissen und Können der Kollegen in den Objekten vor Ort, in der Zentrale und auf der Leitungsebene.

Wir sehen Veränderungen als Chance zur Weiterentwicklung und stellen uns gerne neuen Herausforderungen. Zudem leben wir eine Firmenkultur, die das Lernen aus Fehlern fördert.

- **Wir beraten unsere Mitarbeiter, teilen Wissen und begleiten im Tagesgeschäft.**
- **Wir fördern Talente und bieten Entwicklungschancen.**
- **Wir sind offen für Veränderungen und neue Qualifikationen.**
- **Wir setzen Mitarbeiter nach fachlichen und persönlichen Fähigkeiten ein.**
- **Wir messen den Arbeitserfolg und die Entwicklung unseres Personals.**

03



VORBILD SEIN

Alle Führungskräfte von ADU sind Indikatoren und Multiplikatoren für die Werte und die Kultur des Unternehmens. Wir verstehen uns als Repräsentanten der Marke ADU und übernehmen

gern Verantwortung für unser Handeln und das Handeln unserer Mitarbeiter. Auf Basis fundierter Entscheidungen lassen wir den Worten Taten folgen und stehen für unser Handeln ein.

- **Wir gehen intern wie extern respektvoll miteinander um.**
- **Wir sind verlässlich, ehrlich, authentisch und fair.**
- **Wir geben Orientierung mit unserem Denken, Handeln und Auftreten.**
- **Wir lehnen ein Wegdelegieren gerade in schwierigen Situationen ab.**
- **Wir pflegen eine aktive Feedback-Kultur.**

04



ALS TEAM AUFTRETEN

Vertrauen, Wertschätzung und gegenseitiges Verstehen sind die Eckpfeiler für einen starken Teamgeist und eine außergewöhnliche Leistungsfähigkeit. Das Agieren in einer vertrauensvollen und kollegialen

Zusammenarbeit macht ADU seit Jahrzehnten stark. Dazu gehört auch eine kritische Auseinandersetzung mit dem jeweiligen Status quo, die zu immer neuen, kreativen Lösungen führt.

- **Wir sind leistungsbereit und halten zusammen.**
- **Wir tolerieren und respektieren die Meinung des anderen.**
- **Wir arbeiten sachlich konstruktiv zusammen.**
- **Wir können uns partnerschaftlich aufeinander verlassen.**
- **Wir loben und freuen uns über gemeinsame Erfolge.**

05



FREUDE VERMITTELN

In einer anspruchsvollen und komplexen Arbeitswelt müssen für uns die menschlichen Aspekte erhalten bleiben. Ein positives Arbeitsklima mit angemessenen Arbeitsbedingungen, gelebte Fairness und aktives

Gegensteuern bei Ungerechtigkeiten tragen dazu bei, dass sich die Mitarbeiter bei ADU wohl fühlen. Diese positive Arbeitsatmosphäre wirkt für das ganze Team ansteckend und leistungsfördernd.

- **Wir handeln fürsorglich und äußern uns wertschätzend.**
- **Wir kommunizieren partnerschaftlich miteinander.**
- **Wir achten auch bei kritischen Themen auf die Akzeptanz.**
- **Wir kümmern uns um das Wohlbefinden des Gegenübers.**
- **Uns ist es wichtig, dass die Arbeit Freude macht und Zufriedenheit bringt.**

06



EINFACH MACHEN

Alle guten Pläne und detaillierten Analysen sind wertlos, wenn daraus kein aktives und zeitnahes Handeln erwächst. ADU hat sich durch das verantwortungsvolle, lösungs- und zielorientierte Agieren zu einem starken

Partner der Kunden entwickelt. Dazu gehört, die notwendigen Entscheidungen und Maßnahmen auf der Grundlage fundierter Überlegungen konsequent anzugehen und umzusetzen.

- **Wir zeigen Charakter, Reife und Überzeugung in unserem Tun.**
- **Wir organisieren uns und unsere Arbeitsumgebung selbst.**
- **Wir setzen Prioritäten und handeln danach.**
- **Wir übernehmen Verantwortung für unsere Maßnahmen.**
- **Wir packen die Dinge gemeinsam an und schaffen das.**

07



KOMMUNIKATION PFLEGEN

Offene Kommunikation ist bei ADU die Voraussetzung, um Erwartungen, Anforderungen und Wünsche zu verstehen und umzusetzen. Der persönliche und direkte Dialog mit Führungskräften, Mitarbeitern, Partnern und Kunden

sorgt für einen reibungslosen, zügigen und unkomplizierten Ablauf im Tagesgeschäft. Aktives Zuhören und der bewusste Umgang mit modernen Kommunikationsmitteln verbessern die Zusammenarbeit.

- **Wir informieren sach-, bedarfs- und termingerecht.**
- **Wir tauschen uns zielorientiert, offen und frühzeitig aus.**
- **Wir kommunizieren Prozesse, Absprachen und Vereinbarungen.**
- **Wir halten die Vereinbarungen stets verbindlich ein.**
- **Wir geben konstruktives und auch kritisches Feedback.**

08



PROZESSE GARANTIEREN

Eine disziplinierte, gut strukturierte Arbeitsweise und Aufgabenteilung ermöglichen den Mitarbeitern von ADU das Erreichen der Ziele. Durch festgelegte interne Prozesse mit Blick auf die Bedürfnisse und Wünsche

des Kunden garantieren wir starke Effizienz und hohe Effektivität. Die kontinuierliche Überwachung von standardisierten Abläufen stellt sicher, dass wir ziel- und ergebnisorientiert arbeiten.

- **Wir definieren mit den Schnittstellen abgestimmte Prozesse.**
- **Wir gehen mit Prozessen transparent um und optimieren sie zur Effizienzsteigerung.**
- **Wir gestalten individuelle Handlungsfreiheit in definierten Grenzen.**
- **Wir erfüllen die von Kunden an uns und unsere selbst gestellten Qualitätsanforderungen.**
- **Wir arbeiten für den Kunden nach dem Prinzip „One face to the customer“.**

09



VERANTWORTUNG ÜBERNEHMEN

Die Mitarbeiter bei ADU stehen für ihr Handeln ein und lassen Worten Taten folgen. Für uns bedeutet Verantwortung zu übernehmen,

dem Partner (Führungskraft, Mitarbeiter, Kunde) gegenüber Wort zu halten, verbindlich und fair zu sein.

- **Wir treffen fundierte und durchdachte Entscheidungen.**
- **Wir handeln konsequent.**
- **Wir organisieren und leben tragfähige Vertretungsregelungen.**
- **Wir kontrollieren die Arbeitsergebnisse persönlich.**

10

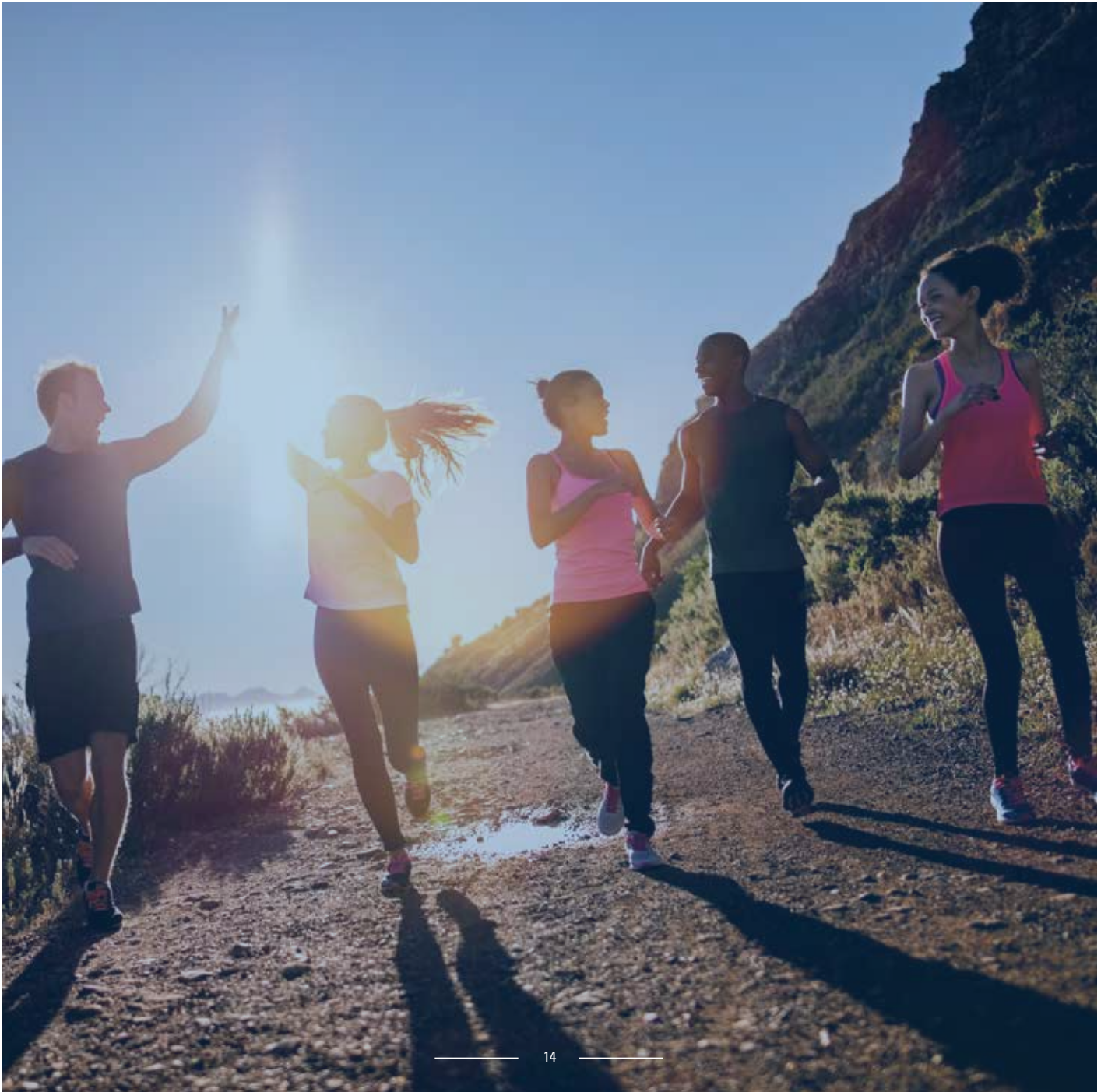


PERSPEKTIVE WECHSELN

Durch einen Perspektiven-Wechsel nehmen wir die Sicht des Kunden ein. Wir spüren dadurch die Vorstellungen, Bedürfnisse und Erwartungen des Kunden auf und lassen diese in unser tägliches Handeln einfließen.

Wir beraten und unterstützen unseren Kunden vorausschauend über alle Dienstleistungsbereiche und über die an uns gestellten Aufgaben hinaus. Dadurch wachsen wir gemeinsam mit unserem Kunden.

- **Wir treten als Repräsentanten von ADU einheitlich und professionell auf.**
- **Wir beraten und informieren unsere Kunden direkt und proaktiv.**
- **Wir wollen die Erwartungen der Kunden übertreffen und sie begeistern.**
- **Wir erzielen durch Leidenschaft für Dienstleistung hohe Kundenzufriedenheit.**



POSITIVE ENERGIE

ADU ist als Dienstleister in den Bereichen Gebäudeservice, Sicherheitsdienste und Personalservice erfolgreich aktiv. Diese Dienstleistungsfelder sind durchaus unterschiedlich. Sie müssen jedes Mal neu erbracht werden. Im Blickpunkt der Dienstleistung steht der Mensch. Er ist individuell und hat eigene Emotionen. Er ist frei im Denken und Handeln. Und er kann sich entwickeln. Talent und Können der Menschen definieren die Qualität der Dienstleistung. Eine Dienstleistung ist also „menschlich“ – beim Ausführenden und beim Empfänger.

Das Menschliche wird geprägt durch Erfahrung, Einstellungen und Verhalten. Aber auch durch Grundsätze und Vorbilder. In unseren Leitsätzen haben wir festgehalten, wie die Führungskräfte und Mitarbeiter von ADU miteinander und mit unseren Kunden

kommunizieren und leben sollen. Diese Leitsätze sind von Menschen für Menschen gemacht. Uns ist ganz wichtig, dass sie von innen heraus entwickelt und nicht von außen vorgegeben wurden. Dadurch können sie ein hohes Maß an Identifikation im gesamten ADU-Team erzielen.

Die Leitsätze tragen den ADU-Spirit, mit dem wir uns deutlich vom Wettbewerb abheben. Für uns ist nicht allein das „Was“ bei einer Dienstleistung entscheidend, sondern vor allem das „Wie“. In den Leitsätzen ist definiert, wie wir denken, wie wir arbeiten und wie wir kommunizieren. Von der Führungskraft zum Mitarbeiter, vom Mitarbeiter zur Führungskraft und untereinander. Auch in der Beziehung zum Kunden geben die Leitsätze einen klaren Rahmen vor. Sie vermitteln das, wofür ADU steht: positive Energie.

WIR LEBEN DIENSTLEISTUNG



Urban Service Gruppe

www.adu-urban.de