



SCHOOL OF INTERNATIONAL COMMUNICATION GMBH

## **Leitbild und Kundenorientierung**

---

### **Inhalt**

1. Vorbemerkung.....	2
2. Führungsverständnis der [SIC] School of International Communication.....	2
3. Beziehungen der [SIC] zu ihren Kunden*innen, Auftraggebern und Partnern.....	2
4. Zielsetzung des [SIC] Dienstleistungsangebots.....	2-3
4.1 Sicherung von Karrieren.....	3
4.2 Aktivierung von Karrieren.....	3
4.3 Internationalisierung der Kommunikation in nationalen Unternehmen.....	3
4.4 Arbeitsmarkt-bezogene Zielsetzungen.....	3-4



SCHOOL OF INTERNATIONAL COMMUNICATION GMBH

## **Leitbild und Kundenorientierung**

---

### **1. Vorbemerkung**

Das Leitbild der [SIC] School of International Communication, im Folgenden [SIC] genannt, ist kundenorientiert in zweifacher Hinsicht: Zum einen hat es die konsistente Übererfüllung externer Kundenerwartungen zum Ziel, und zweitens folgt es den Grundsätzen transformationaler Führung im Hinblick auf die Motivation, Entwicklung und Ermächtigung seiner internen Kunden\*innen, also seiner Mitarbeiter\*innen, um das oberste Unternehmensziel, externe Kundenbegeisterung dauerhaft zu erreichen.

### **2. Führungsverständnis der [SIC] School of International Communication**

Die [SIC] verpflichtet sich als Unternehmen insgesamt einem durchgängig achtsamen Führungsstil, dessen Grundprinzipien Respekt, Transparenz und Offenheit in der internen und externen Kommunikation sind. Um die beständige Wahrung dieser Grundprinzipien in der täglichen Praxis unseres Unternehmens zu gewährleisten, verpflichtet sich die Leitung der [SIC] ferner dem Führungsprinzip des Leading by Example; dementsprechend ist sie jeden Tag aufs Neue gefordert, die von ihr propagierten Grundprinzipien mit Begeisterung und Überzeugung vorzuleben.

### **3. Beziehungen der [SIC] zu Kunden\*innen, Auftraggebern und Partnern**

Unseren Grundprinzipien folgend, behandeln wir unsere Kunden\*innen, Auftraggeber\*innen und Partner mit dem allergrößten Respekt und mit aufrichtiger Freundlichkeit und Herzlichkeit. Sie alle sichern durch ihr Vertrauen in die Leistungsqualität und Fähigkeiten der [SIC] den Fortbestand unseres Unternehmens, weswegen wir uns ihnen zu Dank und der vorzüglichsten Behandlung verpflichtet fühlen. Die Pflege von beiderseitig als wertvoll und fruchtbar empfundenen Beziehungen zu unseren Kunden\*innen, Auftraggeber\*innen und Partnern ist das Herzstück unserer Professionalität, der sich jede\*r unserer Mitarbeiter\*innen bereitwillig verpflichtet.

### **4. Zielsetzung des [SIC] Dienstleistungsangebots**

Die [SIC] bietet professionelles, begeisterndes und dynamisches Sprachtraining für reibungslose englischsprachige Kommunikation am Arbeitsplatz und den größtmöglichen Erfolg unserer Kunden\*innen sowohl auf Unternehmens- als auch auf persönlicher Ebene. Aus diesem grundlegenden Ziel lassen sich für unsere Kunden\*innen, Klienten und Partner die im Folgenden dargestellten gruppenbezogenen Ziele ableiten.



SCHOOL OF INTERNATIONAL COMMUNICATION GMBH

## **Leitbild und Kundenorientierung**

---

### **4.1 Sicherung von Karrieren**

Als auf Business Englisch und Business Kommunikation spezialisiertes englisches Sprachinstitut richtet sich unser Angebot an alle Menschen, die in der Ausübung ihres Berufes auf gute bis hervorragende Englischkenntnisse angewiesen sind. Wo Menschen in Arbeit sind, möchten wir dazu beitragen, dass sie sich in einem zunehmend internationalen Arbeitsumfeld dauerhaft behaupten und wohlfühlen können. Zugleich möchten wir durch unser Sprach- und Kommunikationstraining mithelfen, die Chancen dieser Arbeitnehmer\*innen im Wettbewerb um Arbeit und Beschäftigung nachhaltig zu verbessern und sie so vor Arbeitslosigkeit zu bewahren.

### **4.2 Aktivierung von Karrieren**

Unseren Arbeit suchenden Kunden\*innen möchten wir ein verlässlicher und engagierter Partner auf dem schnellen Weg zurück in Arbeit sein. Dabei unterstützen wir sie zum einen durch unser professionelles und interaktives Business Englischtraining, durch das sie eine im Zuge der fortschreitenden Globalisierung weiter an Bedeutung gewinnende Kernkompetenz, nämlich die souveräne Beherrschung des Englischen, erwerben. Darüber hinaus ist es unser Ziel, die Persönlichkeiten unserer Arbeit suchenden Kunden\*innen jederzeit positiv zu beantworten, ihnen bei der Bewusstwerdung und Ausschöpfung ihres Gesamtpotentials zur Seite zu stehen und so insgesamt dazu beizutragen, dass sie ihre Karrieren wiederaufnehmen und dauerhaft fortführen können.

### **4.3 Internationalisierung der Kommunikation in nationalen Unternehmen**

Schätzungen in einschlägigen Studien gehen davon aus, dass mangelnde englische Sprachkenntnisse insbesondere bei kleinen und mittelständischen Unternehmen zu Auftragsverlusten und Geschäftseinbußen führen. Mit Blick auf unsere Auftraggeber und Partner aus der Wirtschaft ist es daher unser primäres Ziel, diese in der Internationalisierung der Kommunikation in ihren Unternehmen zu unterstützen und damit zu deren internationalem Erfolg beizutragen. Des Weiteren streben wir nach intensiven Beziehungen mit lokalen und regionalen Unternehmen, um unsere Trainingsinhalte immer passgenau deren Bedürfnissen anpassen zu können. Auf diese Weise stellen wir insbesondere für unsere Arbeit suchenden Kunden\*innen sicher, dass sie genau die Sprachkenntnisse erwerben, die bei ihren potentiell neuen Arbeitgebern gefordert sind.



SCHOOL OF INTERNATIONAL COMMUNICATION GMBH

## **Leitbild und Kundenorientierung**

---

### **4.4 Arbeitsmarkt-bezogene Zielsetzungen**

Über die Vermittlung von im Arbeitsmarkt geforderten englischen Sprachkenntnissen und Kommunikationskompetenzen hinaus, ist es unser Ziel durch enge und freundschaftliche Zusammenarbeit mit lokalen und regionalen Unternehmen die erfolgreiche Vermittlung unserer Arbeit suchenden Kunden zu erreichen, in dem wir -nach Absprache mit unseren Kunden\*innen- Kontakte zwischen ihnen und den Arbeitskräfte suchenden Unternehmen der Region herstellen. Da wir ferner die Erstellung von englischsprachigen Bewerbungsunterlagen in unsere Kurskonzepte für Arbeit suchende Kunden\*innen integrieren, unterstützen sie so zusätzlich proaktiv in der Suche nach einem neuen Arbeitsplatz.

Die enge Zusammenarbeit mit den Arbeitsagenturen und Jobcentern stellt für die [SIC] die zweite tragende Säule der Basis für ihre Beteiligung an der erfolgreichen Vermittlung von Arbeit suchenden Menschen dar. Unsere Zielsetzung in dieser Hinsicht umfasst die kontinuierliche Anpassung unseres Angebots an die in der Bildungszielplanung der Arbeitsagenturen festgestellten Bedarfe, die Vorbereitung und Durchführung von in diesem Zusammenhang nachgefragten externen Sprachzertifikaten sowie nicht zuletzt die Kommunikation der Bedeutung von englischen Sprachkenntnissen in der Arbeitswelt der Gegenwart und Zukunft.