

■ Albrecht Bühler Baum und Garten

Nürtinger Landschaftsgärtner unter den 20 besten Dienstleistern 2008

Im Rahmen des Dienstleistungsforums in Stuttgart sind am 29. Juli die besten „Dienstleister des Jahres 2008“ ausgezeichnet worden. Unter den besten 20 Unternehmen des Landes Baden-Württemberg ist auch der Nürtinger GaLa-Bau-Betrieb Albrecht Bühler Baum und Garten. In der Kategorie „Vorbildliche Kundenfreundlichkeit“ erreichte der Garten- und Baum-Spezialist sogar den 6. Platz von insgesamt 127 Bewerbern.

„Ziel des Wettbewerbs ist es, die Vielfalt und das breite Spektrum an innovativen Dienstleistungen in Baden-Württemberg aufzuzeigen und vorbildliche Dienstleistungsunternehmen vorzustellen“, so Wirtschaftsminister Ernst Pfister. Ein schöner Erfolg für die grüne Branche: Unter den 20 besten Dienstleistern des Landes ist auch ein Landschaftsgärtner. Der Nürtinger Betrieb Albrecht Bühler Baum und Garten ist für seine



Der Landschaftsgärtner Albrecht Bühler erreichte einen Platz unter den besten 20

besondere Kundenorientierung geehrt worden. „Im Mittelpunkt unseres Unternehmens stehen die Menschen“, erläutert Bühler, „denn Mitarbeiterzufrieden-

heit und Kundenzufriedenheit sind zwei Seiten derselben Medaille. Meine Aufgabe als Geschäftsführer ist es, meine Mitarbeiter zu motivieren und ihre fachliche wie persönliche Entwicklung zu unterstützen. Und natürlich die unternehmerischen Voraussetzungen zu schaffen, dass jeder seine Stärken am richtigen Platz einbringen kann.“

Leistung wird von den Kunden evaluiert

Konsequenz seiner Unternehmensführung sind nicht nur begeisterte Mitarbeiter, sondern auch eine hohe Kundenzufriedenheit – und natürlich schöne Gärten. Bühlers Ziel ist die Vermittlung von Freude am Prozess der Erbringung. Ob dieses Ziel erreicht wurde, wird regelmäßig evaluiert. Mit jeder Rechnung versendet der Betrieb eine Feedbackkarte, auf der sechs Gesichter Gemütszustände von 1, für sehr zufrieden, bis 6 für sehr unzufrieden, abbilden, verbunden mit der

Frage: „Wie bewerten Sie unsere Zusammenarbeit?“

Seit dem Start der Aktion im Februar 2007 ist als schlechteste Note dreimal eine „4“ vergeben worden. Auch dies ein Erfolg des Konzepts, findet der Unternehmer. Schließlich ermöglicht das ehrliche Feedback – das sonst vielleicht nie ausgesprochen worden wäre – doch eine stete Verbesserung der Dienstleistung für den Kunden. Dass die meisten aber eine „1“ oder „2“ vergeben und anerkennende Worte formulieren, freut ihn umso mehr. Zeigt es doch, dass der Funke übersprungen ist: Die Mitarbeiter freuen sich über Anerkennung, das Unternehmen kann die Kundenstimmen für die Begeisterung neuer Kunden nutzen.

Reiner Bierig, Geschäftsführer des Verbands Garten-, Landschafts- und Sportplatzbau Baden-Württemberg, über Bühlers Erfolg: „In den letzten Jahren haben sich viele Landschaftsgärtner von traditionellen Handwerksbetrieben zu modernen, kundenorientierten Dienstleistern entwickelt. Es sind gerade Persönlichkeiten wie Albrecht Bühler, die unsere Branche als Impulsgeber und Vordenker voranbringen. Es freut mich, dass dieses besondere Engagement öffentliche Anerkennung findet.“ tm