



Für die Geschäftsführer von Re-Natur Jörg Baumhauer und Philipp Göhler ist die Arbeit mit dem Temp-Praxisbuch alltäglich geworden. | Foto: J. Gieseleser

Mehr Energie, mehr Freude, mehr Umsatz

Externe Berater holt Jörg Baumhauer nur noch selten ins Haus, den Betrieb managt er an Hand eines DIN A4-Ordners.

VON JENS GIESELER,
GÖPPINGEN

Wenn es um externe Berater oder Managementtools geht, reagiert Jörg Baumhauer, Geschäftsführer von Re-Natur in Ruhwinkel, 30 Kilometer südlich von Kiel, eher skeptisch. Als vor drei Jahren Geschäftspartner gleich auf drei unterschiedlichen Baustellen begeistert von der praxisnahen Temp-Methode erzählten, wurde der 46-jährige studierte Gartenbauer neugierig. Gemeinsam mit dem zweiten Geschäftsführer Philipp Göhler las er das Handbuch des Personal-Gurus Jörg Knoblauch. Infiiziert von dem Management-by-yourself-Virus ließen sich die beiden vor zwei Jahren lizenzieren. „Das ist ein Motivationsschub, der viel Energie und Freude im ganzen Betrieb freisetzt“, erzählt Jörg Baumhauer. In den vergangenen beiden Jahren steigerte das Unternehmen den Umsatz jeweils um „sehr gute“ acht Prozent. In diesem Jahr wird der Zuwachs voraussichtlich noch höher ausfallen. Viel Selbstdisziplin sei notwendig, um dran zu bleiben, 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 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 für den gebürtigen Schwaben die unterschiedlichen Meinungen und Sichtweisen auf das Unternehmen. Ein Ergebnis war, dass Re-Natur Dachdecker, Zimmermänner sowie Garten- und Landschaftsbauer zwar sehr kompetent informiert und berät, aber der Verkauf haperte. „Da hatten wir viel Potenzial“, fand die Geschäftsführung heraus. Mit gezielter Präsentations- und Verkaufsschulung, inklusive Service und Reklamation hat der Vertrieb in den vergangenen beiden Jahren enorm aufgeholt, wenn es um das „E“ geht, die Erwartung der Kunden. Ursprünglich kommt das Unternehmen, das seit 33 Jahren am Markt ist, von der Kunststoffabdichtung beispielsweise von Gartenteichen und Dächern her. Doch das Geschäft hat sich erweitert um die gesamte Teichtechnik, naturbelassene Zäune, Nützlinge zur Schädlingsbe-

kämpfung, Pflanzen für Dach und Teich bis zum Kräuterpark. „In Gesprächen hören wir immer wieder: Ach, das macht Ihr auch“, erzählt Baumhauer, deshalb benötigt die Produktpalette ein schärferes Profil.

Schwierigkeiten gab es vor allem bei den Arbeitsprozessen mit Reibungsverlusten, doppelten Wegen oder mangelnder Übergabe vor Urlauben. Die Prozesse wurden schrittweise beschleunigt und die Bewegung der Ware transparenter gemacht, so dass 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 noch überzeugender und führt zu größerem Vertrauen als ein reibungsloser Ablauf. Schließlich können Fehler immer passieren. Entscheidend ist wie Dienstleister damit umgehen und den betreffenden Kunden zufrieden stellen. Ziel des Unternehmens ist deshalb diese Herausforderung in jedem Fall innerhalb von 48 Stunden zu lösen. „Wir haben unsere Prozesse insgesamt genauer aufeinander abgestimmt“, sagt Baumhauer, „und sind dadurch schneller und effizienter geworden“.

„Wir waren gut“, sagen Baumhauer und Göhler, „aber wir sind deutlich besser geworden.“ Das gilt auch für die beiden Teamchefs selbst. Gerne haben die beiden Fachleute am operativen Geschäft festgehalten und die schwer fassbare strategische Planung wurde aufgeschoben. „Das ist anders geworden“, finden die Geschäftspartner. Demnächst fahren die Beiden zum zweitägigen Tempus-Strategietag nach Giengen. Allein die lange Fahrt empfinden sie als Auszeit vom Alltag. Und das Treffen mit Dienstleistern aus anderen Branchen ist „faszinierend“, weil sie Problemlösungen anderer Unternehmen übersetzen oder auch Anregungen für neue Produkte erhalten. Ein weiteres Beispiel für die Entwicklung der Teamchefs: „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.“

www.re-natur.de, www.tempus.de