



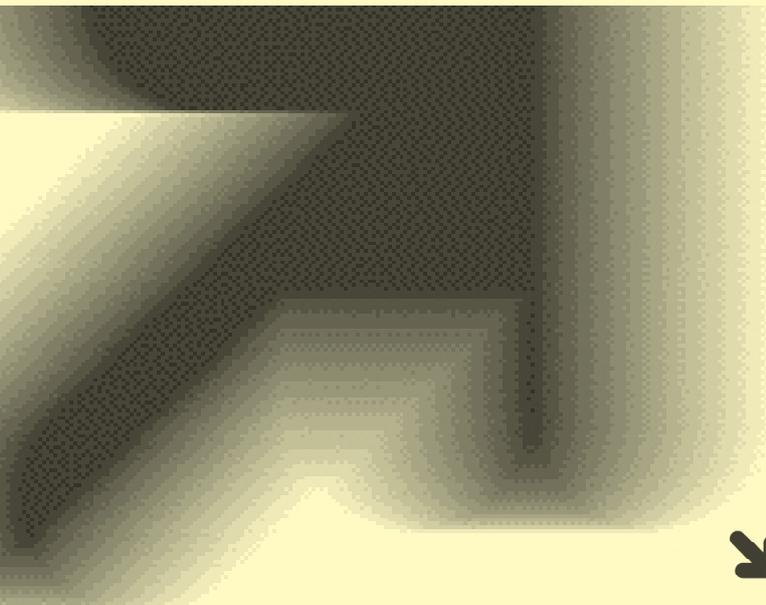
BÜRGCHAFTSBANK
BADEN-WÜRTTEMBERG GMBH



Wettbewerb

Dienstleister des Jahres 2008

Ausschreibung



Baden-Württemberg

WIRTSCHAFTSMINISTERIUM



VORWORT

Das Wirtschaftsministerium des Landes Baden-Württemberg schreibt zum fünften Mal den Dienstleister-Wettbewerb in Partnerschaft mit den Unternehmen Bürgschaftsbank Baden-Württemberg GmbH und SRH Holding aus. Ich danke den Unternehmen für ihre Bereitschaft, den innovativen Wettbewerb „Dienstleister des Jahres 2008“ durch ihr Sponsoring zu unterstützen.

Mit dem Wettbewerb wollen wir die erheblichen Innovations-, Wachstums- und Beschäftigungspotenziale in der Dienstleistungswirtschaft deutlich machen und die Wertschätzung für Dienstleistungsunternehmen in Baden-Württemberg verbessern.

Wir möchten Sie anregen, die Stärken und Vorzüge Ihres Unternehmens herauszustellen. Liegen diese besonders bei Ihrer Kundenfreundlichkeit, Ihrer Dienstleistungsinnovation oder Ihrer Dienstleistungskooperation, so sollten Sie beim Wettbewerb mitmachen. Die Dienstleistungswirtschaft in Baden-Württemberg ist so vielfältig, dass wir uns über Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus möglichst vielen Bereichen freuen.

Ich danke der Arbeitsgemeinschaft der Dienstleistungsverbände Baden-Württemberg, dem Baden-Württembergischen Handwerkstag, dem Baden-Württembergischen Industrie- und Handelskammertag und dem Landesverband der Freien Berufe Baden-Württemberg für die engagierte Unterstützung des Wettbewerbs.

Für die fünfte Ausschreibung des Dienstleister-Wettbewerbs wünsche ich mir wiederum eine große Beteiligung. Ich bin mir sicher, dass die ausgezeichneten Unternehmen herausragende und beispielgebende Vorbilder für die baden-württembergische Dienstleistungswirtschaft sein werden.

Ernst Pfister MdL
Wirtschaftsminister des Landes Baden-Württemberg

WIR SUCHEN DIE BESTEN DIENSTLEISTER DES JAHRES 2008

Der Dienstleistungsmarkt zeichnet sich durch ein hohes kreatives und innovatives Potenzial aus. Zugleich ist er sehr heterogen strukturiert. Unternehmens- und personenbezogene Dienstleistungen in den Bereichen Handel, Handwerk, Freie Berufe, Beratung, Vermittlung, Finanzen, Forschung, Technik, Messen und Kongresse, Mobilität, Logistik, haushaltsnahe Dienstleistungen, Tourismus und Freizeit, Kultur, Sport, Soziales, Gesundheit, Ökologie, Medien, Kommunikation und Werbung sind nur Beispiele für die Vielfalt der Dienstleistungswirtschaft unseres Landes.

SIE KÖNNEN SICH IN EINER DER DREI SPARTEN BEWERBEN:

- **VORBILDICHE KUNDENFREUNDLICHKEIT,**
- **BEISPIELHAFTHE DIENSTLEISTUNGS-
INNOVATION UND**
- **HERAUSRAGENDE DIENSTLEISTUNGS-
NETZWERKE UND -KOOPERATIONEN.**

DER NUTZEN FÜR IHR UNTERNEHMEN

Die Bewerbung gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihre besonderen Stärken zu verdeutlichen. Die Analyse Ihrer Geschäftsprozesse nach den Wettbewerbskriterien hilft Ihnen, Ihr Unternehmen unter neuen Gesichtspunkten zu betrachten. Die Unterlagen, die Sie für den Wettbewerb erstellen, können Sie auch für andere Zwecke einsetzen (z.B. Kundengewinnung, PR-Aktivitäten, Bankgespräche). Für die Jury konnten hochrangige Vertreter aus der Dienstleistungswirtschaft und der Wissenschaft gewonnen werden. Die konzentrierte Präsentation (z.B. mit PowerPoint) vor dieser Jury gibt den Endrundenteilnehmern zusätzlich die Möglichkeit, ihr Unternehmen objektiv und unabhängig bewerten zu lassen.

Im Rahmen einer festlichen Preisverleihung am 22.07.2008 werden die Sieger ausgezeichnet, die den Titel „Dienstleister des Jahres 2008“ für ihre Marketingzwecke

einsetzen dürfen. Die Preisverleihung, bei der Sie auch Kontakte zu anderen Dienstleistern knüpfen können, bietet den zwanzig besten Unternehmen aus der Vorauswahl – den „Top 20“ – die Möglichkeit, ihre Dienstleistung einer breiten Öffentlichkeit zu präsentieren.

WER KANN SICH BEWERBEN?

Dienstleistungsunternehmen, Dienstleisterinnen und Dienstleister, Selbstständige der Freien Berufe, dienstleistungsorientierte Unternehmen des Handwerks sowie Dienstleistungsnetzwerke und -kooperationen (zur Vereinfachung wird im Folgenden nur von Kooperationen gesprochen) mit Sitz oder Niederlassung in **BADEN-WÜRTTEMBERG** können sich bewerben.

Für Kooperationen gilt:

- Es müssen mindestens drei Unternehmen an der Kooperation beteiligt sein.
- Die rechtliche und wirtschaftliche Unabhängigkeit der Unternehmen muss bei der Kooperation erhalten bleiben.
- Die Wettbewerbsunterlagen müssen von einem Mitgliedsunternehmen der Kooperation (Sprecher/-in) eingereicht werden.
- Die Mehrzahl der an der Kooperation beteiligten Unternehmen muss ihren Hauptsitz in Baden-Württemberg haben.

Öffentlich finanzierte und gemeinnützige Unternehmen können an diesem Wettbewerb **NICHT TEILNEHMEN**.

WELCHE BEWERBUNGS- UNTERLAGEN SIND ERFORDERLICH?

Die Bewerbungsunterlagen setzen sich zusammen aus dem **BEWERBUNGSBOGEN**, **DER DARSTELLUNG ZUR GEWÄHLTEN SPARTE** und gegebenenfalls **ERGÄNZENDEN INFORMATIONEN**.

Jedes teilnehmende Unternehmen/jede teilnehmende Kooperation kann sich nur für eine der drei Sparten bewerben. Ihre vorbildliche Kundenfreundlichkeit, Ihre

beispielhafte Dienstleistungsinnovation oder Ihre herausragende Dienstleistungskooperation sollte von Ihnen in der Anlage zum Bewerbungsbogen auf maximal 6 DIN A4 Seiten dargestellt werden. Ergänzend können Sie aussagekräftige Prospekte beilegen.

Berücksichtigt werden können nur vollständig ausgefüllte Bewerbungen. Eine Rückgabe der Unterlagen ist aus organisatorischen Gründen grundsätzlich nicht möglich.

DIE PREISGELDER

In jeder Sparte gibt es einen Sieger und zwei Anerkennungspreise.

Die drei Sieger erhalten Geldprämien in Höhe von je 10.000 €. Die sechs Anerkennungen werden mit je 1.500 € honoriert.

WIE WERDEN DIE SIEGER ERMITTELT?

Das Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg prüft die eingegangenen Bewerbungen auf Vollständigkeit und Einhaltung der Ausschreibungsbedingungen. Gemeinsam mit den Vertretern/-innen der Arbeitsgemeinschaft der Dienstleistungsverbände Baden-Württemberg, des Baden-Württembergischen Handwerkstages, des Baden-Württembergischen Industrie- und Handelskammertages und des Landesverbandes der Freien Berufe Baden-Württemberg trifft das Wirtschaftsministerium eine Auswahl von insgesamt zwanzig Bewerbern, den „Top 20“ des Wettbewerbs. Aus jeder der drei Sparten werden der Jury die drei besten Dienstleistungsunternehmen vorgeschlagen.

Die Jury ermittelt nach einer Präsentationsveranstaltung der neun Finalteilnehmer die drei Sieger. Die anderen Endrundenteilnehmer erhalten Anerkennungspreise. Die Jury fällt kein Urteil über das gesamte Unternehmen. Bewertet werden lediglich die Leistungen in der Sparte, für die sich das Unternehmen beworben hat.

Das Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg ist für die ordnungsgemäße

Durchführung des Wettbewerbs verantwortlich. Die Besetzung der Jury ist mit den Sponsoren sowie Kammern und Wirtschaftsverbänden abgestimmt. Damit werden faire Bedingungen bei der Ermittlung der Preisträger gewährleistet. Vorsitzender der Jury ist der Leiter der Abteilung Grundsatz und Außenwirtschaft im Wirtschaftsministerium.

DER RECHTSWEG IST AUSGESCHLOSSEN.

DIE PREISVERLEIHUNG

Der Wirtschaftsminister des Landes Baden-Württemberg gibt die Sieger in einem öffentlichen Dienstleistungsforum am Dienstag, **22. Juli 2008** im Haus der Wirtschaft Baden-Württemberg in Stuttgart bekannt.

Auf dem Forum können sich die „Top 20“ des Wettbewerbs mit einem Stand präsentieren.

TERMIN

Einsendeschluss für die Bewerbung: Freitag, **14. März 2008** (Datum des Poststempels).

BITTE ADRESSIEREN SIE IHRE BEWERBUNG AN:

Wirtschaftsministerium
Baden-Württemberg
Kennwort: „Dienstleister des Jahres 2008“
Theodor-Heuss-Str. 4, 70174 Stuttgart

Die Bewerbungsunterlagen für den Wettbewerb „Dienstleister des Jahres 2008“ erhalten Sie auch **im Internet** unter: **www.dienstleistungsoffensive.de** (ALS WORD-DOKUMENT ZUM AUSFÜLLEN).

WENN SIE WEITERE FRAGEN HABEN, WENDEN SIE SICH BITTE AN:

Wirtschaftsministerium
Baden-Württemberg
Frau Angelika Oyen
Theodor-Heuss-Str. 4, 70174 Stuttgart
Telefon: 0711/123-2104
Fax: 0711/123-2174
E-Mail: angelika.oyen@wm.bwl.de

Bewerbungsbogen



Wettbewerb Dienstleister des Jahres 2008

Beantworten Sie uns bitte die nachfolgenden Fragen auf dem Bewerbungsbogen.

Dieser steht Ihnen auch als Word-Datei im Internet unter www.dienstleistungsoffensive.de zum Ausfüllen zur Verfügung.

EINSENDESCHLUSS IST DER 14. MÄRZ 2008

(Datum des Poststempels).

Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

JEDES UNTERNEHMEN KANN SICH NUR IN EINER SPARTE BEWERBEN.

Ich bewerbe mich in der Sparte (bitte ankreuzen)

- Vorbildliche Kundenfreundlichkeit
- Beispielhafte Dienstleistungsinnovation
- Herausragende Dienstleistungsnetzwerke und -kooperationen

1. Unternehmens- / Kooperationsprofil

Firma / Praxis / Kanzlei / Büro: _____

Rechtsform: _____

Straße / Postfach: _____

Postleitzahl / Ort: _____

Telefon: _____

Telefax: _____

E-Mail: _____

Homepage (Internetadresse): _____

Ansprechpartner/in
für den Wettbewerb (mit Durchwahlnummer): _____

Inhaber/in, Geschäftsführer/in, Vorstand: _____

Gründungsjahr des Unternehmens: _____

Zuständige Industrie- und Handelskammer,
Handwerkskammer, Fachkammer: _____

Bei welchen Fachverbänden sind Sie Mitglied: _____

Erklärung

BITTE BEACHTEN SIE:

Ihre Bewerbung kann nur angenommen werden, wenn der Bogen ausgefüllt und von der Geschäftsleitung, der Inhaberin oder dem Inhaber oder dem Vorstand unterschrieben vorliegt.

HINWEISE ZUM DATENSCHUTZ:

Das Unternehmen erklärt sich damit einverstanden, dass die Angaben der Bewerbung mit Ausnahme der Angaben zu „3. Wirtschaftlicher Erfolg“ in die Dokumentation übernommen werden.

SELBSTERKLÄRUNG:

Hiermit wird versichert, dass sich das Unternehmen in geordneten wirtschaftlichen Verhältnissen befindet.

Ort : _____

Datum : _____

Unterschrift: _____

Geschäftsleitung, Inhaberin, Inhaber, Vorstand

**Wenn Sie sich für die Sparte Dienstleistungsnetzwerke und -kooperationen bewerben,
tragen Sie bitte Ihre Partner hier ein:**

Anzahl der Kooperationspartner: _____

Unternehmensname: _____

Rechtsform: _____

Kernkompetenz: _____

Straße: _____

Postleitzahl/Ort: _____

Unternehmensname: _____

Rechtsform: _____

Kernkompetenz: _____

Straße: _____

Postleitzahl/Ort: _____

Unternehmensname: _____

Rechtsform: _____

Kernkompetenz: _____

Straße: _____

Postleitzahl/Ort: _____

Unternehmensname: _____

Rechtsform: _____

Kernkompetenz: _____

Straße: _____

Postleitzahl/Ort: _____

Unternehmensname: _____

Rechtsform: _____

Kernkompetenz: _____

Straße: _____

Postleitzahl/Ort: _____

Beschreiben Sie kurz die Dienstleistung, die Ihr Unternehmen / Ihre Kooperation anbietet.

Beschreiben Sie kurz das Besondere an Ihrer Dienstleistung, weshalb Sie sich als „Dienstleister des Jahres 2008“ bewerben.

Welcher Branche schreiben Sie Ihr Unternehmen / Ihre Kooperation schwerpunktmäßig zu? (bitte nur eine Nennung)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Beratungsdienstleistungen, Vermittlungsdienste | <input type="checkbox"/> Handwerk |
| <input type="checkbox"/> Tourismus, Hotelgewerbe, Gastronomie, Freizeitwirtschaft | <input type="checkbox"/> Freie Berufe |
| <input type="checkbox"/> Medienwirtschaft, Informations- und Kommunikationsdienste, Werbung, Bildung, Kultur | <input type="checkbox"/> Mobilitätsdienstleistungen, Logistik |
| <input type="checkbox"/> Sozial- und Gesundheitsdienstleistungen, haushaltsnahe Dienstleistungen | <input type="checkbox"/> Messen, Kongresse, Ausstellungen |
| <input type="checkbox"/> Technische Dienstleistungen, Forschungsdienstleistungen | <input type="checkbox"/> Finanzdienstleistungen |
| <input type="checkbox"/> Handel | <input type="checkbox"/> Sonstige |

2. Unternehmenskultur

Beschreiben Sie kurz das Dienstleistungsverständnis im Unternehmen (Leitbild, Philosophie, Motto des Betriebs).

Wie vermitteln Sie dieses Dienstleistungsverständnis Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und wie verankern Sie es im Unternehmensalltag? (Qualifizierung, Motivation, Arbeitsabläufe)

Beschreiben Sie ggf. das soziale Engagement Ihres Unternehmens.

3. Wirtschaftlicher Erfolg

	2004	2005	2006	2007
Umsatz in Mio. EURO _____				
Betriebsergebnis* (inkl. Unternehmerlohn / Geschäftsführergehälter) _____				
Zahl der Beschäftigten _____				
davon Auszubildende _____				
davon Teilzeitkräfte _____				

* Die Angabe zum Betriebsergebnis ist freiwillig. Sollten Sie in die Endrunde kommen, wird die Jury Sie gegebenenfalls vertraulich um diese Mitteilung bitten.

Beschreiben Sie die Entwicklung Ihres Unternehmens / Ihrer Kooperation bzw. die Entwicklung Ihrer freiberuflichen Tätigkeit.

Beschreiben Sie die Marktposition und Entwicklungsmöglichkeit Ihrer Dienstleistung.

Beschreiben Sie Ihre Maßnahmen zur Sicherung und Schaffung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen.

4. Darstellung zur gewählten Sparte

Bitte wählen Sie eine Sparte aus und übernehmen Sie für Ihre Angaben die vorgegebenen Gliederungspunkte in der entsprechenden Reihenfolge.

Ihre Darstellung sollte 6 DIN A4 Seiten nicht überschreiten. Zur Erläuterung können Sie ggf. auch eine kleine Auswahl von Prospekten beilegen.

Sparte 1:

Vorbildliche Kundenfreundlichkeit

- 1.1 Neue Wege bei der Kundengewinnung
- 1.2 Schaffung von mehr Kundennutzen
- 1.3 Ermittlung der Kundenwünsche und Beschwerdemanagement
- 1.4 Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- 1.5 Innovativer Kundenservice und Verbesserung der Dienstleistungsqualität

Bitte legen Sie Ihrer Bewerbung eine Kundenliste mit 20 Referenzkunden bei. Die Jury wird aus diesen 20 Kunden nach dem Zufallsprinzip 3 Kunden auswählen, die dann zur Absicherung der Angaben in der Bewerbung telefonisch befragt werden. Die Ergebnisse der Befragung werden streng vertraulich behandelt.

Sparte 2:

Beispielhafte Dienstleistungsinnovation (Entwicklung, Umsetzung und Verbreitung einer Dienstleistungsidee)

- 2.1 Entwicklung der innovativen Dienstleistungsidee (z.B. Kombination von Produkten und Dienstleistungen)
- 2.2 Beschreibung der Besonderheit der neuen Dienstleistung im Vergleich zum bisher Üblichen (Marktische, Gesamtpaket etc.)
- 2.3 Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit, Steigerung des Kundennutzens
- 2.4 Erfolgreiche Markterschließungskonzepte, Strategien zur Unternehmenspositionierung
- 2.5 Wirtschaftlicher Erfolg der Dienstleistungsinnovation, Zukunftsperspektive, Nachhaltigkeit.

Sparte 3:

Herausragende Dienstleistungsnetzwerke und -kooperationen

- 3.1 Ziele der Kooperation
- 3.2 Mehrwert für die Kooperationspartner und für die Kunden
- 3.3 Neuartigkeit von Dienstleistungen, Produkten und Prozessen (z.B. kostengünstige und wirkungsvolle Kooperation zum Nutzen der Kunden, effiziente und effektive Form der Zusammenarbeit)
- 3.4 Nachhaltigkeit der Kooperation (mittel- bis langfristige Zukunftsszenarien)
- 3.5 Intensität und Art der Zusammenarbeit zwischen den Kooperationspartnern (beispielhafter Ablauf eines Kooperationsprojekts)

DER JURY GEHÖREN AN:

Ariane Durian

Geschäftsführerin der CONNECT Personal-Service GmbH,
Stellvertretende Vorsitzende des Dienstleister-Ausschusses der
IHK Karlsruhe

Gerhard Esterhammer

Präsident des Verbands für Dienstleistung, Groß- und
Außenhandel Baden-Württemberg e.V.

Dr. Hans-Dieter Frey

Leiter der Abteilung Grundsatz und Außenwirtschaft
Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg
Vorsitzender der Jury

Prof. Klaus Hekking

Vorstandsvorsitzender der SRH Holding, Heidelberg

Horst Lenk

Präsident des Einzelhandelsverbandes
Baden-Württemberg e. V.

Franz Longin

Präsident des Landesverbandes der Freien Berufe
Baden-Württemberg

Bärbl Maushart

Vorsitzende des Verwaltungsrats der Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg e.V.

Claus Munkwitz

Hauptgeschäftsführer der Handwerkskammer
Region Stuttgart

Prof. Dr. Wilhelm Rall

Direktor Emeritus, McKinsey & Company, Inc.

Petra Reum-Mühling

Vorstandsvorsitzende der Reum AG

Peter Schmid

Präsident des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes

Guy Selbherr

Vorstandsmitglied der Bürgschaftsbank
Baden-Württemberg GmbH

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dr.-Ing. E.h. Dieter Spath

Leiter des Fraunhofer Instituts für Arbeitswirtschaft und
Organisation und des Instituts für Arbeitswissenschaft und
Technologiemanagement der Universität Stuttgart

Dr. Michael Zeiß

Chefredakteur des Südwestrundfunks, Fernsehen Stuttgart

Wir danken den Sponsoren:



BÜRGSCHAFTSBANK
BADEN-WÜRTTEMBERG GMBH

E-Mail: info@buergschaftsbank.de

Internet: www.buergschaftsbank.de



E-Mail: info@srh.de

Internet: www.srh.de



Impressum:

Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg
Theodor-Heuss-Str. 4
70174 Stuttgart
www.wm.baden-wuerttemberg.de
www.dienstleistungsinitiative.de

Grafikdesign: Wolfgang Frank

Satz: Eisele & Kretschmer GmbH