

# MWB – Unser neues Leitbild

## Unsere Werte

### Stolz

Wir sind stolz auf MWB.

Diesen Stolz wollen wir auch nach außen zeigen. Uns ist ein gutes Image der MWB wichtig, aber wir machen uns nicht von der Meinung Dritter abhängig.

### Vertrauen

Wir vertrauen uns über alle Hierarchieebenen hinweg. Dazu setzen wir den Informationsfluss, die Unterstützung und die Verlässlichkeit der Kollegen voraus.

Der Kunde kann auf uns, unsere Kompetenz und unser Unternehmen vertrauen. Wir sind für unsere Kunden ein verlässlicher Partner.

### Sicherheit des Arbeitsplatzes

Die Sicherheit des Arbeitsplatzes ist bei MWB ein hoher Wert. Gute und motivierte Mitarbeiter sind der Hauptgarant zur Sicherung unserer Arbeitsplätze. Auch eine gut strukturierte Führungsebene gibt unserem Unternehmen Sicherheit, die wir auch an unsere Mitglieder und Kunden weitertragen.

### Selbstbewusstsein

Wir treten kompetent und selbstbewusst auf, weil wir gut ausgebildet sind und über ein profundes Wissen verfügen. Daher kann jeder von uns seine Entscheidungen begründen, Dinge offen und direkt ansprechen – sowohl gegenüber Kunden, Partnern und Kollegen wie auch der Führung gegenüber.

### Loyalität

In diesem Bewusstsein verhalten wir uns loyal gegenüber unserem Unternehmen und dessen Zielen wie auch gegenüber der eigenen Abteilung. Jeder von uns beteiligt sich kritisch und konstruktiv an Diskussions- und Entscheidungsprozessen in der Abteilung und im Unternehmen. Entscheidungen vertreten wir loyal.

### Wertschätzung und Anerkennung

Wertschätzung und gegenseitige Anerkennung sind uns bei MWB wichtig, mit dem Ziel einer hohen Zufriedenheit und Motivation. Wir schaffen gute Rahmenbedingungen, erkennen gute Leistungen gegenseitig an, drücken uns untereinander unsere Wertschätzung aus und geben regelmäßig Rückmeldungen zu Arbeitsergebnissen – positiv wie negativ.

## **Engagement**

Wir sind uns unserer Verantwortung und unserer Pflichten bewusst, wir handeln objektiv, zielorientiert und kompetent. Wir bringen eigene Ideen ein, denken auch über unseren Arbeitsbereich hinaus mit und entwickeln selbstständig Lösungsvorschläge. Wir handeln nicht egoistisch, sondern im Sinne des gesamten Unternehmens.

## **Eigenverantwortung**

Bei MWB wollen wir eigenverantwortlich handeln. Darunter verstehen wir, dass niemand von uns Entscheidungen in eine andere Ebene trägt, sondern diese innerhalb seines Verantwortungsspielraums selbst trifft. Bei unklarer Verantwortung gehen wir aktiv mit einem Lösungsansatz auf den Vorgesetzten oder Kollegen zu.

## **Respekt**

Wir begegnen unseren Kunden und Kollegen mit Respekt. Das bedeutet für uns, wir agieren auf Augenhöhe und respektieren die Individualität des Einzelnen.

Wir sehen den Menschen mit seinen Stärken und Schwächen und zeigen Mitgefühl für seine persönliche Situation.

Wir gehen souverän, konstruktiv und fair mit unseren Mitmenschen um. Wir sind teamfähig, indem wir uns gegenseitig unterstützen und helfen. Wir arbeiten miteinander und füreinander, niemals gegeneinander.

# Unsere Kundenorientierung

## **Präambel**

Wir tun Dinge für unsere Kunden, die wir nicht tun müssen.

Wir sagen dem Kunden, was wir für ihn leisten.

Im Moment des Kundenkontaktes ist dieser Kunde das Wichtigste!

## **Das bedeutet für uns bei MWB Kundenorientierung ...**

Wir wollen für unsere Kunden gute Leistungen zu einem attraktiven Preis erbringen.

Wir wollen für unsere Kunden individuelle Lösungen entwickeln und umsetzen. Durch unser eigenständiges Handeln helfen wir direkt, pragmatisch und unkompliziert.

Wir wollen da sein, wenn uns unsere Kunden brauchen, konstant und zuverlässig.

Wir sind für unsere Kunden persönlich erreichbar oder sorgen für eine Regelung. Wir stellen sicher, dass unsere Kunden immer einen persönlichen Ansprechpartner bei MWB erreichen.

Falls der zuständige Mitarbeiter nicht zur Verfügung steht, kümmern wir uns um eine zeitnahe Kontaktaufnahme, oder die Kundenanfrage wird an einen entsprechend qualifizierten Mitarbeiter weitergeleitet. Wir kümmern uns um jeden Kunden, mit dem wir sprechen und übernehmen die Verantwortung, dass sein Anliegen fachkompetent aufgenommen und bearbeitet wird, auch wenn wir persönlich nicht zuständig sind. Ein Kunde wird bei uns niemals hören „Dafür bin ich nicht zuständig.“

Um unsere Kunden optimal und individuell zu betreuen, gestalten wir Termine flexibel.

Wir nehmen die Anliegen unserer Kunden ernst. Das bedeutet für uns, dass wir ihnen zuhören, Verständnis haben und individuell auf sie eingehen. Wir gehen respektvoll mit unseren Kunden um. Bei Bedarf fordern wir dies in kritischen Gesprächen auch selbstbewusst von ihnen ein.

Wir setzen unsere Arbeitszeit bewusst für unsere Kunden ein. Dies tun wir, indem wir das Kundengespräch ergebnisorientiert führen.

Wir erläutern dem Kunden nachvollziehbar, mit welcher Bearbeitungszeit er aus welchen Gründen rechnen muss. Zu diesem Zweck definieren wir für die verschiedenen Aufgabenstellungen des Tagesgeschäfts feste Bearbeitungszeiten und stellen sicher, dass alle Mitarbeiter darüber informiert sind.

Zusagen halten wir ein. Dabei sagen wir nur zu, was wir auch einhalten können, deshalb gilt für uns: vorher nachdenken, was wir zusagen.

In Einzelfällen erbringen wir auch unbezahlte Sonderleistungen. Wenn wir etwas nicht mehr machen wollen, dann sagen wir das dem Kunden. Wünscht der Kunde diese Leistung trotzdem, nennen wir ihm dafür die Kosten. Wir finden eine angemessene Balance zwischen Kundenwünschen und Wirtschaftlichkeit und erklären diese dem Kunden nachvollziehbar .

## **Unsere Führungsphilosophie**

### **Wir legen Wert auf Professionalität in unserer Führung.**

Darunter verstehen wir, dass wir keine persönlichen Ziele verfolgen, sondern unsere Führung an den Zielen des Unternehmens und unserer Kunden orientieren.

### **Wir führen respektvoll.**

Wir wollen unsere Mitarbeiter in jeder Situation nach bestem Wissen und Gewissen fair und gerecht behandeln und ebenso entscheiden.

Wir überlasten unsere Mitarbeiter nicht.

### **Wir führen konsequent, vorhersagbar und verlässlich.**

In unseren Aussagen und unserem Handeln sind wir verbindlich.

### **Wir sind transparent, offen und klar.**

Wir erklären und begründen unsere Entscheidungen. Wir sind nachvollziehbar in unserem Handeln, wir informieren und kommunizieren offen – und das möglichst zeitnah.

### **Wir wollen glaubwürdig für unsere Mitarbeiter sein.**

Jeder von uns tut, was er sagt, und sagt, was er tut. **Wir vertreten getroffene Entscheidungen einheitlich.**

**Wir treffen keine Entscheidungen, ohne die Meinungen der Betroffenen eingeholt zu haben.**

**Wir fördern die Eigenverantwortung unserer Mitarbeiter.**

### **Wir entwickeln unsere Mitarbeiter weiter.**

Als Führungskräfte fühlen wir uns zur Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter verpflichtet und fördern dies konkret und zielgerichtet.

### **Wir führen aktiv.**

Wir warten nicht, bis wir angesprochen werden. Wir nehmen uns Zeit für unsere Mitarbeiter.

### **Wir sind und wollen für unsere Mitarbeiter Vorbild sein.**

Wir leben die Dinge, die wir von unseren Mitarbeitern erwarten, selbst vor. Wir erwarten von unseren Mitarbeitern nur das, was wir selbst vorleben.

## **Unsere Identität und unser Wir-Gefühl**

### **Unsere Identität**

MWB ist ein vielseitiges Unternehmen, das sich in den verschiedenen Geschäftsfeldern der Immobilienbranche betätigt.

Die Mitarbeiter bei MWB stehen neben fachlicher Kompetenz auch für soziale Kompetenz. Unsere Qualifikation und unser Know-how werden durch unsere Fähigkeit ergänzt, uns auch empathisch in sozial schwierige Situationen einzuarbeiten.

MWB steht für zuverlässigen Service. Wir handeln lösungsorientiert – und gehen dafür durchaus auch mal unkonventionelle Wege, wenn wir dadurch zu guten und unkomplizierten Lösungen kommen. Wir vermitteln Verlässlichkeit, Handlungssicherheit und zeigen ein hohes Maß an Engagement.

Wir begegnen unseren Kunden auf Augenhöhe. Entscheidungen werden von uns offen und transparent getroffen und kommuniziert.

### **Unser Wir-Gefühl**

Wir gehen fair, vertrauensvoll und freundschaftlich miteinander um. Wir arbeiten gemeinsam auf unsere Ziele hin, indem wir nicht gegeneinander oder nebeneinander arbeiten, sondern gemeinschaftlich an einem Strang ziehen. Das erreichen wir, indem wir Probleme gemeinsam lösen. Wir sind hilfsbereit und unterstützen uns gegenseitig.

Wir interessieren uns für die Arbeit und Person des Anderen, gehen mit offenen Augen durch das Unternehmen und denken aktiv mit.

# Unsere Leistungsbereitschaft und Motivation

## *Präambel*

Bei MWB arbeiten hochmotivierte Mitarbeiter.

## **Das bedeutet für uns bei MWB Leistungsbereitschaft**

Ziele werden bei uns gemeinsam vereinbart. Wir setzen uns ehrgeizige, aber erreichbare Ziele.

Leistungsbereitschaft bedeutet für uns, dass wir uns mit MWB und ihren Zielen ebenso wie mit der eigenen Aufgabe identifizieren. Wir müssen wissen, welche Auswirkungen unsere Leistungen auf andere haben und handeln entsprechend.

Zur Leistungsbereitschaft gehört auch der Mut, im Sinne des Kunden unkonventionelle Wege zu gehen. Dazu bringen wir Ideenreichtum und Eigenverantwortung in unsere Arbeit ein. Wir denken mit.

Wir sind in der Beurteilung unserer Ergebnisse selbstkritisch. Wir reflektieren unsere Leistungen und wollen lernen, um uns weiterzuentwickeln.

Wir gehen unserer Arbeit mit einem gesunden Selbstbewusstsein nach. Unsere Leistung und unsere Kompetenz bringen wir ein und vertreten an der Sache orientiert unseren Standpunkt.

Wir sind verantwortlich für unsere Motivation. Diese Verantwortung zu übernehmen erwarten wir bei MWB von allen Mitarbeitern, Kollegen und Führungskräften.

## **Unsere Zusammenarbeit**

Wir wollen uns grundsätzlich vertrauen – im Team und abteilungsübergreifend.

Probleme gehen wir gemeinsam an. Wir helfen uns gerne. Wir bieten uns unsere Unterstützung aktiv an.

Wir wollen Verlässlichkeit leben. Unzuverlässigkeit nehmen wir nicht einfach hin, sondern sprechen diese an.