



UNTERNEHMENSLEITBILD



Unternehmensleitbild

Vorwort

Ein ausformuliertes Leitbild zu haben, ist sicher nicht zwingend erforderlich für den Erfolg eines Unternehmens. Unsere Überlegungen dazu haben aber zu dem Ergebnis geführt: Es wäre gut, uns über Feststellungen und Ziele, auch wenn sie schon an anderen Stellen erarbeitet und gelebt werden, im Rahmen eines Gesamtkonzeptes Gewissheit zu verschaffen und diese weiter zu entwickeln.

Die Erwartung, dass schon der Weg dahin ein Gewinn für das Unternehmen sein kann, hat sich erfüllt. Einige Ideen haben schon in der Erarbeitungsphase zu konkreten Maßnahmen geführt. Dazu hat beigetragen, dass das WH-Leitbild nicht vorab von den Führungskräften entwickelt wurde, sondern der Prozess mit den Anregungen aus Arbeitskreisen der Mitarbeiter begonnen hat.

Das Leitbild soll Grundlage unseres Handelns sein. Natürlich entspricht die Praxis dem (noch) nicht in allen Fällen. Ziel ist es, die Praxis dem Leitbild anzunähern. Dieser Auftrag richtet sich an alle, gleich in welchem Bereich des Unternehmensverbundes oder auf welcher Position man arbeitet.

Das Leitbild soll Freiräume belassen.

Eine zu starke Einengung durch Vorgabe einer Unternehmenskultur und von Verhaltensweisen „von oben“ kann der geforderten Wertschätzung der Mitarbeiter (einschließlich der Führungskräfte) auch entgegenstehen.

Die Anerkennung von Individualität und der eigenen Persönlichkeit entsprechenden Verhaltensweisen (natürlich im Rahmen zulässiger und teilweise auch vorgegebener Maßstäbe) gehört ebenso dazu.

Das Gleiche gilt für die Besonderheiten einzelner Geschäftszweige und Fachgebiete.

Gehen wir also an die Umsetzung unserer Vorsätze und die Erreichung unserer Ziele im Wissen um unsere Unterschiede und im Glauben an unsere Gemeinsamkeiten!

Dortmund, Mai 2009



Dr. Ludwig Jörder

(Hauptgeschäftsführer der Westfalenhallen Dortmund GmbH)



Unsere Leitsätze

1. Auftrag

- 1.1. Wir sind ein internationales Veranstaltungszentrum, einer der vier größten Messeplätze in NRW sowie das größte Kongresszentrum der Region. Der Auftrag der Westfalenhallen besteht darin, den Westfalenhallen-Komplex mit allen seinen Angeboten erfolgreich zu bewirtschaften und darüber hinaus weitere Aktivitäten zu entwickeln, die dem Zweck der Gesellschaft förderlich sind.
- 1.2. Der Auftrag der Westfalenhallen wird von der Gesellschafterin Stadt Dortmund vorgegeben und ist deshalb in Verantwortung gegenüber den Bürgern zu erfüllen. Wir vertreten diesen Auftrag mit Überzeugung.

2. Standort und Umwelt

- 2.1. Wir sind weltoffen, wie es unsere Märkte verlangen, aber in Dortmund und Westfalen zu Hause. Unsere Geschichte ist eng mit der Geschichte der Region und der Menschen hier verbunden.
- 2.2. Wir sorgen für wirtschaftliche Impulse in die Region und deren Unternehmen (Sekundäreffekte).
- 2.3. Die Westfalenhallen sind ein umweltbewusstes Unternehmen. Wir verbinden Ökonomie und Ökologie.

3. Tradition und Innovation

- 3.1. Wir verstehen uns als modernes Unternehmen, das zeitgemäß auftritt, handelt und ausgestattet ist. Wir sind gleichzeitig eine der traditionsreichsten Veranstaltungsstätten Deutschlands. Unsere Innovationen fußen auf der Tradition.
- 3.2. Zukunftsorientierung und Innovationen werden bei uns mit Erfahrung kombiniert. Unsere Leistungen beruhen auf dem erprobten Fachwissen der Mitarbeiter. Ein qualifizierter Mitarbeiterstamm mit langjähriger, für uns sehr wertvoller Erfahrung zeichnet uns aus.

4. Stärken

- 4.1. Wir sind kompetent im Hinblick auf alle Dienstleistungen und die Infrastruktur rund um Messen und Veranstaltungen.
- 4.2. Wir wissen, wie man Emotionen weckt und Veranstaltungen realisiert. Wir übernehmen diese Aufgabe gern. Unsere größte Motivation sind viele und zufriedene Kunden.



- 4.3. Wir verstehen die Bedürfnisse unterschiedlicher Wirtschaftsbranchen und können maßgeschneiderte Angebote dafür bieten.
- 4.4. Der Angebots- und Kompetenz-Mix des Unternehmensverbundes stellt ein starkes Produkt dar. Wir bieten dem Kunden alles „aus eigenem Haus“. Wir nutzen die Verschiedenheit und Vielfalt unserer Angebote im Unternehmensverbund und verlieren dennoch nicht den Blick aufs Ganze.
- 4.5. Wir sind ein Unternehmen mit kurzen Entscheidungswegen und direkten Kontakten zum Kunden.

5. Wettbewerb

- 5.1. Wir sind ein Wirtschaftsunternehmen in scharfem Wettbewerb. In diesem Wettbewerb müssen und wollen wir uns durchsetzen.
- 5.2. Was wir leisten, wollen wir aus eigener Kraft leisten und trauen uns das auch zu. Dabei ist die Art der Finanzierung zahlreicher Marktteilnehmer (durch die Gesellschafter) ein ernsthaftes Hindernis. Unser Wunsch ist es, dass der Wettbewerb nicht ständig verzerrt wird.

6. Kunden

- 6.1. Unser Ziel muss sein, unsere Mitbewerber im Erfüllen der Kundenbedürfnisse zu übertreffen. Wir wollen überdurchschnittlich sein. Das Engagement der Mitarbeiter bewerten wir deshalb als den wichtigsten Wettbewerbsfaktor.
- 6.2. Höchste Dienstleistungsqualität ist unser Ziel. Wir überwachen systematisch die Qualität unserer Angebote.
- 6.3. Wir entwickeln unsere Angebote ständig konzeptionell weiter, um jederzeit den Erwartungen unserer Kunden zu entsprechen.
- 6.4. Wir müssen wissen, was unseren Kunden wichtig ist, wir informieren und beraten sie. Dabei berücksichtigen wir auch die entstehenden Kosten und beurteilen, ob der Wert der Leistungen aus der Sicht des Kunden den Aufwand rechtfertigt.
- 6.5. Auf unseren Geschäftsfeldern können die Ziele nur gemeinsam mit Kunden und Zulieferern erreicht werden.
- 6.6. Wir machen es dem Kunden leicht. Er hat bei uns immer einen festen Ansprechpartner, egal wer im Hintergrund sonst noch beteiligt ist.
- 6.7. Kurzfristige und überraschende Anforderungen bestimmen in unseren Branchen das Tagesgeschäft. Deshalb wollen wir größtmögliche Flexibilität zeigen.
- 6.8. Selbstverständlich wird zudem vorausschauend geplant, was geplant werden kann.



7. Mitarbeiter und Führung

- 7.1. Unser Unternehmen bekennt sich zu seiner sozialen Verantwortung für seine Mitarbeiter.
- 7.2. Wir verstehen uns als Gemeinschaft. Erfolge ergeben sich aus der Zusammenarbeit im jeweiligen Team, aber auch im Unternehmensverbund insgesamt.
- 7.3. Zufriedenheit der Mitarbeiter ist eine Basis unseres Erfolgs.
- 7.4. Wir bekennen uns zu eigenverantwortlichem, mutigem Handeln. Wir sind offen für unkonventionelle Ideen, wenn diese den Zielen und Aufgaben des Unternehmensverbundes Westfalenhallen dienen.
- 7.5. Wir nutzen unsere Fähigkeiten und versuchen dafür zu sorgen, dass keine gute Idee verloren geht.
- 7.6. Wir setzen auf Vielfalt und Chancengleichheit. Jegliche Diskriminierung lehnen wir ab.
- 7.7. Wir erkennen unterschiedliche Meinungen und konstruktive Kritik an. Wir bekennen uns zu Fehlern und akzeptieren, dass Fehler benannt werden.
- 7.8. Wir sind uns der Notwendigkeit wirtschaftlichen Handelns bewusst und unterstützen dies, indem wir uns Klarheit über unsere Kosten verschaffen.
- 7.9. Wir fördern die Vereinbarkeit von Familie und Beruf

8. Weiterentwicklung

- 8.1. Wir sind offen für neue Wege, aber wägen Risiken sorgfältig ab.
- 8.2. Wir wissen: „Die Zukunft ist anders.“ Deshalb stellen wir uns auf sich stetig verändernde Bedingungen ein und nehmen zukünftigen Kundenbedarf durch die Entwicklung neuer Produkte vorweg.
- 8.3. Wir sind auch ständig bereit, unsere Strukturen und Abläufe zu optimieren.
- 8.4. Wir nutzen erkannte Fehler als Gelegenheit, unsere Arbeit zu verbessern.
- 8.5. Wir profitieren davon, dass wir im Unternehmensverbund Westfalenhallen über eine vielfältige Bandbreite an Kompetenzen verfügen. Wir lernen voneinander und miteinander.



Ergänzende interne Leitlinien zum Unternehmensleitbild (für die Mitarbeiter/innen)

1. Unser Leistungsprinzip

- 1.1. Wir erkennen die unterschiedliche Leistungsfähigkeit von Kollegen an, aber erwarten in diesem Rahmen volle Leistungsbereitschaft und Sorgfalt.
- 1.2. Wir sind bereit, auch bei uns selbst Schwachstellen zu beseitigen und Lücken zu schließen. Und wir unterstützen andere Mitarbeiter dabei.

2. Regeln und „Bürokratie“

- 2.1. Innerbetriebliche Regeln müssen eingehalten werden. Dass man in Not- und sonstigen Ausnahmefällen einmal davon abweichen muss, ist denkbar, aber selten. Wenn eine Regel nicht oder nicht mehr sinnvoll ist (das ist durchaus möglich), kann und muss eine Änderung vorgeschlagen werden. Regeln, die nur nach Belieben angewandt werden und auf deren Einhaltung sich Kollegen nicht verlassen können, sind schlechter als keine Regeln.
- 2.2. Wir belegen und dokumentieren unsere Abläufe. Formalisierte Verwaltungsprozesse nutzen wir dort, wo sie Vorteile bringen oder notwendig sind, und lassen sie weg, wo sie unnötige Bürokratie bedeuten.

3. Information und Transparenz

- 3.1. Wir sorgen für einen optimalen Informationsfluss – zwischen allen Tochtergesellschaften und Zentralbereichen und über alle Ebenen hinweg. Wir fühlen uns auch verpflichtet, uns aktiv Informationen zu beschaffen.
- 3.2. Wir begründen unsere Entscheidungen und das, was wir tun.
- 3.3. Jeder weiß, welche Anforderungen an ihn gestellt werden, und bekommt Rückmeldungen dazu, wie ihre und seine Leistungen wahrgenommen werden.
- 3.4. Wir erkennen gute Leistungen an und äußern das auch. Erfolge werden hierarchieübergreifend dort gewürdigt, wo sie entstanden sind.
- 3.5. Die Mitarbeiter respektieren die Entscheidungen der Vorgesetzten und beraten sie bei deren Vorbereitung.



4. Umgangsformen

- 4.1. Wir achten unsere Kolleginnen und Kollegen und ihre Arbeit und gehen respektvoll und kooperativ miteinander um. Jede und jeder übernimmt die Verantwortung für ein angenehmes, konstruktives und sympathisches Klima.
- 4.2. Höflichkeit von Vorgesetzten gegenüber Mitarbeitern ist eine Pflicht. Höflichkeit zwischen Mitarbeitern und von Mitarbeitern gegenüber Vorgesetzten ist eine gerechtfertigte Erwartung.
- 4.3. Immer gelten die guten deutschen Sprichworte wie: „Was Du nicht willst, das man mir tu', das füg' auch keinem anderen zu.“ „Erstmal an die eigene Nase fassen.“
- 4.4. Wir zeigen Freundlichkeit und Respekt im Umgang mit Kunden. Dazu gehört auch, dass wir eine dem Anlass angemessene Kleidung wählen.