

NACHGEFRAGT:

EINE WUNSCHLISTE, DIE DAS BUDGET SPRENGT, EHRGEIZIGE ZEITPLÄNE – UNREALISTISCHE KUNDENERWARTUNGEN GEHÖREN ZUM PLANERALLTAG. WIE GEHT MAN GESCHICKT DAMIT UM?

Zu viele Elemente, die optisch unverhältnismäßig wirken, Pflanzen, die nicht zum Standort und der Grundstücksgröße passen, und am liebsten soll der Garten sofort fertig sein – ein großer Part der Arbeit besteht darin, unerfüllbare Kundenwünsche in realistische Bahnen zu lenken.

„Das Gras wächst nicht schneller, wenn man daran zieht“, besagt ein afrikanisches Sprichwort. Wie bringt man Kunden bei, dass ein Gartenprojekt vor allem Zeit braucht, in verschiedenen Projektphasen reifen muss? Wie managen Sie die Kundenerwartungen?

ESTHER HALTER, HALTER GARTEN (WETTSWIL)

www.halter-garten.ch

Bei einer ersten Gartenbegehung mit meinem Kunden bin ich gespannt, welche Vorstellungen und Wünsche er hat. Wie möchte er seinen Garten am liebsten nutzen? Dabei kann ich dem Kunden bereits Erfahrungswerte der ungefähren Kosten pro Quadratmeter nennen. Schlichte oder exklusive Ausführung, Hanggarten oder flaches Grundstück? Gehören Ausstattungs- und Möblierungsideen mit ins Budget? Denn häufig managen sich Kundenerwartungen über den Preis. Rollrasen oder Ansaat, bereits große Gehölze an repräsentativen Orten, dafür kleinere in Pflanzflächen? Alles kostet mehr oder weniger. Es gibt Dutzende Möglichkeiten, zu sparen und Bereiche erst später umzusetzen, sodass der Kunde mit den Jahren seinem Traumgarten näher kommt und der Garten von Beginn an schon schön aussieht. Wichtig ist, dass das Konzept stimmt und die Struktur bei der ersten Umsetzung bereits gelegt wird. Da ist ein gut durchdachter Gartenplan wesentlich und spart längerfristig Zeit und Geld. Bei diesem Prozess sehe ich mich oft auch als Bindeglied zwischen Gartenbauer und Kunde. Zum einen, um das Konzept und die Kundenideen in Einklang zu bringen und mit dem Gartenbauer zu koordinieren. Zum anderen, um mit dem Kunden in die Naturwelt einzutauchen und ihn für die witterungs- und umsetzungsbedingten Vorgaben zu sensibilisieren.



Bild: ZVF



Bild: Andre Herger

PETER RICHARD, WINKLER RICHARD NATURGÄRTEN, WÄNGI

www.gartenland.ch

Wir arbeiten in einem Luxussegment. Hohe Kundenerwartungen sind legitim und erwünscht, weil sie uns dazu anspornen, unser Bestes zu geben. Unrealistische Erwartungen kenne ich vor allem unter zwei Gesichtspunkten – des Finanziellen und der Vorstellung, in welchem Zeitraum sich ein Garten entwickelt. Zum einen sind die Wünsche oft größer, als es die Geldbörse erlaubt. Da träumt der Kunde von einem Schwimmteich, ist sich aber nicht bewusst, wie viel er für einen funktionierenden Badeteich mit allem Drumherum ausgeben muss. Zum anderen geht es um die Erwartung, wie rasch sich eine Pflanze oder der ganze Garten entwickeln soll. Die Vorstellung, wie schnell Pflanzen wachsen, hat sich in den vergangenen Jahren in teilweise völlig naturferne Dimensionen verschoben. Alles kein Problem, wenn sich der Kunde beraten lässt und verständlich ist. Schwierig wird es erst, wenn keine Einsicht vorhanden ist und die Vorstellungen zusätzlich von Bekannten, Verwandten und diversen Experten aus dem Internet untermauert werden. Da gilt es, im äußersten Fall die Notbremse zu ziehen, was im Klartext heißt: Ich lasse diesen Kunden weiterziehen mit seinen Erwartungen und nutze die frei werdende Energie für andere Projekte.



Bild: ZVF

BARBARA JENNI,
BARBARA JENNI GARTENARCHITEKTUR (LACHEN)
www.bjg.ch

Gestaltungen, die auf die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden zugeschnitten sind, brauchen oft mehr Zeit, als ursprünglich im Bauprozess eingeplant wurde. Das kann zu Problemen führen, wenn unter Zeit- und Budgetdruck entschieden werden muss. Meine Kundinnen und Kunden versuche ich im Gespräch abzuholen. Dabei ist es sehr wichtig, deren wirkliche Bedürfnisse herauszufiltern und mit den Wünschen in Einklang zu bringen. Nicht immer passt das Wunschbild oder die Idee zu den eigentlichen Bedürfnissen und finanziellen Möglichkeiten. Denn der neue Gartenraum muss später auch genutzt und gepflegt werden.

Wichtig ist, dass ein Gesamtkonzept entsteht, sich ein roter Faden durch den Garten zieht. So können einzelne Teile auch später realisiert werden, ohne dass bereits Gebautes wieder zerstört wird.

Hat die Bauherrschaft genügend Zeit, kann sie sich die Varianten durch den Kopf gehen lassen und kommt so auf die wirklich wesentlichen Wünsche und Bedürfnisse. Danach kann eigentlich nur noch ein Traumgarten entstehen.

MATHIAS BLÄUENSTEIN,
BLÄUENSTEIN AG GARTENGESTALTUNG
(LANGENTHAL)

www.blaeuenstein.ch

Für mich und mein Team gibt es keine unrealistischen Kundenerwartungen. Diese motivieren uns, täglich neue Ideen zu entwickeln. Eine intensive Bedürfnisabklärung, eine seriöse Projektentwicklung, Ideen, transparente Kommunikation und eine fachtechnisch qualitative Umsetzung vor Ort sind für mich die Grundsteine für ein Produkt, das den Anforderungen und Wünschen eines Kunden entspricht. Mit diesen Bausteinen umgehen wir unrealistische Kundenerwartungen.

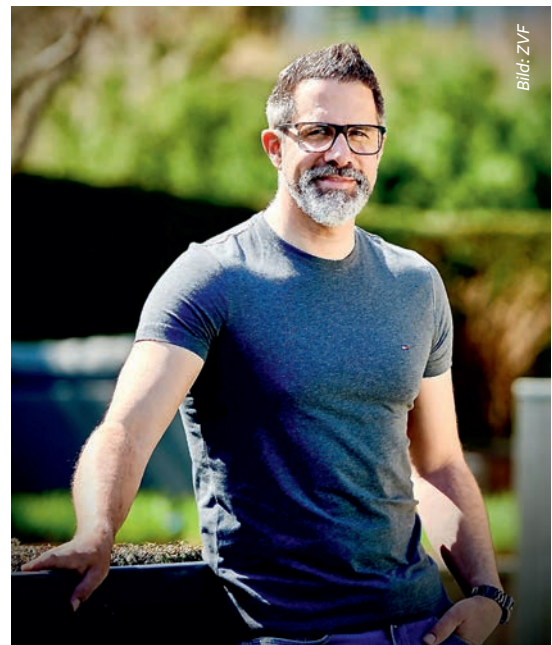


Bild: ZVF

DER GARTEN ZUM ANBEISSEN



Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

- Gemüsepflanzen stehen meist für sich in einem Extrabeet. Dabei können sie überall wachsen – Hauptsache, der Standort stimmt. Dieses Buch zeigt, wie Gemüse als Gestaltungselement im Garten genutzt und ins Blumenbeet integriert wird
- Mit jeder Menge inspirierender Ideen, tollen Kombinationen aus Zier- und Nutzpflanzen und den nötigen Pflegemaßnahmen für einen gesunden, bunt durchmischten Garten!
- Ob Paprika, Porree oder Pak Choi: Hier gibt es viele attraktive Gemüsearten zu entdecken, die nicht nur lecker schmecken, sondern auch super aussehen!

Gemüse ins Blumenbeet! Kreativ gärtnern mit Dahlie, Artischocke & Co.

H. Lorey. 2021. 192 Seiten, 120 Farbfotos, 4 farbige Zeichnungen, Klappenbroschur.

ISBN 978-3-8186-1274-0. € 19,95 [D]

Erhältlich in Ihrer Buchhandlung oder unter www.ulmer.de