

## Kundenleitsätze

- Wir wollen unsere Kunden in den Mittelpunkt unserer Aufgaben stellen und mit ihnen eine faire Partnerschaft eingehen.
- Wir wollen unsere Kunden so bedienen, wie wir selbst bedient werden möchten: freundlich, fachlich kompetent.

Der Kunde ist die wichtigste Person in unseren Räumen - ganz gleich, ob er persönlich, per Brief oder per Telefon „anwesend“ ist.

- Wir wollen die Anforderungen und Bedürfnisse unserer Kunden erkennen und ihnen ein hohes Maß an Betreuungsqualität bieten.
- Wir wollen das Vertrauen unserer Kunden gewinnen, damit sie eine dauerhafte Geschäftsbeziehung mit uns eingehen.

## Führungsgrundsätze

- Führungskräfte haben Zeit für ihre Mitarbeiter. Sind sie im Augenblick nicht in der Lage, ein Gespräch zu führen, vereinbaren sie einen Termin.
- Führungskräfte lösen Probleme, wo immer es möglich ist, gemeinsam mit ihren Mitarbeitern. Sie brauchen dazu deren Vertrauen, welches durch persönliches Vorbild sowie durch offene und konstruktive Gespräche mit den Mitarbeitern erlangt wird.
- Führungskräfte schaffen die Voraussetzungen für den Erfolg des einzelnen. Hierzu ist das gemeinsame Festlegen von individuellen Zielvereinbarungen im Rahmen der Aufgabenstellung notwendig.
- Führungskräfte arbeiten engagiert und verhalten sich gegenüber dem Unternehmen loyal. Anweisungen verbinden sie mit einer Begründung, so daß der Sinn der Anweisung auch erkannt wird.
- Führungskräfte informieren sich über betriebliche Probleme. Wo Kritik erforderlich ist, wird diese sachlich und konkret vorgetragen. Sie hören die betroffenen Mitarbeiter vorurteilslos an und erörtern die Zusammenhänge. Für gute Leistungen sprechen sie Anerkennung aus.
- Führungskräfte treffen klare Entscheidungen. Sie informieren die Mitarbeiter wenn nötig umfassend, damit diese auf die Termine und Maßnahmen vorbereitet sind.

## **Unternehmensgrundsätze**

### **Produktpalette/Markt:**

Qualität, Zuverlässigkeit und Wertbeständigkeit sind die Grundpfeiler, die die Marke und den guten Ruf von Mercedes-Benz tragen. Die breitgefächerte Produktpalette verschafft uns eine herausragende Position in unserem Bearbeitungsgebiet.

Durch eine konsequente Kundenorientierung in unserem Dienstleistungsangebot haben wir einen umfangreichen Kundenstamm erworben, mit dem wir eine dauerhafte Geschäftsverbindung pflegen.

### **Betrieb:**

Durch Flexibilität und Effizienz sichern wir unsere Selbständigkeit und Existenz. Die Erwirtschaftung von Gewinnen ermöglicht uns, Investitionen zu tätigen und die vorhandenen Arbeitsplätze zu sichern.

Durch ein umweltbewußtes Verhalten tragen wir zur Erhaltung unserer natürlichen Lebensgrundlagen bei.

### **Öffentlichkeit:**

Mit finanzieller Solidität, Seriosität und fachlicher Kompetenz wird unser Image in der Öffentlichkeit verbunden. Ein ehrliches, korrektes und freundliches Auftreten verschafft uns Sympathie. Durch Offenheit und Berechenbarkeit sind wir ein zuverlässiger Geschäftspartner.

**Mitarbeiter:**

Unsere Mitarbeiter setzen ihre Erfahrung und ihr Können dafür ein, den Anforderungen unserer Kunden umfassend zu entsprechen. Um ihre Aufgaben qualifiziert lösen zu können, werden sie gründlich und regelmäßig geschult.

Durch eine leistungsgerechte Vergütung, gute Arbeitsplatzbedingungen und Möglichkeiten zur beruflichen Weiterentwicklung motivieren wir die Mitarbeiter zur Leistungsbereitschaft und fördern ein positives Betriebsklima.

Durch einen kooperativen Führungsstil, der Freiräume in der Arbeitsgestaltung läßt und die notwendigen Kompetenzen zur Umsetzung beinhaltet, finden die Mitarbeiter Sinn in ihrer Aufgabe und identifizieren sich mit dem Unternehmen.

## Leitsätze zum Umweltschutz

Die gesellschaftlichen und ökologischen Rahmenbedingungen für unternehmerisches Handeln haben sich in den letzten Jahren verändert.

Die Belastung der Umwelt durch Bevölkerungs- und Produktionswachstum zwingt die Unternehmen zu einem neuen Selbstverständnis. Umweltschutz ist daher ein wesentliches Ziel der Unternehmenspolitik und eine herausragende Aufgabe der Unternehmensführung.

Die Firma Endres bekennt sich zu einem integrierten Umweltschutz. Ziele sind der sparsame Einsatz der Ressourcen und ein schonender Umgang mit den natürlichen Lebensgrundlagen.

Die Firma Endres strebt einen umfassenden, aktiven und innovativen Umweltschutz auf allen Tätigkeitsgebieten an. Er ist für alle Mitarbeiter verpflichtend und gilt für alle Aktivitäten der Firma.

Maßnahmen zum Schutz der Umwelt werden aus eigener Verantwortung und Initiative durchgeführt. Die Einhaltung gesetzlicher und behördlicher Auflagen ist selbstverständlich.

Die Firma Endres sucht in allen Fragen des Umweltschutzes den sachlichen Dialog mit der Öffentlichkeit. Die Schwerpunkte sind dabei auf die Information unserer Kunden gerichtet.

Das Ziel eines umfassenden, aktiven und innovativen Umweltschutzes muß das Denken und Handeln der Mitarbeiter prägen.

Die Firma informiert die Mitarbeiter über umweltgerechtes Verhalten durch ständige Schulung, Beratung und Aufklärung. Deshalb wird für die Endres-Betriebe Berlin, Oranienburg und Ludwigsfelde unabhängig von unternehmensinternen Verantwortlichkeiten und Weisungsrechten ein Umweltbeauftragter eingesetzt, der den jeweiligen Geschäftsführern zugeordnet und verantwortlich ist.

Durch den Abschluß eines Beratungsvertrages mit der Firma Lueg Umweltschutz GmbH, wird die Entwicklung eines umweltbezogenen Informationssystems sichergestellt und darauf eingewirkt, daß alle Mitarbeiter ständig im Hinblick auf den integrierten Umweltschutz motiviert werden.

Hans-Henning Endres GmbH & Co. KG  
Kaiserin-Augusta-Allee 4  
19553 Berlin

### **Firmenhistorie/Tätigkeitsfeld:**

Das Familienunternehmen Endres wurde am 15. Oktober 1945 von Hans-Henning Endres und seiner Ehefrau Margarethe gegründet. Im November 1951 begann die Zusammenarbeit mit der Mercedes-Benz AG als Unimog-Generalvertretung für Berlin. Die Firma Hans-Henning Endres GmbH & Co. KG wird heute von den Geschwistern Hans-Rüdiger Endres und Angelika Meyer-Grant geführt.

Der Tätigkeitsbereich für die Mercedes-Benz AG wurde im Jahr 1987 erstmalig erweitert. Seitdem werden in dem Betrieb, der sich in zentraler Stadtlage Kaiserin-Augusta-Allee 4 in Berlin-Moabit befindet, auch Transporter und leichte Lkw servicemäßig betreut. Darüber hinaus ist das Unternehmen für den Vertrieb und den Service von Schmalspurfahrzeugen für die Gehwegreinigung, Winterdienstgeräten und Anhängern namhafter Herstellerwerke zuständig.

Die Chancen, die sich nach dem Fall der Mauer und der Deutschen Einheit ergaben, wurden genutzt, um das Geschäft erheblich auszuweiten. Als Unimog-Generalvertretung ist die Firma Hans-Henning Endres seit 1991 für die gesamte Stadt Berlin sowie die umliegenden Großkreise im Land Brandenburg tätig. Um den Kunden im gesamten Bearbeitungsgebiet einen möglichst nahe gelegenen Werkstattservice bieten zu können, wurden fünf Unimog-Kundendienststationen eingerichtet, die sich in den Städten Brandenburg, Ludwigsfelde, Müllrose, Oranienburg und Prötzel befinden.

Aufgrund der wirtschaftspolitischen Veränderungen wurde außerdem das Ziel verfolgt, für das Gesamtprogramm der Mercedes-Benz AG tätig zu werden. Dies wurde im Jahr 1992 erreicht, indem die Firma Endres in Oranienburg und Ludwigsfelde Vertragspartner der Mercedes-Benz AG für Pkw, Transporter und Lkw wurde.

Derzeit werden in der Endres-Unternehmensgruppe 153 Mitarbeiter beschäftigt, die zum überwiegenden Teil in der jeweiligen Region ansässig sind.

Stand: Dezember 1993 - e/le