Dienstleistungen verkaufen

24. Kasseler Gartenbautage 2017

Christian Engelke

Engel & Engelke

Dienstleistungsgärtnerei in Bückeburg

Einzelunternehmen

Agenda

1. Unternehmensaufbau
2. Stärken
3. Navigation
4. Erfolgsfaktoren
5. Diskussion

1. Unternehmensaufbau

GRÜN IN VIELEN FARBEN.

ENGEL&ENGELKE

IHRE DIENSTLEISTUNGSGÄRTNEREI.

FR.-BACH-STR.29 · BÜCKEBURG · 0 57 22 - 33 25

www.engel-engelke.de · info@engel-engelke.de

1. Unternehmensaufbau

- 1938 gegründet als Einzelunternehmen
- In 3. Generation in Familienhand
- Kernleistung 1. Generation:
  Urproduktion GH, erster Einzelhandel von Obst, Gemüse, Topf- und Schnittblumen in den 1950ern
- Kernleistungen 2. Generation:
  Produktion, GH, EH, Floristik, erste DL
- 2003 Übernahme
- Kernleistungen 3. Generation:
  Dienstleistungen, EH

http://www.azonline.de/var/storage/images/azc/startseite/welt/ratgeber/wohnen/1676038-wohnen-auszug-aus-der-wohnung-welche-pflichten-sieht-das-mietrecht-vor/uebergabe/52368399-1-ger-DE/Uebergabe_image_630_420f_wn.png (02.09.15)

1. Unternehmensaufbau
Die 3. Generation

Christian Engelke, Inhaber

- Gel. Zierpflanzengärtner
- Dipl.-Ing. (FH) Gartenbau
- Dipl.-Wirtsch.Ing. (FH)
- 44 Jahre
- 1 Sohn 14 Jahre
- Seit 2011 ext. Promotion am ZBG
- Thema: Einfluss des DL-Angebots auf die Organisationsgestaltung im EHG

1. Unternehmensaufbau
Expansion durch Gründungen

<u>2007 Gründung DL-Unternehmen</u>

Engel und Engelke Raumbegrünung GmbH in Bielefeld

3 MA und 1 Azubi

Eigenständige Rechtsform zur Risikoeingrenzung

<u>2013 Gründung DL-Betrieb</u>

Zweigbetrieb Engel und Engelke Raumbegrünung GmbH in Osnabrück

1. Unternehmensaufbau

Drei Betriebe, drei Standorte

1. Unternehmensaufbau
Hardrock

- Verkaufsfläche 3.000 qm
- 15 MA, 5 Azubis und GF
- Vier eigenständige Abteilungen
- Umsatzrenditen 2014 / 2013 (Betriebsvergleich 2013):
- Engel und Engelke: 18,3% / 11,2% (9,6 %)
- Engel und Engelke GmbH: 11,3 % / 14,1 % (11,5 %)

http://www.hittraxmidi.com/artists/status_quo.jpg (03.09.15)

2. Stärken

- Ein guter Name mit Tradition
- Strategische Ausrichtung
- Führung aus betriebswirtschaftlicher Perspektive
- Gutes Fachpersonal

3. Navigation
Ausbau der Dienstleistung

Quelle: google.de/skf.com am 01.09.15

- Bei meinem Betriebseinstieg vor 17 Jahren war ein großer Umbau bzw. Neubau („Grüne Wiese“) der Verkaufsflächen geplant
- Aus wirtschaftlichen und strategischen Gründen haben wir uns dagegen entschieden
- Stattdessen wurden die gärtnerischen Dienstleistungen stetig ausgebaut
- Der gärtnerische Einzelhandel und die Floristik dienen als Aushängeschild und als Anlaufstelle für die DL

3. Navigation
Ausbau der Dienstleistung

Die Besonderheiten von DL:

- DL binden weniger Material- und mehr Personalkosten
- Es gelten andere Arbeitszeiten als im Endverkauf
- Man muss persönlich gerne mit Kunden arbeiten
- Man muss sehr beweglich sein in Hinblick auf Kundenwünsche, -termine und Trends

3. Navigation
Zwei grundsätzliche Arten von Dienstleistungen sind möglich

<u>Entweder:</u>

Reine DL = Eigene Abteilungen (Garten- und Landschaft, Friedhof etc.)
= Spezialisierung möglich

http://kellertersch.de/images/Keller-Tersch/Experte-Garten-Landschaft.jpg (02.09.15)

3. Navigation

Quelle: http://v2.hbdg.de/wp-content/uploads/2003/06/FLEU_Wiese_622_400.jpg (01.09.15)

Oder:

Produktbegleitende Dienstleistungen

(Hybride Produkte)

3. Navigation

Der Einstieg in die reine DL erfolgt meistens über Kundenanfragen nach produktbegleitenden DL

3. Navigation

- Der Faktor Produkt wird durch den Faktor Mensch ersetzt bzw. unterstützt
- Ein neues Denken
- Ist das nun die Lösung all unserer Probleme ?
- Ein Allheilmittel ?
- Das ist der Ansatz meiner wissenschaftlichen Arbeit

3. Navigation
Die Vorteile von gärtnerischen Dienstleistungen liegen eigentlich auf der Hand

- Sie sind oft unabhängig von der Jahreszeit und bringen daher das ganze Jahr über Geld rein (z.B. Raumbegrünung)
- Oder speziell in bestimmten Jahreszeiten aktuell, und können Arbeitsflauten stopfen (z.B. Winterdienst)

http://www.ahorn-hotels.de/wp-content/uploads/2013/10/Vorteile-AHORN-Busreisen.jpg (01.09.15)

4. Erfolgsfaktoren
Klare Zielsetzung

http://images04.asklubo.com/kompass.jpg/104.396 (01.09.15)

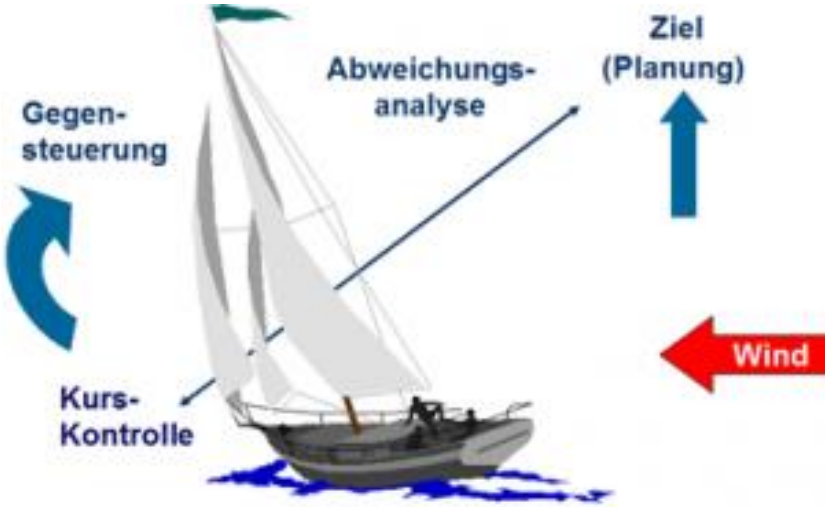
4. Erfolgsfaktoren
Arbeit abgeben können

- Man kann nicht alles selber machen
- Den MA mehr zutrauen
- Setzt eine gute Profilerstellung jedes MA voraus
- Und eine gute Personalplanung

http://1.bp.blogspot.com/-S8KeoIxAsx0/U5NU7guWh8I/AAAAAAAAHlA/uTl1w9jhT4M/s1600/TS5.jpg (03.09.15)

4. Erfolgsfaktoren
Der Chef kümmert sich weniger ums Operative

Und mehr ums Wesentliche



http://neu.torstenschrimper.de/wp-content/uploads/2011/10/Schrimper.Controlling-300x189.png

4. Erfolgsfaktoren
Betriebswirtschaftliche Ausrichtung

- Einsatz von Instrumenten der KL-Rechnung:
- Kostenartenrechnung
- Kostenträgerrechnung
- Kostenstellenrechnung
- Unter permanenter Beobachtung und Einhaltung
- Um somit zeitnah auf Veränderungen reagieren zu können

http://cdn.yourarticlelibrary.com/wp-content/uploads/2013/09/clip_image00425.jpg (01.09.15)

4. Erfolgsfaktoren
Einsatz von Instrumenten der KL-Rechnung

Um zu wissen, wo Gewinn und Verlust entstehen, haben wir den Abteilungen feste Kostenstellen zugeordnet

KST 720 = Abtlg. Blumen und Einzelhandel

KST 760 = Abtlg. Friedhofsgärtnerei

KST 780 = Abtlg. Gartengestaltung

KST 790 = Abtlg. Raumbegrünung

4. Erfolgsfaktoren
Praktische Umsetzung

- Jede Abteilung arbeitet weitestgehend selbständig
- In festen Teams und Kolonnen
- Jede Lieferanten- und Ausgangsrechnung wird direkt zugeordnet
- Stunden- und Leistungsnachweise werden ebenfalls detailliert geführt
- Somit kann i.d. monatlichen BWA genau abgelesen werden, wie die Bereiche wirtschaften
- Mit den MA regelmäßig drüber sprechen
- Nebeneffekt: Es findet ein „sauberes“ Denken auch in den Köpfen statt

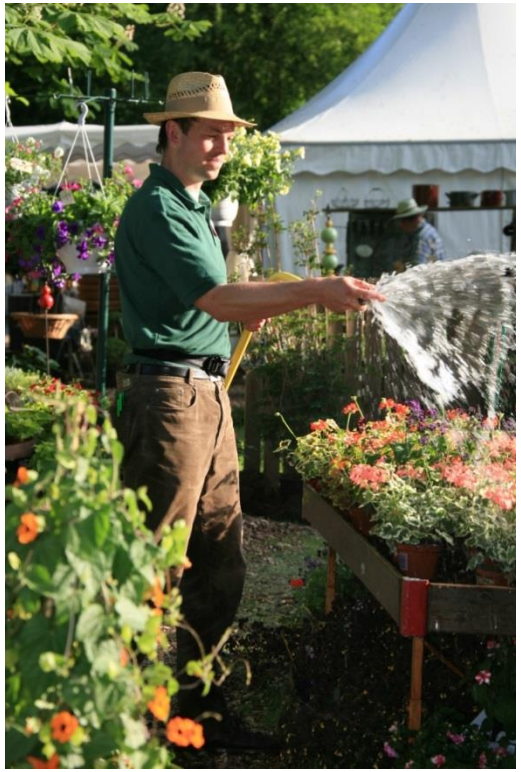
http://www.ingolstadt-steuer-berater.de/wp-content/uploads/2014/02/kostenstellenrechnung.png (03.09.15)

4. Erfolgsfaktoren
Stete Öffentlichkeitsarbeit

4. Erfolgsfaktoren
Messen und Ausstellungen

4. Erfolgsfaktoren

Die Mitarbeiter mitnehmen



4. Erfolgsfaktoren

Die Mitarbeiter mitnehmen

4. Erfolgsfaktoren
Ausbildung ernst nehmen

- TAG-Betrieb
- Ausbilden: Entweder selbst oder im Verbund
- Permanente Öffentlichkeitsarbeit in den Schulen, Job Börsen etc.
- Eigene Azubi-Beauftrage
- Wöchentliche Azubi-Schulungen

4. Erfolgsfaktoren
Gerne beim Kunden sein

http://www.insideout.lu/de/wp-content/uploads/sites/3/2014/09/kundenakquise.jpg (03.09.15)

4. Erfolgsfaktoren
Netzwerk, Kooperation und Ehrenamt

ANS LEBEN ERINNERN

Fachverband Raumbegrünung und Hydrokultur

Überprüfter Fachbetrieb Friedhofsgärtnerei
Zentralverband Gartenbau e.V., Bonn

Seit 2014 Vorsitzender des Fachverbands Raumbegrünung und Hydrokultur im Zentralverband Gartenbau e.V.

die Raumbegrüner
Bundesweit für individuelle Raumbegrünung

4. Erfolgsfaktoren
Beratung in Anspruch nehmen

Der Kennzahlenvergleich am Zentrum für Betriebswirtschaft in Hannover als fester Bestandteil des betrieblichen Controllings

5. Diskussion

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

Für weitere Rückfragen:

CHRISTIAN ENGELKE

Friedrich-Bach-Str. 29

31675 Bückeburg

Fon 05722 3325

Mobil 017 888888 19

info@engel-engelke.de