

Wenn das auch nicht reicht, dann geht es eben in die Buchhandlung.

Damit nicht der falsche Eindruck entsteht – Kathleen ist keine Streberin, die verbissen und krampfhaft jeden Garten allein machen will. Vielmehr nennt sie Teamfähigkeit als eine ihrer Stärken. Wer sie auf der Baustelle erlebt, lernt eine hilfsbereite Gärtnerin kennen, die neben der eigenen Scholle immer auch das große Ganze im Auge hat. Auf die Frage, welche Baustellen ihr am besten gefallen, bekommt man die Antwort: „Die, die wie geschmiert laufen – und das geht mit guten Arbeitskollegen!“

### „Ich arbeite gern mit Männern“

Diese Arbeitskollegen sind bei ihrer jetzigen Firma alle: Männer. Beim Vorstellungsgespräch versuchte Geschäftsführer Alexander Jehle ihr diesen Umstand schonend beizubringen. „Wir haben hier auch sonst keine Frauen.“ Kathleen sagt, sie arbeitet gern mit Männern. „Ich stehe jeden morgen mit 20 Männern auf dem Hof. Das ist kein Problem für mich.“ Dann setzt sie sich in den Lkw und findet ihren Weg in den überfüllten Straßen Münchens.

Wohin ihr Weg noch führt, diese Frage drängt sich bei einem solch bewegten Leben geradezu auf. Das gesteckte Ziel für die nächsten Jahre ist die Meisterschule. Ob irgendwann das W für Westen wieder auf ihrer Windrose auftaucht? Sie, die „eine“ Gärtnerin ist, die ihre eigene Kräutergärtnerei führt, wie es ihr alter Traum ist? Zwei Zitate zeigen, wie sehr sie sich mit ihrem Beruf identifiziert und wie sehr sie es als notwendig erachtet, sich kontinuierlich und beharrlich weiterzuentwickeln. Ihr Lieblingszitat von Karl Foerster: „Wer mit seinem Garten schon zufrieden ist, verdient ihn nicht!“

In Kathleen's Gartenbibliothek steht auch ein Buch seiner Tochter Marianne: „Der Garten meines Vaters“. Frau Foerster schenkte es Kathleen für ihre Arbeit im Staudengarten in Potsdam. Wenn man das Buch aufklappt, ist folgende Widmung zu lesen: „All dies – war nur der Anfang!“

Sebastian Sowa, Zürich/CH  
Bild: privat

## Betriebsführung

# Selbstdisziplin statt Berater

**Externe Berater holt Jörg Baumhauer nur noch selten ins Haus. Den Betrieb managt er anhand eines DIN-A4-Ordners. Ergebnis sind straffe Abläufe, bessere Kundenbetreuung und höhere Erträge. Dieses Beispiel eines Zulieferers lässt sich auch auf GaLaBau-Betriebe übertragen.**

Wenn es um externe Berater oder Managementtools geht, reagiert Jörg Baumhauer, Geschäftsführer von re-natur in Ruhwinkel, eher skeptisch. Als vor drei Jahren Geschäftspartner gleich auf drei Baustellen begeistert von der praxisnahen Temp-Methode erzählten, wurde der 46-jährige studierte Gärtner neugierig. Gemeinsam mit dem zweiten Geschäftsführer Philipp Göhler las er das Handbuch des renommierten Personal- und Unternehmensberaters Jörg Knoblauch.

Infiziert von dem Management-by-yourself-Virus ließen sich die beiden vor zwei Jahren lizenzieren. „Das ist ein Motivationsschub, der Energie und Freude im ganzen Betrieb freisetzt“, erzählt Jörg Baumhauer. In den vergangenen beiden Jahren steigerte das Unternehmen den Umsatz jeweils um 8%. Viel Selbstdisziplin sei notwendig, um dranzubleiben, sagt er. Denn: Kein teurer Externer macht Druck. Doch weil es meist um kleine Schritte geht, sind Erfolge schnell sichtbar. Das begeistert die gesamte Belegschaft. „Wir arbeiten täglich mit der Temp-Methode“, sagt Baumhauer.

Temp steht für die vier Bereiche **Teamchef**, **Erwartung des Kunden**, **Mitarbeiter** und **Prozesse**. Im ersten Schritt hat der Großhändler zusammen mit den 30 Mitarbeitern eine Ist-Analyse gemacht. Spannend waren die unterschiedlichen Meinungen und Sichtweisen auf das Unternehmen. Ein Ergebnis war, dass re-natur seine Kunden, nämlich Dachdecker, Zimmermänner und Landschaftsgärtner, zwar sehr kompetent informiert und berät, aber der Verkauf haperte. Mit gezielter Präsentations- und Verkaufsschulung inklusive Service und Reklamationsbe-



**Geschäftsführer Philipp Göhler (links) nutzt das Temp-Praxisbuch auch in wöchentlichen Mitarbeiterbesprechungen wie mit Ullrich Gluscke und Reiner Reinfeldt.**

Werkbild

handlung hat der Vertrieb in den vergangenen beiden Jahren enorm aufgeholt, wenn es um das „E“ geht, die Erwartung der Kunden.

### „Chancen“ statt „Reklamationen“

Schwierigkeiten gab es vor allem bei den Arbeitsprozessen mit Reibungsverlusten, doppelten Wegen oder mangelnder Übergabe vor Urlauben. Die Prozesse wurden schrittweise beschleunigt, genauer aufeinander abgestimmt und die Bewegung der Ware transparenter gemacht, sodass die Mitarbeiter gegenüber Kunden nun präzise Aussagen über die Auslieferung machen können.

Manchmal sind die Zeichen der Veränderung nur klein. So steht auf dem Schreibtisch kein Reklamationsordner mehr. Auf dem Ordner steht inzwischen „Chancen“. Denn unzufriedenen Kunden schnell und unbürokratisch zu helfen, ist manchmal überzeugender und führt zu größerem Vertrauen als ein reibungsloser Ablauf. Schließlich können Fehler immer passieren. Entscheidend ist, wie Dienstleister damit umgehen und den Kunden zufriedenstellen. Ziel von re-natur ist, diese Herausforderung in jedem Fall innerhalb von 48 Stunden zu lösen.

Gerne haben die beiden Teamchefs am operativen Geschäft festgehalten und die schwer fassbare strategische Planung aufgeschoben. „Das ist anders geworden“, finden die Geschäftspartner.

Ein weiteres Beispiel für die Entwicklung: „Anfangs haben wir den Fehler gemacht, an zu vielen Stellen gleichzeitig mit der Temp-Methode anzusetzen“, erzählt Baumhauer. Dann kam ein großer und wichtiger Auftrag, dann brannte es an einer anderen Stelle und schon dümpelte das ein oder andere Projekt dahin. Geduldiger und kleinschrittiger seien sie als Geschäftsführer geworden, besprechen mit den Mitarbeitern, was realistisch machbar ist. „Da sind wir dann aber auch konsequent hinter der Umsetzung her“, sagt Baumhauer, „damit übernehmen wir mehr Führung.“

Das merken die Mitarbeiter an verschiedenen Stellen: Das jährliche Mitarbeitergespräch ist inzwischen selbstverständlich. Dabei wollen die Chefs auch hören, wo der Mitarbeiter Entwicklungspotenzial im Unternehmen sieht. Maxime ist: Was wollen wir zusammen erreichen? Deshalb ist die Weiterbildung immer wieder Thema bei dem Großhändler. Wenn in der Winterzeit weniger los ist, holen sich die Geschäftsführer Partner ins Haus, sei es ein Rechtsanwalt, der für Klärungen sorgt, oder ein Spediteur, mit dem Abläufe optimiert werden.

Inzwischen initiiert re-natur den MMM-Branchentreff – Motivation, Mitarbeiter und Marketing – für Dienstleister und Handwerker der grünen Branche. Weil Baumhauer und Göhler von Jörg Knoblauch so begeistert sind, ist der Giengener Personalberater einer der drei Top-Referenten. Jens Gieseler, Göppingen