

## **Kundenzufriedenheit**

Unsere Kunden haben oberste Priorität. Wir hören unseren Kunden aufmerksam zu und sind dadurch in der Lage, ihre Bedürfnisse und Erwartungen umzusetzen in individuell abgestimmte Lösungen, die ihrem Bedarf entsprechen (Budget, Lieferfristen, Zeitrahmen und Leistungen/Produkte). Das Ziel einer dauerhaften Kundenzufriedenheit kann nur dann erreicht werden, wenn wir Produkte und Serviceleistungen anbieten, die den tatsächlichen Bedürfnissen unserer Kunden voll umfänglich entsprechen.

## **Einhaltung von gesetzlichen Forderungen**

Es ist unser Ziel, Produkte herzustellen, welche die Erfordernisse und Erwartungen der Kunden dauerhaft erfüllen. Dafür werden Verfahren und Fertigungseinrichtungen eingesetzt, die dem Stand von Wissenschaft und Technik entsprechen. Alle Produktions- und Prüfphasen werden sorgfältig geplant und unterliegen der Beachtung sämtlicher erforderlicher Normen, Regelwerke sowie den nationalen und internationalen Gesetzesvorschriften.

## **Kontinuierliche Verbesserung**

Durch permanente und kontinuierliche Verbesserungsprozesse werden Maßnahmen zur Steigerung der Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen ermittelt, deren Umsetzung oberste Priorität besitzt. Alle organisatorischen, kaufmännischen und technischen Abläufe werden ständig überprüft mit dem Ziel der Fehlervermeidung und Effizienzsteigerung. Um auch in Zukunft den wachsenden Bedürfnissen des Marktes gerecht zu werden und uns von unseren Wettbewerbern abzusetzen, müssen wir ständig neue ausgereifte Produkte und Dienstleistungen entwickeln und anbieten. Wir haben uns quantifizierte Qualitätsziele gesetzt, um diesen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu gewährleisten.

## **Mitarbeiter und Führungskräfte**

Unsere Mitarbeiter sind unsere größte Stärke. Ihr Verantwortungsbewusstsein wird im Rahmen unseres Systems ständig gefördert und geschult. Eine unserer wichtigsten Aufgaben ist es, die Kompetenzen und das Know-how unserer Mitarbeiter weiter zu entwickeln. Durch eine ständige Verbesserung des Arbeitsumfelds und regelmäßige Weiterbildung wollen wir dies unterstützen. Aufgabe der Führungskräfte ist es, die Qualitätsziele zu verwirklichen. Durch persönliches Vorbild, eine offene Kommunikation und die Einbeziehung der Mitarbeiter in Entscheidungsprozesse sollen die Eigenverantwortung und das Qualitätsbewusstsein der Mitarbeiter gefördert werden.

## **Verpflichtung der Geschäftsleitung**

Die Geschäftsleitung stellt sicher, dass das Qualitätsmanagementsystem seine beabsichtigten Resultate erzielen kann. Unerwünschte Auswirkungen werden möglichst verhindert oder zumindest auf ein Minimum reduziert. Fehler im System werden systematisch untersucht mit dem Ziel, eine fortlaufende Verbesserung des Managementsystems zu erzielen. Die oberste Leitung gewährleistet, dass alle rechtlichen und sonstigen Forderungen, zu denen sich das Unternehmen verpflichtet hat, erfüllt werden. Die Geschäftsleitung verpflichtet sich, Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken zielgerichtet zu planen. Sie initiiert die erforderlichen Aktivitäten zur Integration in das Managementsystem und achtet auf deren Umsetzung. Die Planung schließt die Art und Weise der Bewertung der Wirksamkeit dieser Maßnahmen ein.

## **Umsatzsteigerung und Gewinn Maximierung**

Implementierung einer Verkaufsanalyse zur Optimierung der Verkaufsprozesse. Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch Investitionen in den Service und die Kundenerfahrung. Einführung einer gezielten Skontovereinbarung für eine bessere Verhandlungsposition. Pflege und Ausbau bestehender Geschäftsbeziehungen um das persönliche Engagement zu erhöhen und Erträge zu Maximieren. Ausnutzung von Verkaufstechniken, um den Umsatz zu steigern und die Preise zu senken.

## **Akquirieren neuer Kunden**

Aufbau einer starken online-präsenz, um Kunden zu erreichen, die Jasta-Armaturen zuvor nicht kannten. Modernisierung der Homepage, für eine Übersichtlichere und Kundenfreundlichere Nutzung. Einführung gezielter Kundenakquise.

Essen, 02.01.2023

.....  
Ort/Datum