

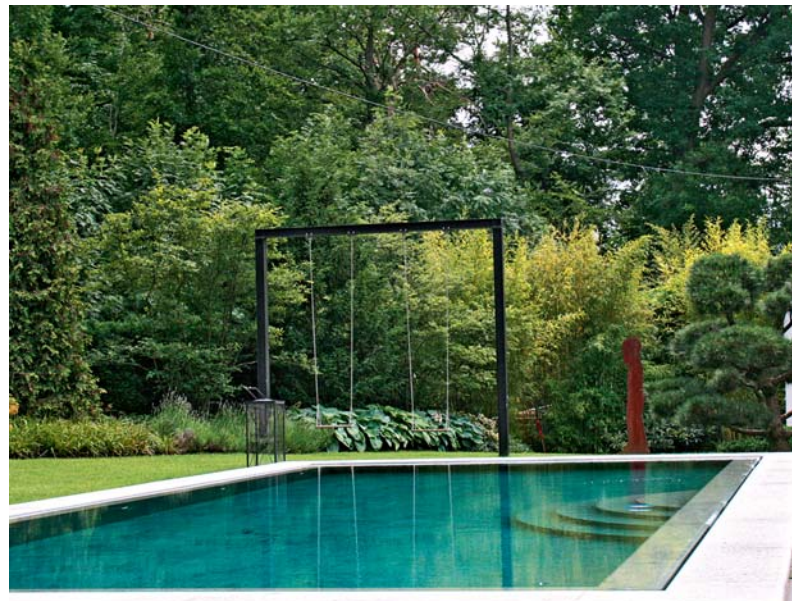
EXPEDITION ZUM

ANSPRUCHSVOLLEN PRIVATKUNDEN

Eine Expedition ist eine Entdeckungsreise in schwieriges, entlegenes und manchmal sogar wegloses Gelände. Empfehlenswert ist dann natürlich eine gute Vorbereitung und Ausrüstung, ganz besonders, wenn es um die Entdeckung einer neuen Spezies geht. Thomas Heumann, Garten- und Landschaftsbauunternehmer aus Weinstadt-Beutelsbach, begann schon vor Jahren mit solch einer Expedition und arbeitet inzwischen äußerst erfolgreich in dem „High-End-Kundensegment“.

„Sobald der Geist auf ein Ziel gerichtet ist, kommt ihm vieles entgegen“ (J.W. von Goethe). So könnte man die Entwicklung der Thomas Heumann GmbH aus Weinstadt-Beutelsbach betrachten. Seit drei Jahren begleitet der Unternehmensberater Klaus Wolf von der WCG Wolf Consulting Group AG aus Reutlingen aktiv die Unternehmensentwicklung von Thomas Heumann und seinem Team.

ZUR RICHTIGEN ZEIT AM RICHTIGEN ORT: „Jeder braucht ein bisschen Glück im Leben und ich hatte das Glück, während meiner Zeit als Bauleiter den Garten eines ehemaligen Daimler-Vorstandes gestalten zu dürfen“, berichtet Thomas Heumann vom Beginn seiner „Kunden-Expedition“. „Meine damaligen Anstrengungen, alle Gartenwünsche mit kreativen Ideen und sehr guter Ausführungsqualität zu lösen, brachten mir nach der Gründung meiner eigenen Firma viele Empfehlungen über diese Per-

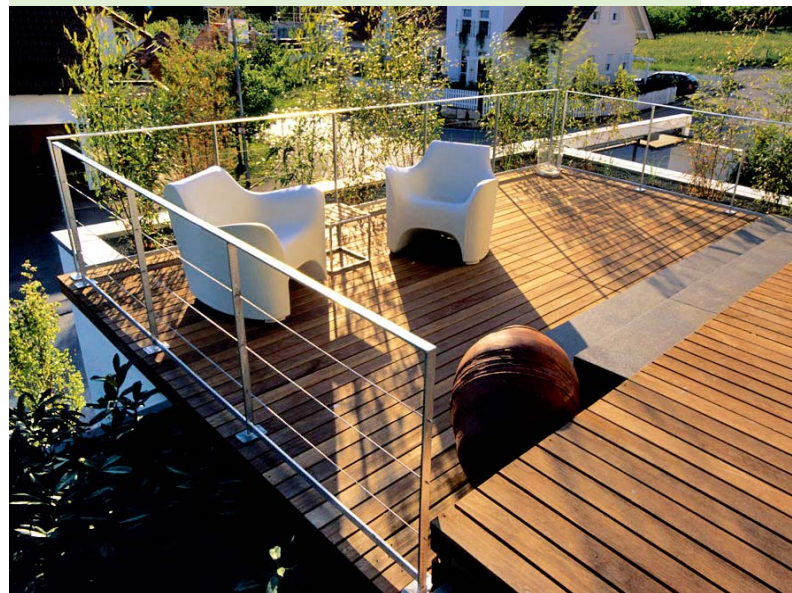


**aus dem GARTEN
DESIGN
AUTOR**

Petra Reidel
ist ausgebildete
Gartenbauingenieurin,
seit 2000 ist sie
selbstständig mit dem
Redaktionsbüro
„Blätterwerk“ tätig.

son ein“, so Heumann weiter, der über dieses Projekt, salopp gesagt, den Fuß in der Tür hatte. Über 20 Jahre hinweg baut er sich einen Ruf in diesem exklusiven Kundenkreis auf. „Ich sehe dies als Entdeckungsreise auf Lebenszeit, denn die Ansprüche dieser Kunden entwickeln sich ständig weiter und sind stark beeinflusst von Trends und Architektur“, spricht Heumann über diese Herausforderung.

HIGH-END-KUNDEN-CHARAKTERISTIKA: „High-End“ charakterisiert das höchstentwickelte Gut seiner Klasse. Und ganz selbstverständlich erwartet das Premium-Kundensegment überall für sich solche „High-End-Lösungen“. Und das bedeutet Perfektion – auch von dem Landschaftsgärtner und seinem Produkt, dem Garten. „Da muss sich die Ausführungsqualität einer Außenanlage schon mal mit der „gebügelten“ Ausstattung eines Bentleys messen lassen“, schmunzelt Heumann. „High-End-Kunden erwarten eine hohe Leistung, sind aber dafür auch bereit, einen höheren Preis zu bezahlen“, ergänzt der Firmengründer. „Wir pflegen die Partnerschaft mit dem Kunden und holen ihn hierdurch mit in unser Team“, erklärt Heumann seine Vorgehensweise. Beschriebene Ziele und Ergebnisse sind exakt umzusetzen, Zeitpläne möglichst einzuhalten und allem voran steht eine intensive Beratungsphase, in der es extrem wichtig ist, mit Nutzenfaktoren zu arbeiten. „Geht bei dieser Klientel auf der Baustelle einmal etwas schief, so hilft nur noch, ehrlich zu sein und den Schaden schnellstens und zu 100 Prozent zu beheben“, weiß Heumann. Manche seiner in der Regel viel beschäftigten Kunden haben gerne alles aus einer Hand und deshalb arbeitet Heumann mit einem Netzwerk von zuverlässigen Handwerkern zusammen. „Wir sprechen auf Wunsch aber auch nur Empfehlungen aus und überlassen die Koordination dem Kunden selbst“, so Heumann. Für Mirja Gula, Landschaftsarchitektin bei Heumanns, ist – neben der fachlichen und kreativen Herausforderung – auch der Umgang mit diesen interessanten Personen sehr reizvoll. „Für eine gute Leistung erhält man auch die entsprechende Wertschätzung“, erklärt Gula. „Absolute Zuverlässigkeit und der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses sind neben einer sehr individuellen und höflichen Betreuung unabdingbar“, so Gulas Erfahrungen. „Das schöne an dieser Arbeit sind die ständig wechselnden Aufgaben, so lerne ich jeden Tag etwas dazu“, freut sich Gula.



Zur Terrassierung dieses Hanggrundstückes dient ein 14 Meter langes Wasserbecken aus rostigem Stahl. Es handelt sich um eine Neuanlage eines kleineren Gartens in Hanglage auf mehreren Ebenen. Auch ein Dachgarten gehört zum Objekt.

viele Männer zu Gartenfans, die sich dann mit weitaus mehr beschäftigen als mit der Gesamtsumme des Angebots.

TEAMVORAUSSETZUNGEN: Zurzeit arbeiten Klaus Wolf und Thomas Heumann daran, die mittlere Führungsebene zu stärken. Schon bei der Auswahl der Auszubildenden wird Wert auf einen „guten Nachwuchs“ gelegt, aber auch engagierte Mitarbeiter von außen sind zur Teamstärkung immer willkommen. „Begeisterte Mitarbeiter begeistern auch unsere Kunden“, ist sich Heumann sicher und deshalb ist Begeisterungsfähigkeit ein wichtiges Auswahlkriterium bei der Personalentwicklung geworden. Der pflegliche Umgang mit Kun-

Stimmungsvoller Winteraspekt im Schau-garten des Betriebes.

Bei dieser Umgestaltung eines Villengartens ging es unter anderem um die Integration eines vorhandenen Pools. Die Schaukeln faszinieren nicht nur die Kinder. Hochwertige Formgehölze schaffen neue Strukturen, die Randbepflanzung ist üppig gestaltet.

Im Premiumsegment trifft Heumann auf viele Männer, die absolute Gartenliebhaber sind. „Diese Menschen sind selbst in großen schönen Gärten aufgewachsen und messen deshalb diesem Lebensbereich eine besondere Bedeutung zu“, beschreibt Heumann. Natürlich sind es auch in diesem Kundensegment oft die Frauen, die das Gartenthema anstoßen und emotional für sich reserviert haben, doch laut Heumann wurden im Laufe der Bauphase

deneigentum und der Schutz der Privatsphäre sind zwei wesentliche Punkte, die sich Heumann-Mitarbeiter zu eigen machen müssen. Hochqualifizierte Arbeit ist für diesen Kundenkreis selbstverständlich. Die Abläufe auf der Baustelle sind so zu koordinieren, dass die Kunden so wenig wie möglich in ihrem Aktions- und Bewegungsradius eingeschränkt werden. Zum guten Ton gehört auch, dass sich die Mitarbeiter vor Arbeitsbeginn kurz anmelden und schildern, was an diesem Tag auf der Baustelle passieren wird.

Wichtig bei der Führung der Teams ist der Blick nach innen. Eine klare Zielsetzung und die Vision, wo die Firma sich zukünftig platziert sieht, werden von Heumann, der sich viel Zeit für die Führungsarbeit nimmt, deutlich kommuniziert. „Das Verfolgen einer klaren Linie sehe ich hier als äußerst wichtig an“, so Heumanns Standpunkt, der bei Bedarf auch ernsteren Gesprächen nicht aus dem Weg geht. „Was der Entwicklung des Teams zusätzlich entgegenkommt, ist der Enthusiasmus des Chefs“, ergänzt Klaus Wolf. „Dieser überträgt sich auf die Mitarbeiter und sorgt für einen flotten Rhythmus beim Rudern des gemeinsamen Bootes, dessen Steuer der Chef fest in der Hand hält“, veranschaulicht der Unternehmensberater. Im Gegenzug fördert die Firma Heumann ihre Mitarbeiter regelmäßig durch Fortbildung, Coaching und Auslandsaufent-

Die Umgestaltung erfolgte auf allen Gartenebenen. Mittelpunkt ist ein Wasserbecken aus rostigem Stahl, Säulenebenen bilden eine schöne Kulisse.
Planung: Gesswein Henkel LA aus Ostfildern, Fertigstellung: 2003



Reduzierter, großzügiger Garten mit fernöstlichen Elementen in Hanglage. Handgestaltete Kiefern, ein geschnittener Buchsteppich und großformatige Platten sowie riesige Pflanztröge mit Ahorn-Solitars dominieren diese Gartenanlage. Die Stellwände sind Sichtschutz und Toranlage gleichzeitig.
Planung: Heumann, Fertigstellung: 2008



NICHT JEDE BAUSTELLE IST CHEFSACHE

Das Planungsteam der Firma Heumann besteht aus Mirja Gula (Landschaftsarchitektin FH), Susanne Nisi (Dipl.-Ing. FH Landespflege), Kerstin Jaiser (Dipl.-Ing. FH Landespflege) und Thomas Heumann.



Mirja Gula.

„Jeder von uns betreut seine eigenen Kunden, und zwar von der Planung über die Ausführung bis hin zur Abrechnung und dem eventuell angegliederten Pflegeauftrag“, erklärt Heumann. Die Kunden haben inzwischen erkannt, dass sie bei uns allen in guten Händen sind und die Situation, dass eine Beratung und Betreuung speziell vom Chef

gewünscht wird, kommt nur noch sehr selten vor. Dies entlastet Thomas Heumann ungemein und schafft Zeitkapazitäten für übergeordnete Aufgaben.

Thomas Heumann: Der Garten- und Landschaftsbau wurde Thomas Heumann sozusagen in die Wiege gelegt, denn bereits im elterlichen Betrieb lernte Heumann früh, auf was es in dieser Branche ankommt. So entschied er sich dann auch nach der Fachhochschulreife für eine Ausbildung im Garten- und Landschaftsbau, arbeitete danach in verschiedenen Betrieben im In- und Ausland und absolvierte 1986 die Meisterprüfung. Berufsbeglei-

tend schloss er 1987 das Studium zum Betriebswirt des Handwerks ab und gründete 1990 mit 10 Mitarbeitern die Thomas Heumann GmbH in Korb im Remstal. 1997 zog das Unternehmen in den neu gebauten und sehr modern konzipierten Betriebshof nach Weinstadt-Beutelsbach um. Zurzeit beschäftigt die Thomas Heumann GmbH 35 Mitarbeiter, davon 5 Auszubildende. Heumann ist seit 2000 Mitglied im Präsidium des Verbandes Garten-, Landschafts- und Sportplatzbau Baden-Württemberg e.V. und verantwortet aktuell als Vizepräsident die Verbandsgeschäfte in Baden-Württemberg.

Klaus Wolf: Klaus Wolf ist Vorstand der Wolf Consulting Group AG (WCG AG), die er vor 19 Jahren gegründet hat. Die Beratung von kleinen und mittleren Unternehmen erfolgt durch das fünfköpfige Beraterteam der WCG AG. Als Unternehmensberater mit langjähriger Erfahrung ist Wolf ein Mann des Handelns. Seine klaren Zieldefinitionen und deren schnelle Umsetzung zusammen mit Chef und Mitarbeitern führen viele Betriebe wieder in den unternehmerischen Erfolg. Der Garten- und Landschaftsbau gehört zu Wolfs Beraterschwerpunkt.
www.wcg-ag.de



Thomas Heumann.

halte, deren Ziel eine langfristige kontinuierliche Weiterentwicklung der einzelnen Teammitglieder ist.

BAUSTELLENPLANUNG UND -VORBEREITUNG: Viel von seiner ursprünglichen Verantwortung hat Thomas Heumann inzwischen auf seine Bauleiter und Baustellenleiter übertragen. „Dies ist eindeutig dem Beratungserfolg von Klaus Wolf zuzuschreiben“, erzählt Heumann. „Vorher war jedes Baustellenproblem auch mein Problem“.

Heute sind sowohl die Baustellenleiter als auch die Bauleiter in der Lage, die Vorbereitung der Baustellen, wie auch die Problemlösung wesentlich selbstständiger in die Hand zu nehmen. Der Weg dorthin war kein leichter und konnte nur mittels großer Informationstransparenz und einer konsequenten Linie in der Führung erreicht werden. „Es gibt nur ein Ja oder ein Nein, aber kein „Jein“ von mir als Antwort“, führt Heumann weiter aus. Als Chef kommt er immer auf den Punkt und gibt die Richtung eindeutig vor. „Sehr wichtig ist dabei, dass die zur Verfügung stehenden Informationen von Thomas Heumann an die Bauleiter und von diesen an die Baustellenleiter weitergegeben werden. Die Baustellenleiter wiederum binden dann ihr Team durch exakte Tagesplanungen und Ausblicke in diese Informationskette ein“, erläutert Wolf. Zu wissen, was läuft, ist unglaublich motivierend, fördert die Integration in das Team und steigert die Bereitschaft, sich einzubringen. „Viele Entscheidungen werden bei uns gemeinsam getroffen und nichts wird im Raum stehen gelassen“, so die Worte von Heumann, der endlose Diskussionen nicht schätzt, da sie selten zielführend sind.

Team-Coaching heißt das Zauberwort für den Erfolg im High-End-Sektor und das betreibt Heumann täglich. „Als Chef habe ich die Pflicht, die Kontrollfunktion zu übernehmen und so stelle ich meinen Baustellenleitern fast täglich die Frage, ob sie im Zeitplan liegen“, legt Heumann dar. Dieser Teil der Führung ist ihm inzwischen in Fleisch und Blut übergegangen und er sieht hierin auch nichts Verpönte. Für die Mitarbeiter ist es laut Wolf wichtig, dass sie das Interesse an ihrer Arbeit spüren, also ist Nachfragen absolut angesagt. „Unsere Bauleiter arbeiten eng am Kunden, denn sie befinden sich nach wie vor auch in einer ausführenden Funktion“, erklärt Heumann. Der stete Kontakt zu den Bauleitern gehört deshalb zu den wichtigsten Führungsaufgaben des Chefs.

Damit alle an einem Strang ziehen und sich auch neue Mitarbeiter schnell in das Heumann-Team einfinden, wurde, ergänzend mit Klaus Wolf, das bereits existierende Unternehmerhandbuch aktualisiert. Diese verbindliche Richtschnur wird auch interessierten Kunden an die Hand gegeben und dient zudem als



Das Betriebsgebäude der Firma Heumann mit Schaugarten in 1. Stock und Wohneinheit der Familie Heumann.
Fotos: Heumann GmbH

Instrument der Unternehmensentwicklung. Darin findet sich eine von allen Mitarbeitern unterschriebene Verbindlichkeitserklärung, sich an die festgelegten Richtlinien zu halten, denn Qualität ist für die Firma Heumann die Zusammenfassung aller Faktoren, die zur Kundenzufriedenheit führen. Dass man mit solchen Ansprüchen eigentlich nie am Ziel ist und eine ständige Neuentwicklung gefragt ist, sieht Heumann einfach positiv als tägliche Herausforderung.

Petra Reidel | Grafenau