

# I. Unsere Firmenidentität

## 1. Wir leben unsere Unternehmensphilosophie

Das bedeutet für uns...

- 1.1 Unser Hauptanliegen als offizielle Tourismusorganisation der Stadt Regensburg ist die Förderung des Tourismus.
- 1.2 Wir verstehen uns als Dienstleistungsunternehmen mit einem hohen Qualitätsanspruch.
- 1.3 Als Profitunternehmen arbeiten wir kunden- und gewinnorientiert, dabei verbinden wir unternehmerisches Handeln mit sozialer Verantwortung.
- 1.4 Aus unserer Unternehmensphilosophie ergeben sich die Werte und Ziele der RTG.
- 1.5 Wir realisieren konsequent Einsparpotenziale.
- 1.6 Äußert unser Kunde spezielle Wünsche zur Nachhaltigkeit, verändern wir unser Dienstleistungsangebot dementsprechend.
- 1.7 Wir sind danach bestrebt überwiegend Produkte, Materialien und Dienstleistungen aus der Region zu beziehen.

## 2. Wir praktizieren eine erfolgreiche Unternehmenskommunikation

Das bedeutet für uns...

- 2.1 Wir legen besonderen Wert auf unternehmensinterne sowie -externe Kommunikation.
- 2.2 Netzwerke bilden einen wichtigen Bestandteil unserer Kommunikation.
- 2.3 Durch gezieltes Marketing steigern wir den Bekanntheitsgrad der RTG und fördern ein positives Image.
- 2.4 Wir präsentieren die Marke „RTG“ durch ein ansprechendes und einheitliches Erscheinungsbild.

## 3. Unser professionelles Verhalten prägt die Unternehmenskultur

Das bedeutet für uns...

- 3.1 Wir gehen respektvoll und loyal miteinander um und begegnen Menschen vorurteilsfrei und wertschätzend.
- 3.2 Durch fachliche und soziale Kompetenz gewinnen wir das Vertrauen und den Respekt unserer Kunden und Partner.
- 3.3 Wir verhalten uns fair gegenüber Partnern und Wettbewerbern.
- 3.4 Unser persönliches Verhalten prägt das Image der Regensburg Tourismus GmbH.

## 4. Als Unternehmen tragen wir Verantwortung

Das bedeutet für uns...

- 4.1 Unsere gesellschaftliche Verantwortung nehmen wir ernst und gestalten sie aktiv.
- 4.2 Wir sind ein familienfreundliches Unternehmen.
- 4.3 Wir diskriminieren weder unsere Mitarbeiter, noch sonstige Personen aufgrund ihres Geschlechts, ihres Alters, ihrer Abstammung, ihrer Sprache, ihrer Heimat und sozialer Herkunft, ihrer Nationalität, ihres Glaubens, einer Behinderung, ihrer politischen Überzeugung oder ihrer sexuellen Orientierung.
- 4.4 Wir halten die Rechte unserer Mitarbeiter im Hinblick auf Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit ein und sorgen für sichere und gesundheitsverträgliche Arbeitsbedingungen.
- 4.5 Frauen und Männer haben in allen Arbeitsfeldern und auf allen Ebenen gleiche Chancen.
- 4.6 Wir gehen verantwortlich, sparsam und schonend mit unseren natürlichen Ressourcen um und leisten damit einen Beitrag, der das Wohlergehen der Menschen für die Zukunft sichert und weiterentwickelt..
- 4.7 Wir reduzieren im Arbeitsalltag Abfälle, Wasser-, Energie- und Materialverbrauch.
- 4.8 Wir beachten den Umweltschutz hinsichtlich der nationalen und internationalen Normen und Standards.

## **5. Die organisatorischen und strukturellen Rahmenbedingungen sind die Grundlage für ein erfolgreiches Unternehmen**

Das bedeutet für uns...

- 5.1 Wir legen Wert auf eine übersichtliche Organisationsstruktur.
- 5.2 Die Führungskultur wird durch einen kooperativen Führungsstil geprägt.
- 5.3 Flexible Arbeitszeitmodelle und innovative Maßnahmen der Organisation machen es uns möglich, hohe Qualitätsstandards mit den Bedürfnissen unserer Mitarbeiter zu vereinbaren.
- 5.4 Die Mitarbeiter werden in die Entscheidungsprozesse miteinbezogen.
- 5.5 Durch regelmäßige Teammeetings sichern wir den Informationsfluss.
- 5.6 Unsere Personalentwicklung orientiert sich an den Fähigkeiten und Potentialen unserer Mitarbeiter und bietet Entwicklungschancen.
- 5.7 Durch die Bindung qualifizierter Mitarbeiter profitieren wir von langjähriger Erfahrung.

## II. Der Kunde – Mittelpunkt unseres Handelns

### 1. Wir orientieren unser Handeln an den Wünschen und Erwartungen unserer Kunden

Das bedeutet für uns...

- 1.1 Durch bewusstes Wahrnehmen, aktives Zuhören und Einfühlungsvermögen finden wir die Wünsche unserer Kunden heraus.
- 1.2 Wir begegnen unseren Kunden freundlich, hilfsbereit und vorurteilsfrei.
- 1.3 Wir betreuen unsere Kunden individuell.
- 1.4 Unsere übersichtliche Organisationsstruktur erleichtert es dem Kunden, den richtigen Ansprechpartner zu finden.
- 1.5 Wir sind an 365 Tagen im Jahr für unsere Kunden da.
- 1.6 Unser Ziel ist es, die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen und zu übertreffen. Dadurch erzielen wir Begeisterung.

### 2. Wir bieten unseren Kunden ein breites und qualitativ hochwertiges Leistungsspektrum.

Das bedeutet für uns...

- 2.1 Unser Leistungsspektrum umfasst die Bereiche Tourist Information mit Besucherzentrum Welterbe Regensburg, Reisebüro, Tagungen, Kongresse, Events und Marketing.
- 2.2 Wir informieren, beraten, betreuen, vermitteln, veranstalten, vermarkten und verkaufen. Dabei achten wir auf hohe Qualität unserer Leistungen und Produkte.
- 2.3 Durch Qualitätsmanagement sichern wir unser hochwertiges Leistungsspektrum („Qualitätssiegel für den Schweizer Tourismus“, EFQM, das Zertifikat der i-Marke Deutscher Tourismusverband e. V., die Zertifizierung durch den Tourismusverband Ostbayern e.V.).

### 3. Wir achten auf eine ständige Verbesserung unserer Servicequalität.

Das bedeutet für uns...

- 3.1 Wir streben Business Excellence an, dazu nutzen wir das Modell der EFQM.
- 3.2 Wir führen regelmäßige Befragungen zur Kundenzufriedenheit durch.
- 3.3 Kundenwünsche setzen wir zeitnah um.
- 3.4 Wir passen unser Angebot der Kundennachfrage an und informieren über neue Angebote.
- 3.5 Durch vorausschauendes Handeln verbessern wir ständig unsere Servicequalität.

### 4. Wir pflegen und vertiefen unsere bestehenden Kontakte und streben eine langfristige Kundenbindung an.

Das bedeutet für uns...

- 4.1 Wir kennen unsere Kundenstruktur.
- 4.2 Wir wissen um die Erwartungen und Bedürfnisse unserer Stammkunden und überraschen mit innovativen Angeboten und Ideen.
- 4.3 Durch individuelle Betreuung zeigen wir den Kunden unsere Wertschätzung.
- 4.4 Es gelingt uns, dem Kunden die Vorteile einer Zusammenarbeit mit uns aufzuzeigen.
- 4.5 Wir bringen uns immer wieder in Erinnerung.

### 5. Durch unsere hohe Dienstleistungs- und Serviceorientierung gewinnen wir neue Kunden.

Das bedeutet für uns...

- 5.1 Unser Unternehmen hat ein positives, stimmiges Erscheinungsbild, das attraktiv auf potentielle Kunden wirkt.
- 5.2 Über gezieltes und qualifiziertes Marketing erreichen wir Neukunden.
- 5.3 Wir betreiben zielgruppenorientierte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.
- 5.4 Durch die Pflege und Ausweitung unserer Netzwerke erschließen sich für uns neue Kundenkreise.

### III. Unser Miteinander

#### 1. Wir verstehen und verhalten uns als Team, da wir gemeinsam mehr bewegen können

Das bedeutet für uns...

- 1.1 Wir bewältigen miteinander schwierige Situationen und neue Herausforderungen.
- 1.2 Durch das Zusammenarbeiten von Mitarbeitern aus verschiedenen Abteilungen erzielen wir Synergieeffekte.
- 1.3 Wir bilden zu bestimmten Aufgaben Projektgruppen, um bessere und kreativere Ergebnisse zu erzielen.
- 1.4 Die Arbeit im Team motiviert uns.
- 1.5 Das Teamziel hat vor individuellen Zielen Vorrang.

#### 2. Wir unterstützen und helfen uns gegenseitig

Das bedeutet für uns...

- 2.1 Wir denken und arbeiten abteilungsübergreifend.
- 2.2 Wir erwarten keinen persönlichen Vorteil durch unsere Hilfe.
- 2.3 Wir bieten anderen Mitarbeitern unsere Hilfe vor allem in schwierigen Situationen aktiv an.
- 2.4 Bei Projekten und Veranstaltungen unterstützen wir uns gegenseitig.

#### 3. Gegenseitiges Vertrauen ermöglicht uns einen offenen Umgang miteinander

Das bedeutet für uns...

- 3.1 Im Umgang miteinander achten wir auf gegenseitige Wertschätzung und Toleranz.
- 3.2 Wir verhalten uns loyal zueinander.
- 3.3 Wir respektieren die Stärken und Schwächen jedes einzelnen.
- 3.4 Jeder kann die eigene Meinung äußern, ohne Nachteile zu erfahren. Ideen einzubringen wird von allen anerkannt.
- 3.5 Wir geben aktiv positive wie negative Rückmeldungen und sind offen für konstruktive Kritik.
- 3.6 In schwierigen Situationen versetzen wir uns einfühlsam in die Lage des anderen.

#### 4. Wir teilen unser Wissen und unsere Erfahrungen und tragen aktiv zum Informationsaustausch bei

Das bedeutet für uns...

- 4.1 Wir tauschen Informationen zur Erfüllung unserer Aufgaben zeitgerecht und umfassend aus.
- 4.2 Wir informieren uns gegenseitig durch Protokolle, Rundmails, Umlaufordner und regelmäßige Meetings.
- 4.3 Erfahrene Mitarbeiter geben ihr Wissen an neue Kollegen weiter.
- 4.4 Wichtige Informationen werden abteilungsübergreifend ausgetauscht.

#### 5. Probleme und Konflikte sehen wir als Chance, um uns als Person, Team und Organisation weiterzuentwickeln

Das bedeutet für uns...

- 5.1 Auf Kritik, Beschwerden, Anregungen und Verbesserungsvorschläge gehen wir konstruktiv ein.
- 5.2 Konflikte lösen wir mit gegenseitigem Respekt.
- 5.3 Wir richten unser Handeln an den Zielen der RTG aus.
- 5.4 Wir können uns aufeinander verlassen.
- 5.5 Wir reagieren sensibel bei Unstimmigkeiten, klären diese direkt und stärken somit unser Miteinander.

## IV. Selbstverständnis des Mitarbeiters

### 1. Unser hohes Engagement zeichnet uns aus

Das bedeutet für uns als Mitarbeiter....

- 1.1 Wir widmen uns unseren Aufgaben mit Begeisterung und greifen neue Herausforderungen mit Leidenschaft auf.
- 1.2 Wir übernehmen Verantwortung für unser Handeln und leisten somit einen Beitrag zum Erfolg des Unternehmens.
- 1.3 Wir übernehmen selbstbewusst unsere Aufgaben und erledigen sie termingerecht und gewissenhaft im Rahmen unsererer Fähigkeiten.
- 1.4 Wir geben Impulse, entwickeln Ideen und bringen uns kreativ ein.

### 2. Wir haben eine positive Einstellung zu unserer Arbeit und identifizieren uns mit ihr

Das bedeutet für uns als Mitarbeiter....

- 2.1 Wir sind uns bewusst, dass wir einen wichtigen Beitrag zum Unternehmenserfolg leisten.
- 2.2 Qualitätsvoll zu arbeiten, ist für uns ein Bedürfnis.
- 2.3 Durch unsere hohe Motivation sind wir in der Lage, uns immer wieder auf Neues einzustellen und selbst schwierige Situationen zu meistern.
- 2.3 Wir zeigen Loyalität gegenüber dem Team und der RTG.
- 2.4 Unsere ehrliche, verlässliche und respektvolle Art wirkt sich positiv auf das Team und die Kunden aus.

### 3. Wir unterstützen unsere Führungskräfte, damit eine erfolgreiche Führung gelingen kann

Das bedeutet für uns als Mitarbeiter....

- 3.1 Wir verhalten uns gegenüber unseren Führungskräften loyal und respektvoll.
- 3.2 Wir nutzen die von den Führungskräften geschaffenen Rahmenbedingungen, um unsere Aufgaben effektiv und effizient zu erfüllen.
- 3.3 Wir pflegen das uns zur Verfügung gestellte Ambiente (Einrichtung, Ausstattung und Umfeld) in unserem Unternehmen.
- 3.4 Wir fordern unseren Interessen und Arbeitsgebieten entsprechend Fortbildungsmaßnahmen und nehmen Weiterbildungsangebote wahr.
- 3.5 Wir fordern und geben uns gegenseitig Feedback.
- 3.6 Wir äußern gegenüber unseren Führungskräften offen unsere Meinung.
- 3.7 Bei Schwierigkeiten oder Unklarheiten gehen wir aktiv aufeinander zu, um gemeinsam nach konstruktiven Lösungen zu suchen.

### 4. Wir bieten einen hervorragenden Service und handeln dabei profitorientiert

Das bedeutet für uns als Mitarbeiter....

- 4.1 Wir entwickeln gemeinsam Visionen, definieren Werte und setzen sie zielorientiert um.
- 4.2 Uns machen der Kontakt zu Menschen und unsere Arbeit als Dienstleister Spaß.
- 4.3 Die Qualität unserer Dienstleistungen sichern wir durch regelmäßige Kontrollen.
- 4.4 Wir steigern kontinuierlich unsere Servicequalität.
- 4.5 Wir wollen nicht nur zufriedene, sondern begeisterte Kunden.
- 4.6 Wir orientieren uns am Nutzen für den Kunden und optimieren so unser Ergebnis.

## V. Selbstverständnis der Führungskräfte

### 1. Wer führt ist Vorbild

Das bedeutet für uns als Führungskräfte...

- 1.1 Wir entwickeln zusammen mit den Mitarbeitern die Vision, Mission und unsere Werte. Wir setzen sie selbst durch unser Handeln und unsere Verhaltensweisen um.
- 1.2 Wir pflegen einen höflichen, offenen und einfühlsamen Umgang.
- 1.3 Wir werden als authentisch, zuverlässig und glaubwürdig wahrgenommen. Unser Verhalten ist professionell.
- 1.4 Wir haben ein offenes Ohr für kritische Einwände.
- 1.5 Wir sind sensibel gegenüber Konflikten innerhalb des Teams und tragen zu deren Lösung bei.

### 2. Wir schaffen optimale Rahmenbedingungen für ein erfolgreiches Arbeiten

Das bedeutet für uns als Führungskräfte...

- 2.1 Wir besitzen eine hohe Kommunikationsfähigkeit und schaffen dadurch eine offene Arbeitsatmosphäre.
- 2.2 Aufgaben werden angemessen an die Mitarbeiter delegiert. Dabei wird ihnen zur Erledigung ausreichend Zeit eingeräumt und ihre individuelle Arbeitsweise beachtet.
- 2.3 Komplexe Aufgaben werden verständlich kommuniziert und erfolgreich koordiniert.
- 2.4 Besondere Leistungen werden anerkannt und gewürdigt.
- 2.5 Wir fördern Lernprozesse und Verbesserungsaktivitäten.

### 3. Wir gehen vertrauens- und respektvoll mit unseren Mitarbeitern um

Das bedeutet für uns als Führungskräfte...

- 3.1 Wir nehmen jeden einzelnen Mitarbeiter bewusst wahr und erzielen dadurch ein Gefühl der Wertschätzung und Anerkennung.
- 3.2 Wir behandeln jeden Mitarbeiter fair und gerecht.
- 3.3 Kritik wird so geübt, dass sie offen, förderlich und aufbauend wirkt und zu einer sachlichen Verständigung führt.
- 3.4 Wir stehen hinter unseren Mitarbeitern und deren Arbeit und schaffen so ein Gefühl der Sicherheit.
- 3.5 Bei Problemen können sich die Mitarbeiter auf unsere Unterstützung verlassen.

### 4. Wir fördern unsere Mitarbeiter und sind offen für deren Ideen

Das bedeutet für uns als Führungskräfte...

- 4.1 Wir bilden uns fort und ermöglichen dies unseren Mitarbeitern.
- 4.2 Individuelle Fähigkeiten der Mitarbeiter werden erkannt, gefördert und optimal eingesetzt.
- 4.3 Wir achten darauf, dass die Mitarbeiter für sie interessante und nützliche Fortbildungsmaßnahmen wahrnehmen.
- 4.4 Wir schätzen eine kreative und lebendige Arbeitsatmosphäre.
- 4.5 Wir regen unsere Mitarbeiter zu Eigenverantwortung, Kreativität und Innovation an.

### 5. Wir handeln zielorientiert und schaffen Voraussetzungen für eine ständige Verbesserung unserer Leistungen

Das bedeutet für uns als Führungskräfte...

- 5.1 Wir haben unser Ziel vor Augen und wissen, dass wir es nur im Team erreichen können.
- 5.2 Wir erkennen die Notwendigkeit des Wandels und sind in der Lage, Veränderungen aktiv zu gestalten.
- 5.3 Wir streben eine die kontinuierliche Verbesserung unserer Führung und der Arbeit im Team an.
- 5.4 Unsere individuellen Leistungen sind ein wichtiger Beitrag für den Unternehmenserfolg.

## VI. Unsere Partner sind uns wichtig

### 1. Ziel unserer Partnerschaften ist es, die Kundenbegeisterung und somit den Profit auf beiden Seiten zu steigern

Das bedeutet für uns...

- 1.1 Bei der Wahl unserer Partner achten wir auf hohe Qualitätsstandards.
- 1.2 Partner unterstützen wir mit unserer Fachkompetenz.
- 1.3 Als zentrale Anlaufstelle für Beschwerden und Anregungen bringen wir unseren Partnern aktuelle Kundenbedürfnisse näher und schaffen dadurch die Möglichkeit für positive Veränderungen.
- 1.4 Durch regelmäßige Kundenbefragungen, Auswertungen von Reklamationen und „Mystery checks“ werden wir auf Defizite bei unseren Partnern aufmerksam, fordern Verbesserungen und kontrollieren deren Umsetzung.
- 1.5 Durch eine enge Zusammenarbeit mit unseren Partnern gelingt uns die ständige Verbesserung der Servicequalität.
- 1.6 Wir sehen Konkurrenz als Ansporn zur Qualitätssteigerung.
- 1.7 Wir bieten unseren Partnern Marketingbeteiligungen an.

### 2. Wir pflegen unsere Kontakte und streben langfristige Partnerschaften an

Das bedeutet für uns...

- 2.1 Wir sind an Partnerschaften interessiert, die unser „Service“- Angebot erweitern und damit unser Unternehmen stärken.
- 2.2 Gegenseitige Information und Kommunikation sind die Basis für eine leistungsstarke Partnerschaft. Wir tauschen Wissen und Erfahrungen untereinander aus.
- 2.3 Unsere Partner profitieren von unserer Position als offizielle Tourismusorganisation.
- 2.4 Wir stehen zu unseren Partnern und empfehlen sie weiter.
- 2.5 Durch ständigen Informationsaustausch vermeiden wir Interessenskonflikte.

### 3. Unsere Partnerschaften basieren auf Fairness und Professionalität

Das bedeutet für uns...

- 3.1 Wir führen die Partnerbeziehungen sachbezogen und fair.
- 3.2 Wir verhalten uns den Partner gegenüber respektvoll.
- 3.3 Wir schätzen die Partnerschaften wert und wissen um deren Bedeutung.
- 3.4 Wir achten bei unseren Partnern auf die Einhaltung von sozialen und ökologischen Standards.
- 3.5 Geschäftsinformationen unserer Partner behandeln wir vertraulich.