



## **Leitbild der Soltau-Touristik**

Bei unseren Tätigkeiten haben wir stets den Fokus unserer Gäste/Kunden vor Augen

Die stetige Entwicklung der touristischen Potenziale im kulturellen und touristischen Bereich ist die Basis für die Attraktivität Soltaus.

Eine Steigerung der Übernachtungszahlen und damit verbundener Kaufkraftzunahme, sowie Arbeitsplatzsicherung in Soltau ist unser vorrangiges Ziel.

### **Unsere Werte und Verhaltensgrundsätze:**

- Wir sind ein Team. Wir sind dann erfolgreich, wenn wir einander helfen, ehrlich und respektvoll miteinander umgehen und immer das Beste im Anderen sehen.
- Wir betreuen unsere Kunden professionell, kompetent, zuvorkommend und ergebnisorientiert auf Augenhöhe
- Unsere Gäste erhalten individuelle für sie zugeschnittene Angebote.
- Wir halten Vereinbarungen ein. Auf uns ist Verlass
- Wir bieten allen Gästen/Kunden gleichwertige Dienstleistungen
- Wir treffen unsere Entscheide auf der Grundlage nachvollziehbarer Regeln
- Wir informieren offen und wahrheitsgetreu
- Wir leisten professionelle Arbeit von hoher Qualität
- Wir bringen uns stets auf den neuesten Stand des Wissens und Könnens
- Wir entwickeln unsere Beratungs- und Betreuungskompetenz stetig weiter
- Wir fördern alle Mitarbeitenden in ihren persönlichen und fachlichen Fähigkeiten
- Wir verhalten uns freundlich, respektvoll und engagiert
- Wir nutzen Kritik und Anerkennung als Chance zur Verbesserung
- Wir entwickeln für bestehende und neue Aufgaben innovative Lösungen
- Wir pflegen einen kooperativen Führungsstil
- Wir erzielen mit unserer Arbeit einen möglichst hohen Kundennutzen
- Wir lösen Aufgaben vorausdenkend und ganzheitlich
- Wir handeln kostenbewusst und gehen mit den Ressourcen sorgfältig um
- Wir nehmen unsere Verantwortung gegenüber der Umwelt wahr
- Wir entwickeln ständig neue Kundenbindungsmaßnahmen
- Kundenbindung und Qualität stehen bei uns an zentraler Stelle und werden durch unsere Teilnahme an der Initiative „Servicequalität Deutschland“ gelebt.