



# Auf's Ziel gerichtet **DER S&H-WEGWEISER**

## **Vorwort** **Wir dienen Ihrem Erfolg!**

Die Bereitschaft zum „Dienen“ sehen wir als Tugend an. Wir sind bereit, Fleiß und Anstrengung an den Tag zu legen, um unseren Partnern und ihrem Erfolg zu dienen. Sei es mit innovativen S&H-Konzepten und -Dienstleistungen, sei es mit Lösungen, wenn's mal ein Problem gibt, mit einer kompetenten und raschen Antwort am Telefon oder mit dem „Bedienen“ bei Veranstaltungen. Dahinter steht die S&H-Erfolgs-Idee: Helfen wir unseren Partnern erfolgreich zu sein, haben wir auch selbst Erfolg.

### **1. Wir begegnen allen Partnern auf Augenhöhe.**

Wir setzen Zeit, Energie und Geist für partnerschaftliche Beziehungen ein. Wir sehen jeden, der mit S&H in Verbindung steht, als Partner an: S&H-Eigentümer, Betriebsträger, Firmen, Mitarbeiter, Kommunen. Sowohl intern als auch extern behandeln wir jeden Einzelnen mit Respekt. Respekt ist mehr als Freundlichkeit, er schließt die grundsätzliche Achtung vor der Leistung des anderen und vor ihm als Mensch ein. Bei uns gilt das Gleichbehandlungsprinzip und wir sorgen dafür, dass Geben und Nehmen im Einklang sind.

### **2. „Mia san mia“ – anders als normal.**

Menschen machen Unterschiede erlebbar. Wir sind „anders als normal“, weil wir unsere Begeisterung für die S&H-Immobilien weitergeben, besondere Herzlichkeit leben und das Bayerisch-bodenständige durch unseren Auftritt spürbar machen. Immer „zum Merken würdig“. Das reicht von der Tracht, die wir tragen, bis hin zur Hartnäckigkeit, mit der wir Aufgaben verfolgen. Gemeinsam mit allen, die uns mögen – so, wie wir sind.

### **3. Wir leben Offenheit und Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit und Vertrauen.**

„Der Handschlag zählt“ – das meinen wir ernst, nach außen wie nach innen. Werte wie Pflichtbewusstsein und Verantwortung zählen für uns, sowohl am Schreibtisch als auch unterwegs. Dafür sind wir „grad heraus“, sprechen auch Unangenehmes konkret an. Wir legen Wert auf Transparenz und persönliche Nähe. Weil unser Tun von Herzen kommt, wirkt es oft direkt, doch es ist ehrlich. So festigen wir das gegenseitige Vertrauen mit allen Partnern.

### **4. Wir zeichnen uns durch Schnelligkeit aus.**

„Da G'schwinda is da G'sünda“ – so heißt es in Bayern. Für uns bedeutet das: Dienstleistungen und Problemlösungen haben immer Priorität. Wir informieren die Partner aktuell über relevante Sachverhalte. Herausforderungen stellen wir uns zügig, flexibel im Denken und sorgfältig in der Umsetzung. Unser Anspruch: Wir lösen Probleme, die noch gar nicht bemerkt wurden.

### **5. Wir sagen auch mal „Nein“.**

„Sich darauf verlassen können“ ist für uns ein hohes Gut. Was unseren Ansprüchen nicht genügt, wird nicht umgesetzt. Deshalb realisieren wir nicht jedes mögliche Projekt. Wir nehmen jeden Hinweis und jede Entwicklung des Marktes ernst, aber wir orientieren uns bei Entscheidungen an der Wirtschaftlichkeit und am Nutzen. Bewährtes ändern wir nur nach gewissenhafter Abwägung, unabhängig von kurzfristigen oder einzelnen Umständen.



#### **6. Wir sind kritischer mit uns als mit anderen.**

Wir streben nach Fehlerfreiheit. Unterläuft uns dennoch ein Fehler, ärgern wir uns nicht nur grün und blau, sondern stehen dazu und lernen daraus, unterstützt vom S&H-Fehlermanagement. Wir kehren zuerst „vor der eigenen Haustür“. Denn bei uns selbst haben wir die besten Möglichkeiten, etwas zu ändern und über unsere Leistungen auch andere „mitzureißen“.

#### **7. Wir arbeiten leistungs- und resultatorientiert.**

Das Ergebnis ist entscheidend, deshalb messen wir uns ausschließlich daran. Jeder Mitarbeiter trägt zum Erfolg des Unternehmens bei, die Vergütung ist leistungsgerecht. Die Führungskräfte setzen sich und den Mitarbeitern hohe Ziele: Fordern und Fördern. Leistungen messen wir in einem transparenten System, das uns anspornt. Gemeinsam kämpfen wir um Lösungen. Dafür streiten wir auch mal – in der Sache und zielgerichtet. Probleme sehen wir als Schätze an, die uns zu Spitzenleistungen antreiben.

#### **8. Wir fordern von uns besondere Qualität.**

Qualität betrachten wir über das Übliche hinaus: Qualitativ gute Arbeit definieren wir als Basis, dass wir Versprochenes erfüllen, bezeichnen wir als Erwartungsqualität. Als höchste Qualitätsausprägungen und Unterscheidungsmerkmale verwirklichen wir Überraschungs- und emotionale Qualität. Erlebbar machen wir diese durch Herzlichkeit statt „nur“ Höflichkeit, echtes Interesse statt „Abarbeiten“ von Hinweisen, Offenheit und Dialog statt „Schönfärberei“.

#### **9. Wir bleiben unzufrieden.**

Zufriedene Partner machen uns stolz, wir fühlen dabei den Applaus für unser Tun. Wir werden aber nicht selbstzufrieden. Bodenständigkeit, Traditionsbewusstsein und Beständigkeit verwechseln wir nicht mit Rückständigkeit. Jeder Mitarbeiter entwickelt seine Persönlichkeit und Fähigkeiten weiter. Unsere Erfahrung vereinen wir mit Innovationsgeist, Bewährtes mit Neuem. Deshalb lieben wir Ideen – jeder Hinweis, der uns weiterbringt, ist willkommen.

#### **10. Wir fühlen Stolz auf unser Unternehmen.**

S&H ist eine Marke, bei der es „menschelt“, auch intern. Wir achten darauf, dass wir zusammenpassen, schätzen individuelle Stärken und die Mannschaftsleistung. Wir ziehen alle an einem Strang und helfen einander, wo's Not tut. „Mach ich nicht“ – gibt's nicht, „geht nicht“ – gibt's nicht und „das geht mich nichts an“ – gibt's nicht. So zeigen wir unsere Überzeugtheit vom S&H-Denken-und-TUN und begeistern uns selbst am Ergebnis bequeme Immobilien!