

IHK - Das Leitbild der Marke

Standortpolitik



Starthilfe und Unternehmensförderung



Aus- und Weiterbildung



Innovation | Umwelt



International



Recht | Fair Play



Industrie- und Handelskammer

Vorwort

Es ist notwendig zu handeln. Es ist ebenso notwendig, das Tun zu vermitteln.

Die IHK-Organisation hat ein Marketingkonzept entwickelt, das die Leistungen der Industrie- und Handelskammern transparent macht und die Kundenorientierung in den Vordergrund rückt. In diesem Fokus „Marketing“ sind die IHK-zugehörigen Unternehmen nicht nur Träger der Industrie- und Handelskammern, sondern vor allem Kunden. Diese Kundenorientierung gilt unabhängig von der Art der erbrachten Dienstleistungen. Sie gilt für das Spektrum der gesetzlichen Aufgaben, welche die Industrie- und Handelskammern erfüllen, für das Spektrum der Interessenvertretung zu Gunsten aller Gewerbetreibenden einer Region wie für die Aufgabe als kundenorientierter Dienstleister durch Information und Beratung. Eine Marketingstrategie wird für die IHK nicht deshalb entbehrlich, weil die Mitgliedschaft bei der IHK auf gesetzlicher Grundlage beruht. Die gesetzlich verankerte Mitgliedschaft macht die IHK auch anfällig für Kritik. Um so notwendiger ist die Aufgabe, die IHK-zugehörigen Unternehmen davon zu überzeugen, wie sie als Kunden von der IHK profitieren und auch dadurch Nutzen ziehen, dass alle Unternehmen Mitglied ihrer IHK sind.

Viele Industrie- und Handelskammern haben Leitbilder entwickelt. Sie schaffen damit eine Verbindung zwischen ihrem Marktversprechen und der Leistungserstellung. Diese Verbindung dient in erster Linie dem Aufbau von Glaubwürdigkeit: Nicht nur das, was geleistet wird, soll „beworben“ werden, sondern das, was versprochen wird, muss auch geleistet werden.

Diese Publikation stellt eine Zusammenfassung der Gedanken aus vielen Leitbildern der Industrie- und Handelskammern dar. Deshalb ist das Markenleitbild, so wie es in

dieser Publikation in kurzer und übersichtlicher Form präsentiert wird, eine strategische Plattform für die zukünftige Kommunikation der IHKs mit den Mitgliedern und der Öffentlichkeit.

Ziel des IHK-Marketing ist es, eine hohe Kundenzufriedenheit bei den IHK-zugehörigen Unternehmen und eine hohe Akzeptanz bei den politischen Ansprechpartnern und in der Öffentlichkeit herzustellen. Kundenzufriedenheit und Akzeptanz erreicht man in erster Linie durch das Erfüllen positiver Erwartungshaltungen. Die IHK-Kommunikation will den einzelnen Zielgruppen daher deutlich machen, was Industrie- und Handelskammern leisten wollen und was sie leisten können, um damit die Erwartungshaltungen der Mitgliedsunternehmen als Kunden, der Politiker, der Entscheider in den Behörden und auch des breiten Publikums gegenüber den Industrie- und Handelskammern positiv zu prägen.



Ludwig Georg Braun
Präsident des Deutschen Industrie-
und Handelskammertages

Struktur des Markenleitbildes

- **Wer sind wir?**
Mission > Unser Selbstverständnis, aus dem heraus wir arbeiten
- **Was wollen wir?**
Ziele > Soll-Vorstellungen zu den Ergebnissen unseres Handelns
- **Was leisten wir?**
Geschäftsfelder/Produkte > Nutzen/Benefits als Kompetenzausweis gegenüber unseren Kunden

Themen des Markenleitbildes



Wer wir sind – Unser Selbstverständnis

Wir, die deutschen Industrie- und Handelskammern sind eine entscheidende, gestaltende Kraft in der Entwicklung des Standorts Deutschland. Wir agieren als kritischer Partner der Politik, als unabhängiger Anwalt des Marktes und als kundenorientierter Dienstleister der Wirtschaft. In allen drei Rollen verfolgen wir das Gemeinschaftsinteresse der Wirtschaft. Wir erkennen Probleme und handeln zielorientiert im Sinne eines optimalen Nutzens für unsere Kunden, die IHK-Mitglieder.

Es ist unsere Aufgabe

1. die Bedingungen des Wirtschaftens an den einzelnen Standorten in Deutschland und die Einwirkung auf die Meinungsbildung der Entscheidungsträger beständig zu verbessern;
2. durch Produkte und Dienstleistungen die Unternehmen in ihrer Entwicklung zu fördern und damit die Stärke und Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Wirtschaft ausbauen zu helfen.

Zur Erfüllung dieser Aufgabe haben wir uns mit unserer dezentralen, aber vernetzten Organisation eine effiziente Struktur gegeben, mit der wir unsere Leistungen dort erbringen können, wo sie gebraucht werden und den größten Wirkungsgrad erzielen: auf lokaler, regionaler, nationaler und internationaler Ebene und unter der

aktiven Mitarbeit der vielen Mitgliedsunternehmen. Wir produzieren gleichermaßen individuelle Dienstleistungen für Mitgliedsunternehmen wie auch „öffentliche“ Güter - wie z. B. die Vertretung der Gesamtinteressen der Wirtschaft einer Region gegenüber den politischen Entscheidern - von denen alle Mitglieder profitieren. Wir erfüllen viele gesetzliche Aufgaben. Dies macht den besonderen Charakter der Industrie- und Handelskammern aus und begründet ihren öffentlich-rechtlichen Status.

Unabhängig davon, ob Dienstleistungen oder gesetzlicher Auftrag: Wir erbringen unsere Leistungen als markt- und kundenorientierter Dienstleister. In dem, was wir tun, folgen wir unserem Kundencredo:

**„Wir machen uns stark
für Ihren Erfolg“**

Was wir wollen - Unsere Ziele

Wir wollen, dass Deutschland über eine wettbewerbsfähige, innovative und offene Wirtschaft verfügt und zu den Top drei der weltweit führenden Wirtschaftsstandorte zählt. Für dieses Ziel arbeitet jede einzelne IHK in ihrer Region. Gemeinschaftlich arbeiten wir dafür auf Landesebene über die Landesarbeitsgemeinschaften der IHKs und auf Bundesebene über den DIHK, den Deutschen Industrie- und Handelskammertag. International sorgen unsere Auslandshandelskammern für die Förderung der deutschen Unternehmen und die Akzeptanz des Standortes im Ausland.

Damit dieses Ziel erreicht werden kann, muss die Wettbewerbsfähigkeit der einzelnen Standorte und des Standorts Deutschland stetig erhöht werden. Dafür setzen wir uns als treibende, fördernde und gestaltende Kraft ein. Unsere Erfolgsposition ist dabei unsere starke Verankerung in der Wirtschaft unseres Landes, da wir von allen Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen getragen werden. Dies sichert uns unsere Unabhängigkeit und unsere Neutralität. Gegenüber den Unternehmen agieren wir im Sinne der Zielerreichung als Vermittler von Chancen und helfen diese schnell und effizient zu nutzen.

Unsere Zielsetzung fordert von uns selbst, permanent dazulernen, um auf der Basis hoher Kompetenz und der Kenntnis der Kundenbedürfnisse als gestaltende und Nutzen stiftende Kraft ein starker Partner der Unternehmen zu sein.

Diese Zielsetzung erreichen wir dadurch, dass wir in einem Leistungsnetzwerk im Best-practice-Verfahren innovative und werthaltige Produkte und Dienstleistungen entwickeln

und anbieten. Diese Produkte beinhalten das Know-how und die Erfahrung der über 3,5 Millionen, in den IHKs organisierten, aktiven Unternehmen. Dies garantiert eine hohe Modernität und Praxistauglichkeit der Leistungen.

Unsere Leistungen müssen zu „Markenprodukten“ werden. Als solche müssen sie vom Kunden wahrgenommen und genutzt werden. Das heißt, sie sind unabhängig vom Profil der einzelnen IHK, überall in Deutschland in der gleichen Qualität erhältlich. Entsprechend der dezentralen Struktur werden die deutschlandweiten Markenprodukte auf regionaler Ebene mit Leistungen ergänzt, die den besonderen Bedürfnissen der Mitgliedsunternehmen vor Ort entsprechen.

Was wir leisten - Unsere Geschäftsfelder

Die IHKs haben sechs Geschäftsfelder gebildet, in denen sie die Leistungen für ihre Kunden erbringen. Die in diesen Geschäftsfeldern angebotenen Produkte und Dienstleistungen sollen den IHK-zugehörigen Unternehmen und allen, die Leistungen der IHK in Anspruch nehmen, einen hohen Leistungsstandard und eine erstklassige Kosten-Nutzen-Relation bieten.







Das wirtschaftspolitische Leitmotiv der IHK-Organisation lautet:

„Wir wollen erreichen, dass Deutschland zu den Top drei der weltweit führenden Wirtschaftsstandorte zählt“

Das Kundencredo der IHK-Organisation lautet:

„Wir machen uns stark für Ihren Erfolg“

Die sechs Geschäftsfelder der IHK-Organisation sind:

-  Standortpolitik
-  Starthilfe und Unternehmensförderung
-  Aus- und Weiterbildung
-  Innovation | Umwelt
-  International
-  Recht | Fair Play

Standortpolitik

Standort ist dort, wo gewirtschaftet wird. Dort ist auch die IHK und engagiert sich für die Qualität der Wirtschaftsstandorte. Die Bedingungen für unternehmerisches Handeln in Deutschland müssen weiter verbessert werden.

In unserem Geschäftsfeld „Standortpolitik“ konzentrieren wir uns auf drei Ziele:

- Wir sorgen an den Standorten für eine leistungsfähige Infrastruktur in allen Bereichen, die für optimales Wirtschaften relevant sind. Wir beeinflussen Planungsprozesse und bringen die Bedürfnisse der Wirtschaft zur Geltung.
- Wir schaffen der Wirtschaft Gestaltungsspielräume, indem wir die staatliche Regelungsflut zurückdrängen und uns für wirtschaftsfördernde Rahmenbedingungen einsetzen.
- Wir kämpfen für eine Reduzierung der Abgabenlast, indem wir den Rationalisierungs-, Einsparungs- und Privatisierungsdruck auf die öffentlichen Haushalte erhöhen.

Um diese Ziele zu erreichen, erbringen wir die nachfolgenden Leistungen:

Standortpolitik		
	Produkte *	Nutzen
1	Standortlobbying - Bebauungspläne - Flächennutzungspläne - Stellungnahmen zu großflächigen EH-Entwicklungen	Optimierung der Rahmenbedingungen des Standorts
2	Konjunkturbericht	Basisinformationen für Wirtschaftspolitik
3	Einwirkung auf Finanzpolitik	Niedrige Steuern und Abgaben
4	Ausbau der Forschungsinfrastruktur	Stärkung der Innovationskraft
5	Gewerberaumentwicklung und -konzepte	Schaffung von Wachstumsmöglichkeiten
6	Stadtentwicklung und -marketing	Dynamisierung des Standorts
7	Durchsetzung sinnvoller Verkehrskonzepte	Leistungsfähige Infrastruktur
8	Einwirkung auf Gesetzgebung und Administration	Verbesserte Bedingungen für flexibles Handeln ohne überbordende Bürokratie

* Einige ausgewählte Beispiele

Starthilfe und Unternehmensförderung

Eine vitale Wirtschaft braucht die beständige Erneuerung. In unserem Geschäftsfeld „Starthilfe und Unternehmensförderung“ konzentrieren wir uns auf drei Ziele:

- Wir fördern den Strukturwandel. Wir beraten kompetent neue Unternehmen und begleiten sie; somit führen wir den traditionellen und neuen Ökonomien Innovationspotenzial zu.
- Wir agieren im Strukturwandel als Vermittler von Marktchancen. Wir unterstützen deutsche Unternehmen im In- und Ausland sowie ausländische Unternehmen in Deutschland in ihrem Bestreben, den Strukturwandel zu vollziehen, von ihm zu profitieren und mit ihm verbundene Risiken zu meistern.
- Wir arbeiten für eine starke Unternehmenskultur in Deutschland. Wir wollen ein Klima, das immer mehr Menschen - vor allem junge Menschen - veranlasst, eigenverantwortliche Unternehmer zu werden.

Um diese Ziele zu erreichen, betreiben wir eine intensive zielgerichtete Kommunikationsarbeit und bieten unseren Kunden - den Unternehmen - die nachfolgenden Dienstleistungen an:

Starthilfe Unternehmensförderung 		
	Produkte *	Nutzen
1	Existenzgründungsberatung	Hilfe bei der Geschäftsgründung
2	Nachfolgevermittlung und -begleitung	Sicherung von Unternehmenswerten; geringe Transaktionskosten beim Geschäftsübergang
3	Firmeninformationssystem (FIS)	Selektierte und preiswerte Firmenadressen
4	Existenzgründerbörse „Change“	Angebot und Nachfrage von Geschäften / Geschäftsideen
5	IHK-Gründertage	Konzentriertes, direkt umsetzbares Know-how
6	Fördermittel-Information	Bestmögliche Projektfinanzierung auf neutraler Basis
7	Konjunkturberichte	Orientierungshilfe; Sicherheit über die wirtschaftliche Entwicklung
8	Qualifizierung für Branchen mit besonderen Zugangsvoraussetzungen	Überwindung von Markteintrittsbarrieren

* Einige ausgewählte Beispiele

Aus- und Weiterbildung

Der Standort Deutschland lebt von der hohen beruflichen Qualifikation der hier arbeitenden Menschen. Die IHKs setzen sich für die berufliche Erstausbildung aller jungen Menschen und ein im Wettbewerbsvergleich überlegenes Niveau der Weiterbildung in Deutschland ein.

In unserem Geschäftsfeld „Ausbildung und Weiterbildung“ konzentrieren wir uns auf drei Ziele:

- Wir sichern die Qualität des beruflichen Ausbildungssystems, indem wir einheitliche Prüfkriterien und Prüfverfahren definieren und erfahrene Prüfer einsetzen. Die IHKs sichern die hohen Qualitätsstandards der Ausbildung und Weiterbildung.
- Wir sorgen für einen optimalen Ausgleich zwischen Aus- und Weiterbildungsnachfrage, persönlichen Wünschen und Eignungen und den in der Praxis geforderten Qualifikationen durch eine auf profunder Marktkenntnis und hoher Urteilsfähigkeit fußende Beratung von Unternehmen, Mitarbeitern und Auszubildenden.
- Wir ermöglichen den Unternehmen, durch eine permanente Weiterentwicklung und eine schnelle marktorientierte Ergänzung der Berufsbilder und Weiterbildungskonzepte, auf Arbeitnehmer zurückgreifen zu können, die über einen Qualifikationsvorsprung gegenüber Arbeitnehmern in anderen Ländern verfügen.

Um diese Ziele zu erreichen, vertreten wir in allen politischen Gremien aktiv die Interessen der Wirtschaft und bieten unseren Kunden - den Unternehmen - die nachfolgenden Dienstleistungen an:

Aus- und Weiterbildung		
	Produkte *	Nutzen
1	Ausbildungsberatung	Wissen, wie Ausbildung richtig geht
2	Lehrstellenatlas	Wo finde ich welche Ausbildung? Wie werde ich gefunden?
3	Prüfungen	Verlässliche Standards für Leistungen und Qualifikationen
4	Entwicklung von Aus- und Weiterbildungskonzepten	Zukunftsfähigkeit; Qualifikation der Mitarbeiter
5	Weiterbildungsberatung	Orientierung für Mitarbeiter und Betrieb
6	WIS · Weiterbildungs- Informations-System	Einzigartige Transparenz des Weiterbildungsangebots in Deutschland
7	Weiterbildungsveranstaltungen, z.B. - Managementprogramme - Fach- und Führungstraining - Vorbereitung Weiterbildungsprüfung zum Fachwirt und Meister	Know-how-Gewinn
8	Lehrstellenbörse	Makler für Angebot und Nachfrage

* Einige ausgewählte Beispiele

Innovation | Umwelt

Wer eine wettbewerbsfähige Wirtschaft will, muss die Innovationsfähigkeit der Unternehmen fördern. In unserem Geschäftsfeld „Innovation und Umwelt“ konzentrieren wir uns auf drei Ziele:

- Wir fördern die Innovationskraft der Unternehmen, indem wir für Markttransparenz sorgen und die Entwicklungs- und Vermarktungsprozesse beschleunigen helfen.
- Wir unterstützen die Unternehmen, ihre Positionen bei der Entwicklung und im Einsatz von Umwelttechnologien auszubauen. Wir vermitteln das dafür erforderliche spezifische Know-how.
- Wir setzen uns für das Konzept des Nachhaltigen Wirtschaftens auf betrieblicher Ebene ein und helfen Unternehmen, die im Umweltschutz liegenden Chancen zu nutzen.

Um diese Ziele zu erreichen, bieten wir unseren Kunden - den Unternehmen - die nachfolgenden Dienstleistungen an:

Innovation Umwelt		
	Produkte *	Nutzen
1	Technologiebörse	Effiziente Vermarktung von Technologien
2	Innovationsberatung	Lösungs- und Fördermittelbeschaffung
3	Fördermittelberatung	Erleichterte Finanzierung
4	Umweltberatung, einschl. Abfall- und Kreislaufwirtschaftsberatung	Know-how-Transfer
5	Recyclingbörse	Bestmögliche Verwertung
6	UMKIS IHK-Umwelt-Kommunikations- und Informationssystem	Orientierung bei Umweltfragen, Know-how-Vermittlung
7	UMFIS IHK-Umwelt-Firmeninformationssystem	Wo bekomme ich was?

* Einige ausgewählte Beispiele

International

Die Internationalisierung der Wirtschaft und die durch die modernen Kommunikationstechnologien gestiegene Markttransparenz und gesunkenen Transaktionskosten stellen Unternehmen vor neue Herausforderungen. Sie bieten gerade auch klein- und mittelständischen Unternehmen neue Chancen. Wir helfen, sie zu nutzen.

In unserem Geschäftsfeld „Internationalisierung“ konzentrieren wir uns auf die nachfolgenden drei Ziele:

- Wir erleichtern den Unternehmen den Eintritt in ausländische Märkte, indem wir über unsere Auslandshandelskammern eine profunde Marktkenntnis zur Verfügung stellen und helfen, mit unserer Erfahrung Transformationskosten zu senken.
- Wir unterstützen die Unternehmen auf der Absatzseite durch eine weltweite Organisation und Vermittlung von Absatzkanälen und Geschäftsanbahnungen.
- Wir unterstützen die Unternehmen auf der Beschaffungsseite im Finden der richtigen Zulieferer durch ein weltweites Netzwerk von Scouts und Geschäftskontakten.

Um diese Ziele zu erreichen, bieten wir unseren Kunden - den Unternehmen - die nachfolgenden Dienstleistungen an:

International		
	Produkte *	Nutzen
1	Newsletter International	Aktuelles praxisnahes Know-how
2	Ursprungszeugnisse und Carnets	Unbürokratische Abwicklung
3	Vermittlung von Geschäftskontakten und Gesprächspartnern	Geschäftsanhahnung
4	Außenwirtschaftsberatung	Reduktion von Risiken
5	Länderinformationstage	Marktkenntnisse ohne Reisekosten
6	Kooperationsbörse	Geschäftsanhahnung
7	Außenwirtschaftstraining	Praxis-Know-how
8	Delegationsreisen	Kontakte
9	Messeservice	Zugang zu Auslandsmärkten für KMU

* Einige ausgewählte Beispiele

Recht | Fair Play

Die IHKs achten an ihren Standorten darauf, dass die Regeln des fairen Wettbewerbs eingehalten werden.

Mit unseren Leistungen im Geschäftsfeld „Recht | Fair Play“ konzentrieren wir uns auf drei Ziele:

- Wir stellen die Chancengleichheit zwischen den Unternehmen sicher, indem wir wettbewerbsverzerrende Aktionen und Maßnahmen unterbinden.
- Wir drängen staatliche Eingriffe zurück, indem wir die Selbstregulierungsfähigkeit der Wirtschaft erhöhen.
- Wir fördern den Wettbewerb, indem wir den Markteintritt neuer Unternehmen erleichtern und sie in ihrer Entwicklung unterstützen.

Um diese Ziele zu erreichen, erbringen wir die nachfolgenden Leistungen:

Recht Fair Play		
	Produkte *	Nutzen
1	Sachverständige bestellen und bereitstellen	Verfügbarkeit von Expertenwissen
2	Firmennamenrecherche und -beratung	Sicherheit für die Firma
3	Verfolgung von Wettbewerbsverstößen	Chancengleichheit
4	Konfliktmanagement	Zeit- und Kostenersparnis
5	Rechtsauskünfte	Rechtssicherheit; Wissen, wie weiter zu verfahren ist
6	Schuldnerliste	Schutz vor Zahlungsausfällen
7	Gewerberechtsberatung	Rechtssicherheit

* Einige ausgewählte Beispiele

Die Geschäftsfelder der IHK

Standortpolitik

Wirtschaftspolitik

Steuer- und
Finanzpolitik

Konjunkturbericht-
erstattung

Zahlen und Fakten

Raumordnung,
Regionalförderung,
Stadtentwicklung

Gewerbeflächen

Regionale
Kooperationen

Verkehrsnetze

- Straße
- Schiene
- Luft
- Wasser

Sonstige Netze

Starthilfe und Unternehmens- förderung

Unternehmens-
gründung

Unternehmens-
führung / BWL

Unternehmens-
nachfolge

Sach- und
Fachkundeprüfungen

Aus- und Weiterbildung

Ausbildung

Prüfungen

Ausbildungsberatung

Weiterbildung

Prüfungen
Zertifikate

Weiterbildungs-
Angebot

Weiterbildungs-
beratung

Bildungspolitik

Online-Learning



Innovation Umwelt

Umweltberatung
(Umweltfragen)

Energiefragen

Innovations- und
Technologieberatung

E-Business
Informations- und
Kommunikations-
wirtschaft

International

Export

Import

Investitionen
im Ausland

Messen

Kooperationen

Recht Fair Play

Handels- und
Gewerberecht

Wettbewerbsrecht

Allgemeine
Rechtsauskünfte

Sachverständige,
Schlichtung

Steuerrecht

IHK

DIHK

Organisation der IHK

Über 3,5 Millionen IHK-zugehörige Unternehmen

wählen

Vollversammlungen der IHKs
bestehend aus Vertretern der Unternehmen

wählen

Präsident IHK

Hauptgeschäftsführer IHK

Vollversammlung des DIHK
bestehend aus Abgesandten der IHKs
Präsidenten oder Vizepräsidenten und
Hauptgeschäftsführer

wählen

Präsident DIHK

Hauptgeschäftsführer DIHK

IHK

DIHK

Herausgegeben vom Deutschen Industrie-
und Handelskammertag · DIHK
Breite Straße 29 | Berlin-Mitte
Postanschrift: DIHK | 11052 Berlin
Tel. (030) 20308-0 | Fax (030) 20308-1000
E-Mail: dihk@berlin.dihk.de | www.ihk.de