

Qualitätsziele 2014

Im Jahr 2014 wollen wir als Kontinent Spedition GmbH erreichen:

Die Kundenzufriedenheit ist unser wichtigstes Ziel. Das gilt auch für den internen Kunden.

Das Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2008 ist die Grundlage, die Richtlinie und das Werkzeug für unsere tägliche Arbeit.

Wir liefern keine Produkte aus und erbringen keine Dienstleistungen, welche nicht in Qualität und Leistungen alle Kundenerwartungen erfüllen.

Unser Unternehmen und die Unternehmensorganisation soll stetig so entwickelt werden, dass die Kundenzufriedenheit permanent gesteigert wird, bei gezieltem Einsatz des Wissens und der Erfahrungen aller Mitarbeiter. Wir wollen nur mit Partnern (Spediteurkollegen, Subunternehmern, Lieferanten) zusammenarbeiten, die qualitativ die gleichen Ziele verfolgen wie wir.

Wir stellen uns für das 2014 folgende Ziele:

- Reduzierung der Kundenreklamationsquote um 5 % gegenüber dem Vorjahr
- Stetige Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Umsatzsteigerung von 6% gegenüber dem Jahr 2013
- Verringerung der Krankentage unserer Mitarbeiter um 15 %
- Kostenreduzierung um 4 % zur Basis 2013
- Reduzierung der Abfallmengen um 15 %

Für die Geschäftsleitung und die Mitarbeiter hat die Qualität unserer Dienstleistungen oberste Priorität. Höchste Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit im Vergleich zum Wettbewerb sind Voraussetzung.

Jena, 07.01.2014

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'T. Rödiger'.

Thomas Rödiger
Geschäftsführer

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'W. Flitner'.

Werner Flitner
Geschäftsführer