



Die Teilnehmer des Organisations-Workshops der Lust auf Garten-Gesellschaft, links Helmut Haas.

Organisation als das A und O

Fünf neue Mitglieder der Lust auf Garten-Gesellschaft haben begonnen, ihre Organisationsprozesse zu optimieren.

In einem zweijährigen Schulungsprogramm wollen die GaLaBauer aus Deutschland und der Schweiz das bewährte Organisationssystem der Lust auf Garten-Gesellschaft, eines Netzwerkes von derzeit 27 Garten- und Landschaftsbaubetrieben, in ihr Unternehmen einführen. Zwei Unternehmen aus der Schweiz, die Firmen Egli aus Stäfa und Deiss aus Herznach, sowie drei Unternehmen aus Deutschland, Kleineberg aus Herford, Gerold aus Kamen und Friedrichs aus Braunschweig, trafen sich im April in der LaG-Zentrale in Wangen-Roggenzell zum ersten Schulungsblock. In sieben weiteren Blöcken soll das Organisationssystem Schritt für Schritt in ihren GaLaBau-Betrieben eingeführt werden. Dabei können sie auf die Erfahrung der anderen Betriebe des Netzwerkes zurückgreifen. Alle für die erfolgreiche Führung nötigen Prozesse sind in dem Organisations-Handbuch der Lust auf Garten-Gesellschaft, dem so genannten Bergführer

zusammengefasst. Auf Grundlage dieser Dokumentation und im Erfahrungsaustausch mit den übrigen Teilnehmern entwickelt jeder Unternehmer für seinen eigenen Betrieb sein individuelles Organisations-Handbuch. GaLaBau-Unternehmer Helmut Haas, der das Organisations-System federführend entwickelt hat, moderiert dabei die einzelnen Schritte, wie sie in seinem Betrieb umgesetzt worden sind. Im ersten Schulungsblock ging es um die Bereiche Kundenberatung und Planung, Angebotsbearbeitung, Vertragsprüfung, Auftragsvorbereitung, Auftragsabwicklung sowie Dokumentations- und Berichtswesen. Nach Abschluss der Schulung waren alle Teilnehmer motiviert, das System im eigenen Betrieb anzuwenden. Einer der Teilnehmer brachte es auf den Punkt: „Mein Unternehmen war bisher schon erfolgreich, aber nun habe ich das Gefühl es auf Sand gebaut zu haben und erst jetzt nachträglich das Fundament einzuschie-

ben.“ Im Nachfolgenden zeigen wir beispielhaft den Organisationsprozess „Kundenberatung und Planung“ im Geschäftsbereich Gartengestaltung auf (siehe Grafik).

Kundenberatung und Planung

Typische Alltagssituation in einem GaLaBau-Betrieb: Ein neuer Interessent nimmt angeregt durch vorangegangene Marketingmaßnahmen oder aufgrund von Weiterempfehlungen erstmals durch unterschiedliche Medien Kontakt mit dem Unternehmen auf. Ganz entscheidend ist jetzt die Reaktion der Zentrale oder des Bereichsleiters, der konsequent alle Kontaktdaten des Interessenten und weitere projektbezogene Daten erfasst. Hierzu hat die LaG einen Daten-Erfassungsbogen entwickelt. In die EDV werden dann die Daten, falls noch nicht vorhanden, eingegeben und auch eine Projekthistorie angelegt. Während der Erfassung wird durch eine entsprechende Fragetechnik abgeklärt, ob für das Projekt eine Planung notwendig wird oder nicht. Ist dies der Fall, wird der Interessent über die weitere Vorgehensweise informiert. Als erstes wird vom Bereichsleiter oder Planer bei einem kostenfreien Ortstermin die Bedarfsanalyse durchgeführt. Danach erhält der Interessent umgehend eine Auftragsbestätigung über die nötigen Planungsleistungen. Nach Vorliegen der gegengezeichneten Auftragsbestätigung, beginnt der Planungsprozess. Sollte die aufgezeigte Vorgehensweise für den Interessenten in Ordnung sein, wird der Daten-Erfassungsbogen dem Bereichsleiter Gartengestaltung zur Information vorgelegt, der dann das weitere Vorgehen mit dem Planer abstimmt. Ist keine Planungsleistung erforderlich, wird der Daten-Erfassungsbogen dem Bereichsleiter Swimming-Teich oder Gartenpflege - im Falle der Firma Haas - zur weiteren Bearbeitung vorgelegt.

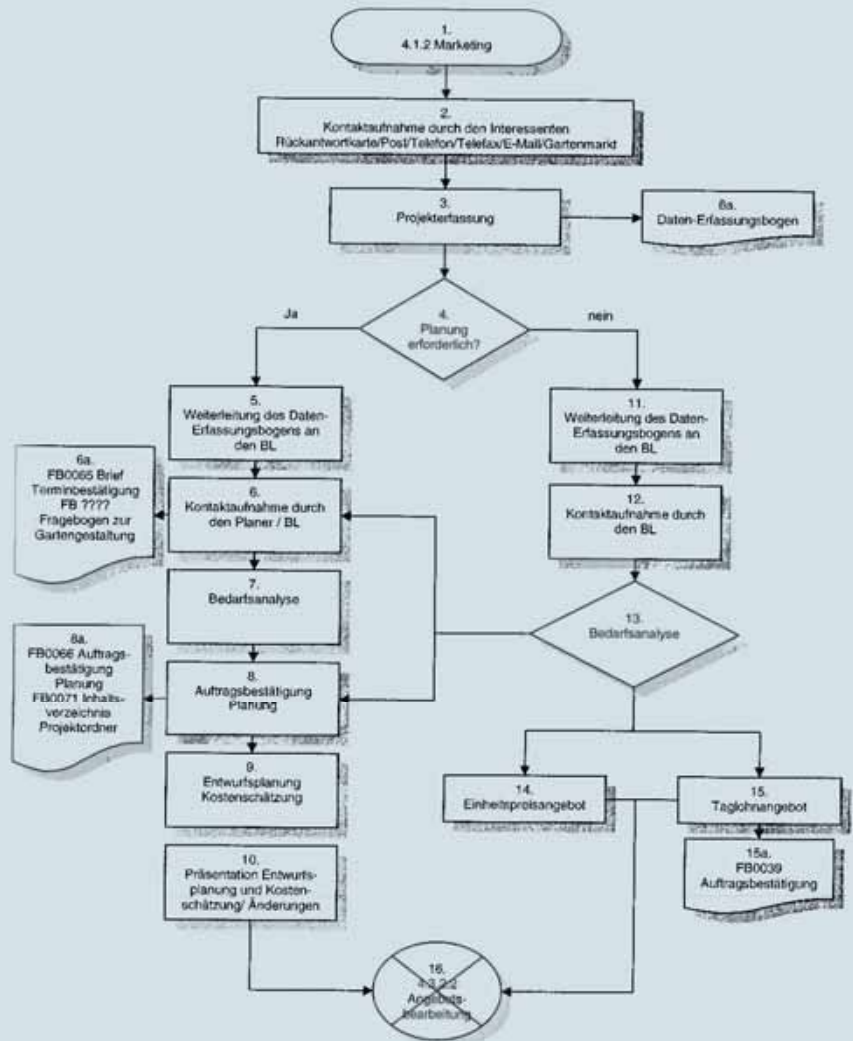
Ablaufprozess mit Planung

Das Beispiel zeigt, wie wichtig die möglichst reibungslose Kommunikation an den Übergangsknoten ist. So nimmt der Planer oder zuständige Bereichsleiter innerhalb von zwei Tagen mit dem Interessenten Kontakt auf, um einen Vor-Ort-Termin zu vereinbaren. Mit dem Formblatt „Brief Terminbestätigung“ wird dieser nochmals schriftlich bestätigt und dem Schreiben die Checkliste „Fragebogen zur Gartenplanung“ beigefügt. Bei der folgenden Bedarfsanalyse wird der Interessent entsprechend seiner Wünsche und den Antworten im Fragebogen beraten. Bei diesem Gespräch können Gartenbücher, Musterpläne und Materialkataloge hilfreich sein. Nach Entscheidung des Pla-

ners/Bereichsleiters werden dem Interessenten im Anschluss an die Beratung die vom Unternehmen Haas herausgegebenen Broschüren (Erfolgsfaktor Begeisterung – Traumgärten und Unternehmensprofil) und die Broschüre „avantgarde, kunstwerk garten“ überreicht. Entsprechend der ermittelten Kundenwünsche wird dem Interessenten eine Auftragsbestätigung über die nötigen Planungsleistungen übermittelt. Sobald diese Auftragsbestätigung vom Interessenten gegengezeichnet vorliegt, beginnt die Planung. Alle das Projekt betreffenden Unterlagen werden in einem Projektordner abgelegt. Auf Grundlage der Entwurfsplanung erstellt der Planer oder Bereichsleiter dann eine Kostenschätzung. Diese wird dem Interessenten zusammen mit der Entwurfsplanung dann möglichst in den Räumlichkeiten der Firma präsentiert. Änderungswünsche werden aufgenommen und planerisch umgesetzt, bis die Freigabe durch den Interessenten erfolgt und der nachfolgende Prozess der Angebotsbearbeitung beginnt.

Ablaufprozess ohne Planung

Wenn keine Planung erforderlich ist, wird der Daten-Erfassungsbogen dem Bereichsleiter Swimming-Teich oder Gartenpflege (bei der Firma Haas) vorgelegt. Der entsprechende Bereichsleiter nimmt innerhalb von zwei Tagen mit dem Interessenten Kontakt auf, um einen Vor-Ort-Termin zu vereinbaren. Bei der Bedarfsanalyse werden wie oben beschrieben geeignete Medien eingesetzt. Sollte sich bei dem Gespräch herausstellen, dass doch eine Planung für das Projekt erforderlich ist, muss der Bereichsleiter den Interessenten über die weitere Vorgehensweise, wie vorher beim Planungsprozess beschrieben, unterrichten. Sollte keine Planung erforderlich sein, erstellt der Bereichsleiter entsprechend der Bedarfsanalyse ein Einheitspreisangebot oder ein Taglohnangebot.



Ablaufschema der Kundenberatung und Planung bei einer Gartengestaltung gemäß des LaG-Organisations-Systems. | Grafik: Haas

Als nachfolgender Prozess erfolgt auch hier die Angebotsbearbeitung. Allein dieser kurze Abriss eines kleinen Ausschnittes der Kundenberatung und Planung bei der Gartengestaltung zeigt, wie wichtig eine strukturierte Organisation dieser Prozesse ist. Besonderes Augenmerk liegt hier auf den Kommunikations-Übergängen. Erst wenn diese „Knoten“ durch eine eingespielte Organisati-

onsstruktur in der Praxis unterstützt werden, ist ein reibungsloser Prozessablauf gewährleistet. Das ist aber nicht nur für die internen Betriebsabläufe von Vorteil. Auch der potenzielle Kunde spürt sofort, dass er sich mit seinem Anliegen in professionelle Hände begibt. Dann ist der Auftrag in der Regel letztlich nur noch Formsache. Info-Tel: 07528/95811, www.lust-auf-garten.de

Die preiswerte und ermüdungsfreie Art, Material zu transportieren

PowerPac
Raupendumper

Elektroschubkarre - kein Lärm, keine Abgase und Nutzlast 350 kg

Einachsschlepper von 5,5PS - 12PS

Kehrmaschine

Elektrofahrrad Citybike

PowerPac Baumaschinen GmbH
Niederhöchstädter Str. 71-73
D - 61476 Kronberg
Tel.: 06173-68558
Fax: 06173-68548
info@powerpac.de
www.powerpac.de

„Das DATAflor-Programm inspiriert mich, in Strategien und Ideen zu denken. Nicht nur in 'Material' und 'Gerät'.“

Björn Joachim,
Aerzener GALA BAU GmbH, Aerzen

DATAflor
Software für Ihren Erfolg

Software für alle, die betriebswirtschaftlich denken