

Wettbewerb Dienstleister des Jahres 2012 Ausschreibung



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR FINANZEN UND WIRTSCHAFT



VORWORT

2012 findet zum siebenten Mal der Dienstleister-Wettbewerb des Landes Baden-Württemberg statt. Die Ausschreibung erfolgt durch das Ministerium für Finanzen und Wirtschaft in Partnerschaft mit der Bürgschaftsbank Baden-Württemberg GmbH und der SRH Holding, Heidelberg.

Für die kreativen und innovativen Unternehmen der Dienstleistungswirtschaft besteht damit die Möglichkeit sich und ihre Leistungen darzustellen. Sie zeigen damit welche erheblichen Innovations-, Wachstums- und Beschäftigungspotenziale im Dienstleistungsbereich stecken.

Ich möchte Sie ermutigen, an diesem Wettbewerb teilzunehmen und sich mit den Besten zu messen. Nutzen Sie diesen siebenten Dienstleister-Wettbewerb und machen Sie mit!

Ich danke den beiden Sponsoren, der Bürgschaftsbank Baden-Württemberg GmbH und der SRH Holding, Heidelberg für Ihre Unterstützung und 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 Begleitung des Wettbewerbs „Dienstleister des Jahres 2012“.

Ich würde mich freuen, wenn möglichst viele Dienstleistungsunternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen und Bereichen teilnehmen und ihre besonderen Stärken vorstellen.

Dr. Nils Schmid MdL
Stellvertretender Ministerpräsident
und Minister für Finanzen und Wirtschaft
des Landes Baden-Württemberg

WIR SUCHEN DIE BESTEN DIENSTLEISTER DES JAHRES 2012

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- und Kreativbereich, Sport, Soziales, Gesundheit, Ökologie, Medien, Kommunikation und Werbung sind nur Beispiele für die Vielfalt der Dienstleistungswirtschaft unseres Landes.

SIE KÖNNEN SICH IN EINER DER BEIDEN SPARTEN BEWERBEN:

- **vorbildliche Kundenfreundlichkeit** oder
- **beispielhafte Dienstleistungsinnovation**

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 Vertreterinnen und 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 19.06.2012 werden die Sieger ausgezeichnet, die den Titel „Dienstleister des Jahres 2012“ 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 sowie dienstleistungsorientierte Unternehmen des Handwerks und der Industrie mit Sitz oder Niederlassung in Baden-Württemberg können sich bewerben.

Öffentlich finanzierte und gemeinnützige Unternehmen können an diesem Wettbewerb **nicht teilnehmen**.

WELCHE BEWERBUNGSUNTERLAGEN SIND ERFORDERLICH?

Die Bewerbungsunterlagen setzen sich zusammen aus dem

- **Bewerbungsbogen**, einschließlich der
- **Darstellung zur gewählten Sparte** und gegebenenfalls
- **ergänzenden Informationen**.

Jedes teilnehmende Unternehmen kann sich nur für eine der beiden Sparten bewerben. Ihre vorbildliche Kundenfreundlichkeit beziehungsweise Ihre beispielhafte Dienstleistungsinnovation sollte von Ihnen im 4-seitigen Bewerbungsbogen und insbesondere unter Nr. 5 der Darstellung zur gewählten Sparte dort 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 beiden Sieger erhalten Geldprämien in Höhe von je 10.000 €. Die vier Anerkennungen werden mit je 1.500 € honoriert.

WIE WERDEN DIE SIEGER ERMITTELT?

Das Finanz- und Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg prüft die eingegangenen Bewerbungen auf Vollständigkeit und Einhaltung der Ausschreibungsbedingungen. Gemeinsam mit den Vertreterinnen und

Vertretern 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 Finanz- und Wirtschaftsministerium eine Auswahl von insgesamt zwanzig Bewerbern, den „Top 20“ des Wettbewerbs. Aus jeder der beiden Sparten werden der Jury die drei besten Dienstleistungsunternehmen vorgeschlagen.

Die Jury ermittelt nach einer Präsentationsveranstaltung der sechs Finalteilnehmer die beiden 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 Finanz- und 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 Wirtschaftspolitik und Außenwirtschaft im Ministerium für Finanzen und Wirtschaft.

Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

DIE PREISVERLEIHUNG

Der Finanz- und Wirtschaftsminister des Landes Baden-Württemberg gibt die Sieger in einem öffentlichen Dienstleistungsforum am Dienstag, 19. Juni 2012 im Haus der Wirtschaft Baden-Württemberg in Stuttgart bekannt.

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

EINSENDESCHLUSS

Bitte schicken Sie Ihre Bewerbung bis spätestens Freitag, **17. Februar 2012** (Datum des Poststempels) an:

Ministerium für Finanzen und Wirtschaft Baden-Württemberg
Kennwort: „Dienstleister des Jahres 2012“
Theodor-Heuss-Str. 4.
70174 Stuttgart

Die Bewerbungsunterlagen für den Wettbewerb „Dienstleister des Jahres 2012“ erhalten Sie auch im Internet unter: **www.dienstleistungsoffensive.de** (als Word-Dokument zum Ausfüllen).

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

Ministerium für Finanzen und Wirtschaft Baden-Württemberg
Frau Angelika Oyen
Telefon: 0711/123-2104, Fax: 0711/123-2755
E-Mail: angelika.oyen@mfw.bwl.de

BEWERBUNGSBOGEN



Wettbewerb
Dienstleister des Jahres 2012

Beantworten Sie uns bitte die nachfolgenden Fragen auf dem Bewerbungsbogen. Sollte der Platz nicht ausreichen, verwenden Sie zusätzliche Seiten oder benutzen Sie **zum Ausfüllen bitte die Word-Datei unter www.dienstleistungsinitiative.de**.

Einsendeschluss ist der 17. Februar 2012 (Datum des Poststempels).

Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Jedes Unternehmen kann sich **nur** in einer Sparte bewerben.

ICH BEWERBE MICH IN DER SPARTE

(bitte nur eine Nennung)

Vorbildliche Kundenfreundlichkeit

Beispielhafte Dienstleistungsinnovation

1 UNTERNEHMENSANGABEN

Firma / Praxis / Kanzlei / Büro:

Rechtsform:

Straße / Postfach:

Postleitzahl / Ort:

Telefon:

Telefax:

E-Mail:

Internet:

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:

HINWEISE

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 „4. 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

2 UNTERNEHMENSPROFIL

Beschreiben Sie kurz die Dienstleistung, die ihr Unternehmen anbietet.



Beschreiben Sie kurz das Besondere an ihrer Dienstleistung, weshalb Sie sich als „Dienstleister des Jahres 2012“ bewerben.



Welcher Branche schreiben Sie ihr Unternehmen schwerpunktmässig zu? (Bitte nur eine Nennung.)

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

3 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.



4 WIRTSCHAFTLICHER ERFOLG

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|--|------|------|------|------|
| Umsatz in 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.



5 DARSTELLUNG DER GEWÄHLTEN SPARTEN

Bitte wählen Sie eine der beiden Sparten 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:

VORBILDICHE 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 10 Referenzkunden](#) bei. Die Jury wird aus diesen 10 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

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 (Marktnische, 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



DER JURY GEHÖREN AN:

Gerhard Esterhammer

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

Prof. Klaus Hekking

Vorstandsvorsitzender der SRH Holding, Heidelberg

Horst Lenk

Präsident des Einzelhandelsverbandes Baden-Württemberg e. V.

Dr. Björn Demuth

Präsident des Landesverbandes der Freien Berufe Baden-Württemberg

Claus Munkwitz

Hauptgeschäftsführer der Handwerkskammer Region Stuttgart

Prof. Dr. Wilhelm Rall

Direktor Emeritus, McKinsey & Company, Inc.

Hartmut Reichl

Leiter der Abteilung Wirtschaftspolitik und Außenwirtschaft, Ministerium für Finanzen und Wirtschaft Baden-Württemberg, Vorsitzender der Jury

Peter Schmid

Präsident des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes Baden-Württemberg

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

Joachim Spitz

Geschäftsführender Gesellschafter der Spitzmedien GbR und der Spitzdruck GmbH, Villingen-Schwenningen

Beate Weiser

Vorstand der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.

Dr. Michael Zeiß

Chefredakteur des Südwestrundfunks, Fernsehen Stuttgart

WIR DANKEN DEN SPONSOREN:



BÜRGCHAFTSBANK
BADEN-WÜRTTEMBERG GmbH

Bürgschaftsbank Baden-Württemberg GmbH

E-mail: info@buergschaftsbank.de

Internet: www.buergschaftsbank.de



SRH Holding

E-Mail: info@srh.de

Internet: www.srh.de

Impressum:

Ministerium für Finanzen und Wirtschaft Baden-Württemberg
Neues Schloss (Schlossplatz 4)
70173 Stuttgart

Internet: www.mfw.baden-wuerttemberg.de
www.dienstleistungsoffensive.de

Grafikdesign: Wolfgang Frank