

22. Juni 2012

## "Stellenwert des Gartens hat sich verändert"

**BZ-INTERVIEW mit Dagmar und Martin Bahner von der Firma Hortus, die vom Wirtschaftsminister Niels Schmid als Dienstleister des Jahres ausgezeichnet worden ist.**



Jegliche Nutzung nur auf Grundlage unserer AGB, gegen Honorar zzgl. gesetzlicher MwSt, vollstaendiger Namensnennung und Zusendung von zwei Belegexemplaren. Berechnungsgrundlage fuer Nutzungshonorar sind die aktuellen Bildhonorare der MFM des BVPA. Foto: Joachim E. Roettgers GRAFFITI

GRENZACH-WYHLEN. Dienstleister des Jahres 2012 – über diese landesweite Auszeichnung des Finanz- und Wirtschaftsministeriums dürfen sich Martin und Dagmar Bahner mit ihrer Garten- und Landschaftsbau-Firma Hortus freuen. Das Unternehmen erhielt die Auszeichnung in der Kategorie "vorbildliche Kundenfreundlichkeit", zusammen mit einer Prämie über 10 000 Euro. BZ-Mitarbeiter Moritz Lehmann hat die beiden zu ihrem Erfolgskonzept befragt.

**BZ:** Herr und Frau Bahner, was ist so besonders an Ihrem Unternehmen, damit Sie diesen Preis erhalten haben?

**Martin Bahner:** Da gibt es viele Bausteine. Zum Beispiel verteilen wir bei den Nachbarn der Kunden Türanhänger, auf denen wir uns für eventuelle Unannehmlichkeiten wie Baulärm entschuldigen. Oder unsere Bewertungskarten, die dem Kunden neben dem persönlichen auch Gelegenheit für anonymes Feedback geben. Wir bieten ein "Rundum-Sorglos-Paket" an und schulen unsere Mitarbeiter in sozialen Kompetenzen, im Umgang mit dem Kunden und untereinander. Ein weiterer Aspekt ist unser

Nachhaltigkeitskonzept: Wir betreuen die Kunden von Anfang an – bis in die Ewigkeit. Auch nach dem eigentlichen Auftrag stehen wir mit Rat und Tat zur Verfügung.

**Dagmar Bahner:** Wir versuchen außerdem, die speziellen Wünsche des Kunden zu ermitteln, denn viele Kunden haben keine Vorstellung von ihren Möglichkeiten. Wir bieten maßgeschneiderte Konzepte, angepasst an die finanziellen Vorstellungen des Kunden. Ein Garten ist ein Gesamtkonzept, der vom Stil her auch zum Haus passen muss. Wesentlich ist auch eine gute Vorbereitung und Organisation der Arbeit. Alle Werkzeuge haben ihren festen Platz, sind beschriftet und ihre Konturen nachgezeichnet. So sieht man, was fehlt.

**BZ:** Stichwort Mitarbeiter: Welche Rolle spielen diese in einem Dienstleistungsunternehmen?

**Martin Bahner:** Die Mitarbeiter sind Kernstück eines erfolgreichen Unternehmens, sie verdienen Anerkennung und sollen ihre Ideen einbringen können, ihre Talente müssen gefördert werden. Jeder Mitarbeiter ist außerdem Repräsentant des Unternehmens. Er muss sich darüber im Klaren sein, dass sein Gehalt vom Kunden kommt, und nicht vom Chef.

**Dagmar Bahner:** Studien zeigen, dass Unternehmen zwar ihre Kunden bestens kennen, ihre Mitarbeiter hingegen wenig. Das ist ein Manko in Deutschland. Die Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches Unternehmen ist aber, dass sich der Mitarbeiter wohlfühlt – nur dann kann er auch gut arbeiten und Schönes schaffen. Deshalb bieten wir unseren Mitarbeitern auch Weiterbildungsmaßnahmen.

**BZ:** Haben sich die Ansprüche der Kunden in den letzten Jahren verändert?

**Dagmar Bahner:** Der Stellenwert des Gartens hat sich verändert. Früher diente er eher zur Selbstversorgung, heute ist er zudem auch Ort für Rückzug, Entspannung und Wellness. Der sogenannte "Cocooning" – Effekt kommt mehr denn je zum Tragen: Die Leute machen es sich lieber zuhause schön, als in ferne Länder zu reisen.

**Martin Bahner:** Eine Rundumbetreuung wird immer mehr gewünscht. Wir kümmern uns deshalb nicht nur um die Gestaltung, sondern organisieren auch Zimmerer, Elektriker und Installateure.

**BZ:** Haben sie besondere Tipps, die sie anderen Dienstleistern geben möchten?

**Dagmar Bahner:** Die Signale vom Kunden empfangen und entsprechend zu verarbeiten, immer offen sein für Veränderungen, über den Tellerrand hinausschauen.

**Martin Bahner:** Auf den Kunden eingehen und seine Wünsche ermitteln, zuverlässig und offen für Innovationen sein.

**BZ:** Welche Herausforderungen sehen Sie für den Dienstleistungssektor in der Region?

**Martin Bahner:** Wünschenswert wäre eine Vereinfachung der Formalitäten der Auftragsabwicklung in der Schweiz, ähnlich wie in Frankreich. Außerdem das geplante Lagunen-Projekt am Rhein, welches zusätzliches Potenzial für regionale Dienstleister bieten kann.

**BZ:** Haben Sie schon eine Idee, was Sie mit dem Preisgeld anstellen wollen?

**Dagmar Bahner:** Wir sind noch so überrumpelt, bis Dienstag wussten wir ja noch gar nichts von unserem Glück. Das Geld wird aber auf jeden Fall dem Unternehmen zugeführt. Ich denke, wir werden es für die Zukunftsentwicklung von Hortus verwenden.

**Martin Bahner:** Der Preis hat uns weiter animiert, nicht stehen zu bleiben, sondern in die Zukunft zu blicken. Bei der Preisverleihung in Stuttgart waren insgesamt 20 Betriebe vor Ort, und jeder hat gute Ideen. Man lernt voneinander.

## **HORTUS**

Die Firma Hortus wurde 1995 gegründet und hat seitdem bereits mehrere Auszeichnungen erhalten, darunter auch das Service-WM-Siegel. Geschäftsführende sind Dagmar und Martin Bahner. Der Betrieb beschäftigt acht Mitarbeiter, zwei davon sind Auszubildende.

Internet: <http://www.hortus-der-garten.de>

Autor: mor