

## 0.5 Unsere Qualitätspolitik (Stand 25.04.2018)

Wir sind Lieferant und Vermarkter attraktiver, moderner Kunststoffprodukte. Mit unserem motivierten Team bieten wir Handelsartikel für **Haus- und Garten**. Unsere Produkte sind auf die Anforderungen preisaktiver Konsumenten, die aber gleichzeitig eine solide Qualität erwarten, ausgelegt. Unsere Kunden sind Großhändler, Handelsketten und Einzelhändler. Wir verfügen über ein weit gespanntes Netz an Produktionspartnern. Täglich finden über 25.000 Centi-Artikel den Weg zum Verbraucher.

Wir unterstützen unsere Kunden bei der Zusammenstellung und Pflege eines passenden **Sortimentes** im Bereich Haushalt und Garten mit optimaler Flächenproduktivität und bieten die Möglichkeit für **bedarfsgerechte** Nachbestellungen. Auf Wunsch beraten wir unsere Kunden gerne auch hinsichtlich der **Präsentation** der Produkte am POS und unterstützen mit flankierender **Verkaufsförderung**. Weiterhin liefern wir Ware für einmalige **Sonderaktionen** des Handels. Auch die Lieferung von Sonderverpackungen und **Kundenaufmachungen** gehört zu unserem Kerngeschäft. Bei Bedarf setzen wir auch Produkte abseits unseres Sortimentes mit unseren Kunden um (Private Labelling).

Qualität bedeutet für uns nicht nur, dass wir einfach gute Produkte liefern.

**Qualität heißt**, dass wir diese **guten Produkte** auch **gut liefern**; dass wir die Erwartungen unseres Kunden an unsere komplette Dienstleistung erfüllen oder sogar durch Unerwartetes übertreffen. Wir wollen unserem Kunden helfen, die Auswahl, Beschaffung und den Verkauf unserer Produkte einfach, unkompliziert, schnell und problemlos durchzuführen.

Dabei verfolgen wir das Ziel, ständig aus unseren Erfahrungen zu lernen und uns zu verbessern. Fehler suchen wir primär nicht bei Menschen, sondern beim System, das das Handeln der Menschen begründet.

### Kunde

Im Zentrum unserer Bemühungen steht die Kundenzufriedenheit, denn ob wir gute Produkte gut geliefert haben, entscheidet letztlich unser Kunde. Kundenzufriedenheit ist der Schlüssel zur langfristigen Kundenbindung und damit zum wirtschaftlichen Erfolg. Alle Mitarbeiter unserer Firma verfolgen das gemeinsame Ziel der Kundenzufriedenheit und halten sich an folgende 6 Prinzipien, die wir **die sechs Richtigen** nennen:

- Wir versprechen nichts, was wir nicht halten können und halten unsere Zusagen immer ein!
- Der Umgang mit unseren Kunden ist von Respekt und Freundlichkeit geprägt!
- Bei Problemen oder Abweichungen handeln wir sofort, informieren offen und zeigen Lösungsalternativen auf!
- Wir sind erreichbar und klären die Anliegen unserer Kunden sofort!
- Reklamationen sehen wir als Chance und Verpflichtung, unsere Leistung zu verbessern.
- Können wir ein Anliegen nicht sofort klären, dann halten wir unsere Kunden informiert!

Wer sind wir?

Was machen wir?

Sortimente

Aktionen & Private Label

„nur“ Produktqualität reicht nicht

Kundenzufriedenheit ist unser Ziel.

6 Richtige

## Produzenten/Lieferanten

Damit wir unsere Leistung qualitätsgerecht erbringen können, sind wir auf Vorlieferanten angewiesen. Wir bauen gezielt langfristige vertrauensvolle Partnerschaften auf, fordern aber konsequent die erforderlichen Standards an Zuverlässigkeit, Compliance und Informationsverhalten ein. Wir unterstützen unsere Vorlieferanten bei deren Bemühungen um Qualität und bei der Entwicklung neuer Produktideen. Wir nutzen das Produkt-Knowhow unserer Lieferanten und geben dieses an unsere Mitarbeiter und Kunden weiter.

Qualität von Anfang an.

## Mitarbeiter

Nur zufriedene und motivierte Mitarbeiter haben zufriedene Kunden. Gestaltungsfreiheit, Spaß an der Arbeit und ein kooperatives Umfeld haben elementaren Einfluss darauf, dass Menschen gesund bleiben und ihre Potentiale voll entfalten können.

Unser wichtigstes Potential.

Diese Überzeugung prägt unser Führungsverhalten. Wir stellen Entscheidungen auf ein möglichst breites Fundament und statten unsere Mitarbeiter mit den Kompetenzen und Freiheiten aus, die sie benötigen, um ihrer Tätigkeit in hoher Qualität nachgehen zu können. Daher sind auch permanente Schulungen und Feedback ein wichtiges Element unserer Qualitätspolitik.

## Unternehmen

**Wir streben an, aus Sicht unserer Kunden einer der drei zuverlässigsten Lieferanten im Portfolio zu sein.**

Einfach, gute Produkte gut Liefern!

Kundenzufriedenheit in Zusammenspiel mit der Effizienz aller Prozesse soll zu einer im Branchenvergleich überdurchschnittlichen Rendite und jährlichem Wachstum im zweistelligen Prozentbereich führen. Unabhängig von unserer Größe stellen wir uns vor jeder Entscheidung immer die Frage „geht es auch einfacher?“. Wir möchten transparent und schlank bleiben, eben: **„einfach gute Produkte gut liefern“**. Wir handeln stets überlegt und planvoll. Unsere Handlungen hinterfragen wir später kritisch und ziehen hieraus unsere Lehren für die Zukunft.

## Gesellschaft

Wir nehmen unsere gesellschaftliche Verantwortung wahr, denn wir sind Teil dieser Gesellschaft. Einen Teil unserer Gewinne spenden wir für gute Zwecke. Dabei legen wir den Schwerpunkt auf den Bereich der Kinder- und Jugendpflege. Die Kinder sind unsere Zukunft.

Ohne Gesellschaft gibt es uns nicht.

Wir halten uns an Recht und Gesetz. Niemand soll durch die Zusammenarbeit mit uns einen Schaden erleiden. Unsere Existenzberechtigung ergibt sich daraus, dass wir einen Beitrag zum Erfolg unserer Kunden sowie zur Entwicklung unserer Mitarbeiter leisten. Wir zahlen unsere Steuern in dem Land, in dem wir leben, arbeiten und dessen Infrastruktur wir nutzen. Wir vermeiden Müll und Energieverschwendung.