

Beschwerdemanagement

Osnabrücker Baubetriebstage 2020

07./08. Februar 2020

Jochen Thomann

Die Seminarunterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung auch von Teilen ist ohne Genehmigung des Verfassers nicht zulässig.

Anschrift des Verfassers: Jochen Thomann Thomann Garten-und Landschaftsbau Hülbenstraße 1, 72475 Bitz Tel: +(0)7431 8499, Mail: jochen.thomann@thomann-garten.de













Ein kleiner Rückblick in ungere Tradition

Anerkennung als

MitgBedschaft im Fachverband Garten-Landschaffs-, und Sportplatzbau Baden-Würtlemberg e.V.

Ausbildungsbetrieb

1993 | 1998 | 1999 | 2003

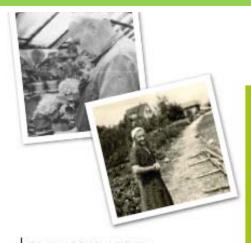
Gründung der Firma Hans-Joachim Thomann, Garten- und Landschaftsbau

entstanden aus der großelterlichen und später etterlichen Gärtnerei

Neubauzum 10-Jährigen Betrlebsjubiläum

5,500 qm Betriebsgelände mit Büro, Sozialräumen. Maschinen- und Gerätehalle, Lagerplatz und Ausstellungsfläche





Gründungsmitglied der "Initiative für Ausbildung* - mit der Verpflichtungzur Ausbildung in ganz besonderer Qualität (www.initiative-fuer-ausbildung.de)

2010 2017

Einweiterer Schritt in die Zukunft.

Umfirmierung in Thomann Gartenund Landschaftsbau GmbH & Co. KG

Geschäftsführer Hans-Joachim Thomann

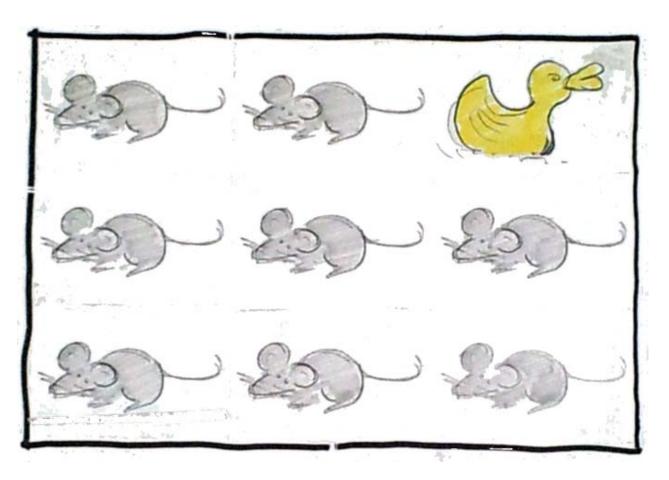


Soft fast 100 latinos klimmore sich lochen. Thomann und wineVortation auf der Sittwätilschen Alb - genauer gesagt in Bitz cam Pflanzon and schiling Glirton, Soll dref-Generalization statit das Familienumbersetsmon für Tractition, Vertrauen, Zuvertänsigkeit, Bodoostandigkeit, aber auch für Fortschift, wino es um zutloemälle Ausbildung. Mahintation and neur Technikon geht. Die Wucrein des Unternehmens schilpten aus der gärtnerhichen Benutverhilmung und die Astewerden vom Stamm des ökologischen Sachverstands getragen, der sich im naturgereichten und zukunffsgewandten Planen, Bauer und Pflogensplogen.





Anders sein als andere





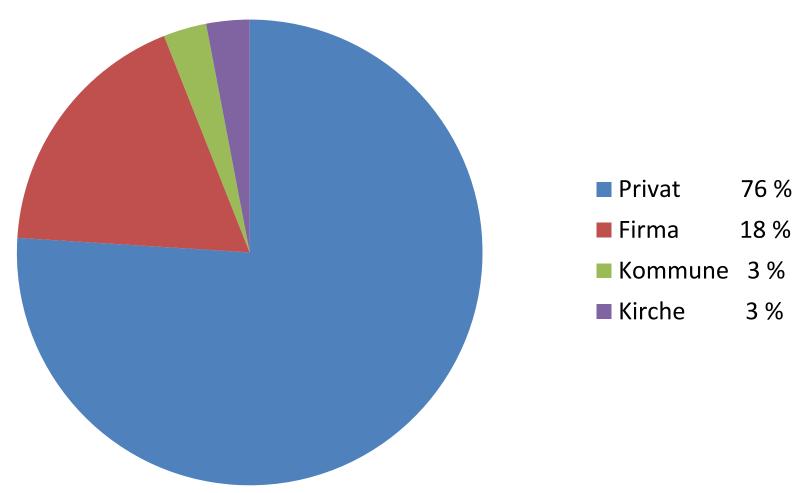
Unternehmensziele

- wir wollen in der Region zu den "Top-Betrieben" gehören
- wir wollen hochwertige Gärten planen, bauen und pflegen
- erfolgreich am Markt agieren u. ausreichend Gewinn erzielen
- auf Dauer Arbeits- und Ausbildungsplätze schaffen v. erhalten
- wir wollen ein attraktiver Arbeitgeber in der Region sein
- wir wollen Talente erkennen, weiterentwickeln und schmieden



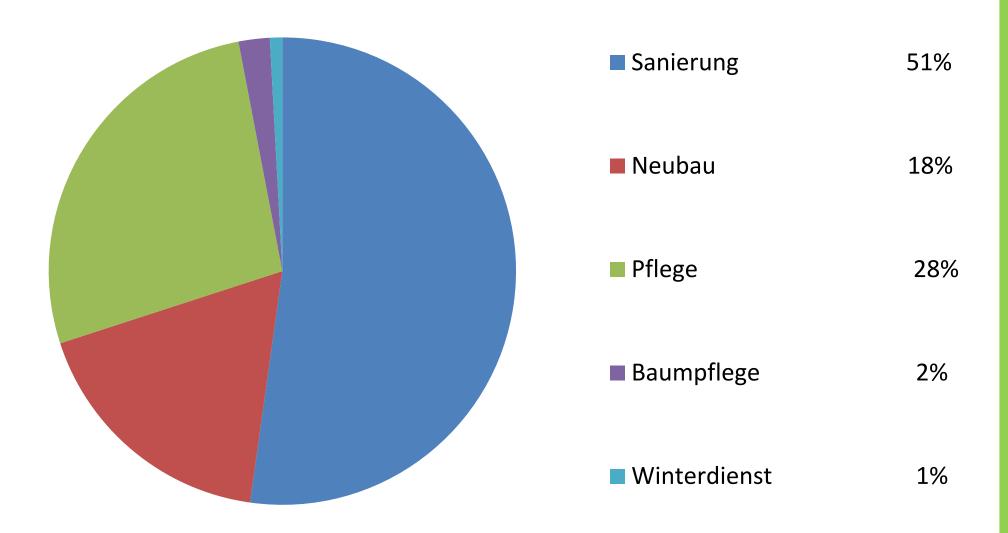


Kunden Umsatzstatistik 2019





Abteilungsumsatz 2019





- TOP-Ausbildungsbetrieb Baden-Württemberg
- Mittelstandspreis für soziale Verantwortung In Baden-Württemberg
- TASPO-Award Kooperation des Jahres - Gowinner
- TASPO-Award Ausbildungsbetrieb des Jahres - Finalist
- Ausbildungskonzept (Verleihung durch das BundesInstitut für Berufsausbildung)
- Kooperation des Jahres - Finalist

TASPO-Award

Mittelstandspreis

für soziale Verantwortung

Sonderpreis für Innovatives

In Baden-Württemberg

 TASPO-Award Gartendesigner des Jahres -Finalist

2009

Ausbildungsbetrieb des Jahres

TASPO-Award

-Finalist

2010

Ausgezeichnet

Wir sind stol2. dass unsere Arbeit begeistert und wert geschat 21 wird. Mittelstandspreis für soziale Verantwortung In Baden-Württemberg

 TASPO-Award Ausbildungsbetrieb des Jahres - Gewinner

- Ideenpool Sieger in der Kategorie Marketing (Verleihung durch den Verband Garten-, Landschafts- und Sportplatzbau Baden-Württemberg
- Mittelstandspreis für soziale Verantwortung In Baden-Württemberg
- Schönster Schaugarten auf der Gartenschau Sigmaringen
- TASPO-Award Gartendesigner des Jahres - Finalist
- Mittelstandspreis für soziale Verantwortung In Baden-Württemberg
- TASPO-Award Kooperation des Jahres - Gewinner
- Bestes Ausbildungskorzept

2012

2013

2014













2015

 Mittelstandspreis für soziale Verantwortung in Baden-Württemberg

2016

 Mittelstandspreis für soziale Verantwortung In Baden-Württemberg

Husqvarna-Förderwettbewerb

2017

- · Gewinner der Region - IHK präsentiert erfolgreiche Unternehmen
- Mittelstandspreis für soziale Verantwortung In Baden-Württemberg
- TASPO-Award Bestes Korz ept Ausbildung und Mitarbeiter - Finalist





Die Kunden verändern sich

- Kunden werden kritischer und anspruchsvoller.
- Kunden überlegen sehr gut wofür sie ihr Geld ausgeben und wem sie es geben.
- Kunden haben neue Bedürfnisse, jenseits von Status und Luxus.
- Kunden wünschen sich Ehrlichkeit und Transparenz.
- Kunden wollen bewusst wert(e)voll und authentisch genießen.



"Je intensiver die Beziehung, desto preisunsensibler sind Kunden"









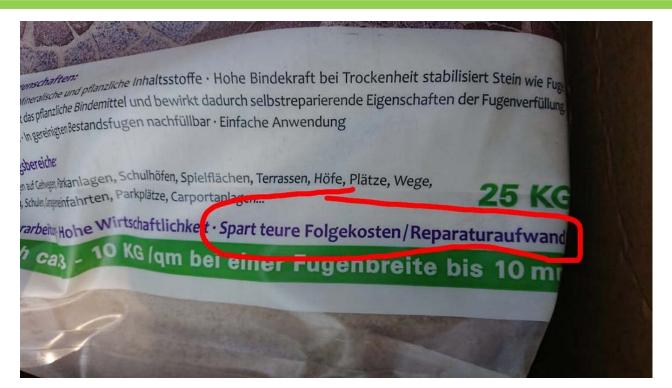










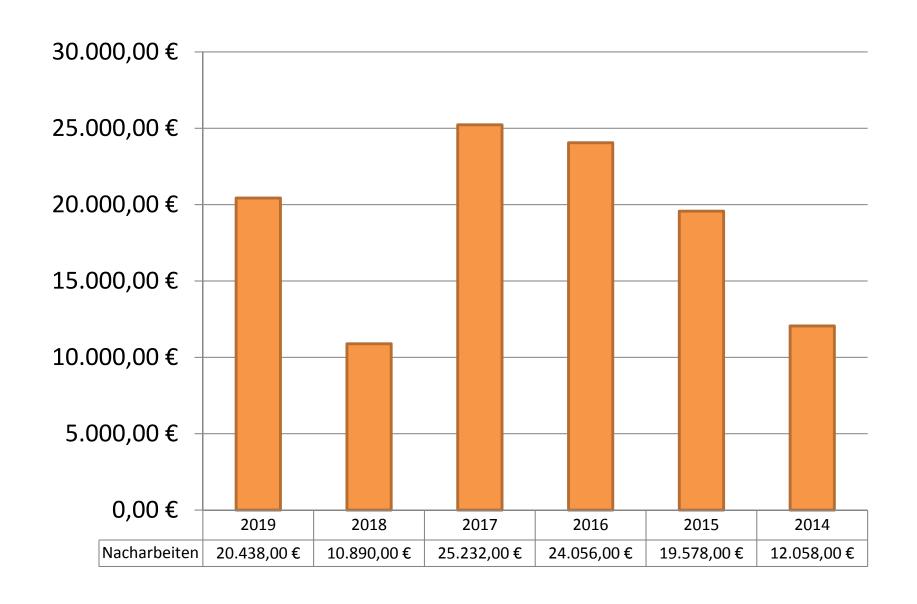




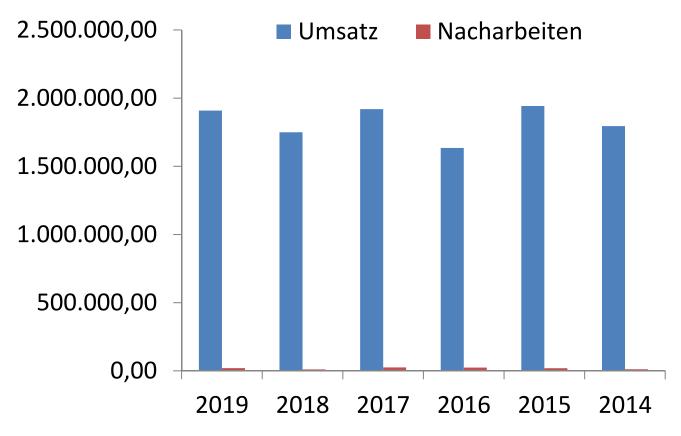




Nacharbeiten



Nacharbeiten



Jahr	Nacharbeiten	Umsatz	%
2019	20.438,00 €	1.908.730,00 €	1,08
2018	10.890,00 €	1.749.635,00 €	0,62
2017	25.232,00 €	1.919.435,00€	1,31
2016	24.056,00 €	1.634.915,00 €	1,47
2015	19.578,00 €	1.942.491,00 €	1,01
2014	12.058,00 €	1.795.129,00€	0,67









ursprüngliche Rechnung:

ca. 8.000,00 EUR

geschätzte Aus- und Einbaukosten mit neuem Material: ca. 5.000,00 EUR

Schätzung unserer Versicherung durch Gutachter: 850,00 – 1.000,00 EUR

Aus- und Einbaukosten in erweiterter Produkthaftung

Selbstbehalt 1.500 EUR



Sehr geehrter Herr Thomann,

die Bilder vom Bauvorhaben zeigen uns Folgendes:

Der Steinabriss an dem trapezförmigen Stein in der Nähe der Straßenlaterne kommt vom Spalten. Wenn die Messer in der Spaltanlage den Rohstein abpressen, knacken sie manchmal das Material auch schräg an und das angedotzte Stück fällt erst später ab. Dieses Phänomen kennt man auch vom Steinhauen.

Zwischen den einzelnen Lagen im Bruch haben sich bei der Entstehung des Steines Mergelschichten abgelagert. Bei der Herstellung unserer Mauersteine fräsen wir den Großteil des Mergels ab, es bleiben jedoch auch noch Stellen davon an den Naturkrusten bestehen.

Wie Sie auch unseren Anwendungshinweisen (siehe Prospekt S. 22 und 23) entnehmen können, sind Mergelablösungen bei Sedimentgesteinen materialtypisch und kein Mangel. Nach einiger Zeit ist dieser Prozess jedoch abgeschlossen. Die abgewitterten Mergelbröckchen kann man wegkehren.

Bei Naturmaterialien wie Kalkstein sind diese Erscheinungen charakteristisch und kein Reklamationsgrund.

Wir hoffen, Ihnen geholfen zu haben und verbleiben

mit freundlichen Grüßen

....







Ausbildung und Karriere





Warren Buffet

Man braucht 20 Jahre, um sich eine guten Ruf aufzubauen und fünf Minuten, um ihn zu ruinieren.

