

## ***Mit Leidenschaft Herausragendes leisten***

### Warum?

Jeder unserer Kunden möchte mit ULPbike seine schönsten Wochen des Jahres verbringen. Unsere Kunden fahren nicht jeden Monat mal eben an den Lago – eine MTB- oder Rennrad-Reise mit uns ist für viele ein echtes Highlight, auf das er sich monatelang freut.

Also möchten wir jeden Einzelnen nicht nur zufriedenstellen, wir wollen ihn begeistern! Wir übertragen unsere positiven Emotionen auf den Kunden und „bewegen“ ihn mit Herzblut und Leidenschaft. Denn: Unsere begeisterten Kunden sind die Grundlage des Gesamterfolges von ULPbike.

### Unterstützende Werte:

- Einsatzbereitschaft
- Hilfsbereitschaft
- Aufrichtigkeit
- Begeisterung
- Engagement
- Spaß, jemand anderem Freude und eine schöne Zeit zu bereiten

### Verhaltensweisen:

- Wir versuchen, in jeder Situation immer unser Bestes zu tun.
- Wir verbessern kontinuierlich unsere Kompetenzen, indem wir uns fortbilden und unser Wissen erweitern.
- Neben optimalen Rahmenbedingungen – außergewöhnliche Routen, reibungslose Tourorganisation, professionelle Guides – gelingt uns das vor allem mit Leidenschaft und Spaß an der Sache.
- Wir gehen auf unsere Kunden ein und holen jeden dort ab, wo er steht.

### Wir lehnen ab:

- Mittelmäßigkeit
- Überheblichkeit
- Ignoranz
- Egoismus

## ***Mit Innovationen bewegen***

### Warum?

Unsere Kunden sind anspruchsvoll – zu Recht – und Gutes (von uns) gewöhnt. Um deren hohe Erwartungen über die Jahre zu erfüllen, streben wir nicht nur nach Perfektion, sondern genauso nach innovativen Leistungen. ULPbike-Kunden sind unsere Existenzgrundlage – das wissen wir, danach handeln wir und übertreffen uns deshalb immer wieder selbst. Das gilt für unsere Leistung als Gesamtes, aber genauso für jeden „Einzelbaustein“.

### Unterstützende Werte:

- Kreativität
- Offenheit/Neugier
- Kundennähe
- Lernbereitschaft

### Verhaltensweisen:

- Wir erkennen frühzeitig neue Trends, weil wir kontinuierlich den Markt beobachten.
- Wir sind über die Bedürfnisse und Wünsche unserer Kunden informiert, da wir im ständigen Dialog mit ihnen stehen – vor, während und nach den Touren.
- Wir zeigen unseren Kunden, dass wir kein abgehobenes Mega-Unternehmen sind, sondern ein Veranstalter, dem jeder Kunde persönlich wichtig ist.
- Innovationen sind bewusst in unserer Zieldefinition integriert.
- Mitarbeiter, die das Interesse unserer Kunden an erste Stelle setzen sowie innovativ denken und handeln, werden geschätzt, ihr Engagement wird honoriert.

### Wir lehnen ab:

- Ideenkiller
- Veränderungs-Verweigerer
- Fortschritt-Behinderer
- Sätze wie „Das haben wir doch alles schon gemacht“ oder „Das geht doch eh nicht“ oder „Das ist mir egal/interessiert mich nicht.“

## **Gemeinschaft und Zusammenhalt**

### Warum?

Unser Gesamterfolg ist das Ergebnis der Arbeit eines JEDEN Mitarbeiters. Die Basis unserer guten Zusammenarbeit ist das Vertrauen zueinander sowie der gegenseitige Respekt. Wir sind überzeugt von der Erstklassigkeit und dem Engagement unserer Mitarbeiter und wissen, dass wir uns auf jeden Einzelnen verlassen können.

### Unterstützende Werte:

- Loyalität
- Teamgeist
- Wertschätzung
- Offenheit
- Toleranz

### Verhaltensweisen:

- Wir sind keine Einzelkämpfer.
- Wir arbeiten „Hand in Hand“.
- Wir motivieren, unterstützen, fordern und fördern uns.
- Wir ermutigen jeden Einzelnen zum unternehmerischen Denken.
- Jeder Mitarbeiter kennt unsere Ziele und trägt verantwortungsbewusst zu deren Umsetzung bei.

### Wir lehnen ab:

- Mobbing
- Alleingänge
- Besserwisserei
- Überheblichkeit
- Unnahbarkeit

## ***Authentizität***

### Warum?

Ehrlichkeit, Unverfälschtheit und Echtheit sind die Grundlage unseres Auftretens gegenüber unseren Kunden – aber auch unter den ULPbike-Mitarbeitern. Die Professionalität unserer Leistung wird stets von ehrlicher Freude und Spaß an der Arbeit begleitet. Unser Angebot ist ein Versprechen an unsere Kunden.

### Unterstützende Werte:

- Natürlichkeit
- Innere Überzeugung
- Selbstbewusstsein

### Verhaltensweisen:

- Wir halten unser Wort.
- Wir versprechen Großartiges – und halten es auch ein.
- Wir leben unsere Leidenschaft.
- Wir sind Vorbilder nicht durch unser Reden sondern durch unser Handeln.

### Wir lehnen ab:

- Jegliche Form von Unehrlichkeit
- Aufschneiderei
- Arroganz