



## **Die Unternehmenspolitik der ABG lässt sich in vier Leitlinien zusammenfassen.**

### **Zufriedene Kunden**

Die ABG misst den Erfolg ihrer Arbeit an der Zufriedenheit ihrer Kunden. Diese im persönlichen Kontakt mit den Kunden sowie in der ständigen Reflexion betrieblicher Abläufe und eigener Verhaltensweisen systematisch zu ermitteln, haben sich alle Mitarbeiter zur Aufgabe gemacht. Die Bearbeitung der Anregungen und Vorschläge sowie das Beschwerdemanagement genießen höchste Priorität. So versteht die ABG sich als dauerhafter, zuverlässiger Partner, der seine Kunden auf der Grundlage klarer Leistungsvereinbarungen kompetent, flexibel und zuvorkommend bedient.

### **Orientierte Mitarbeiter**

Geschäftserfolg und Kundenzufriedenheit sind wesentlich abhängig von Mitarbeitern, die im Unternehmen einen Platz gefunden haben, von dem aus sie ihre Fähigkeiten selbstständig handelnd, erfolgreich und effektiv einsetzen. Klare Aufgabenverteilung und Kompetenz-Zuschreibung hält die ABG dafür ebenso wichtig wie Freiräume für eigenverantwortliches Handeln. Damit Personaleinsatz und Arbeitsbedingungen zum Wohle aller entwickelt werden, fördert die ABG den ständigen Dialog der Mitarbeiter\*innen auf allen Ebenen. Sie fördert die Weiterbildungsbestrebungen Ihrer Beschäftigten, damit sie die sich ständig ändernden Anforderungen der beruflichen Bildungsarbeit erfüllen können. Denn nur Mitarbeiter\*innen, die ihre Qualifikationen entwickeln, können mit fundiertem Fachwissen, hoher Motivation und Eigenverantwortlichkeit auf Dauer gute berufliche Bildungsarbeit leisten.

### **Verantwortungsvolle Führung**

Verlässliche Orientierung, Motivation, Zukunftsperspektiven und Förderung erhalten die Mitarbeiter\*innen von einer Führung, die loyal gegenüber dem Unternehmen und den Beschäftigten handelt und entscheidet. Partnerschaftliche Zusammenarbeit, Wertschätzung, Vertrauen und Verständnis bestimmen dabei den Führungsstil in der ABG. Ausdruck eines so geprägten Handelns ist die Vereinbarung von Zielen mit beteiligten Mitarbeiter\*innen, die Verpflichtung zur rechtzeitigen und angemessenen Information sowie wechselseitiger Kommunikation. Konfliktmanagement und die Fähigkeit, Teilinteressen in die Gesamtentwicklung der ABG zu integrieren, sind ebenso Ansprüche an die Führungskräfte wie die Verpflichtung, die bereichsübergreifende Zusammenarbeit zu fördern.

### **Verantwortung gegenüber der Umwelt**

Die ABG ist sich bewusst über die Verantwortung gegenüber der Umwelt und dem Umfeld in der sie lebt. Sie will mitgestalten und verbessern. Sie ist sich bewusst, dass die in ihren Bildungsstätten ablaufenden Prozesse die Umwelt beeinflussen.

Der Minimierung dieser Beeinflussung wird große Bedeutung beigemessen. Die Organisationsstruktur des Unternehmens sowie die Führungsmethoden sind angegeben und werden umgesetzt. Die Qualitätspolitik orientiert sich an dem Zweck der Einrichtung.