

## Liebe Kunden,

herzlichen Dank für Ihre Treue und dass Sie in diesen schwierigen Zeiten zu uns stehen. Als wir vor 14 Tagen erfahren hatten, dass die Sondergenehmigung und die erlaubten Öffnungszeiten für Bau- und Gartenmärkte gestrichen wurde, saßen wir weinend (als Familie) zusammen und haben überlegt, wie es weitergehen könnte.

Inzwischen haben wir von Ihnen so viele Aufträge bekommen, dass unser Frühlingssortiment bis Ostern restlos ausverkauft ist. Herzlichen Dank dafür. Im Gegenzug zu allen Medienberichten mussten wir diese Jahr kaum Pflanzen wegwerfen (einzig unsere Osterglocken, waren, bedingt durch den warmen Winter, zu früh fertig und hier hatten wir eine Überproduktion). Keiner unserer Angestellten musste Kurzarbeiten. Herzlichen Dank an Sie. Wir erleben von Ihnen sehr viele ermutigende Worte, viel

Tröstliches und (was wir als Familie besonders zu schätzen wissen) wissen, dass viele Freunde für uns und unseren Betrieb beten.

## Unser aktueller Zustand (Stand Osterwoche 2020) im “grünen Wahnsinn”:

Das Aufziehen unseres Webshops, die telefonische Auftragsannahme und das Herrichten der Lieferung gehen sowohl psychisch, als auch von der Arbeitszeit her an unsere Grenze. Die ganzen firmeninternen Prozesse waren ja nicht vorhanden. Unsere vormaligen 4 - 5 Lieferungen waren durch mündliche Absprache leicht zu handhaben. Inzwischen packen wir täglich ~ 100 Lieferungen. Wir haben für unsere Kunden 4 Telefonleitungen offen. Nur so können Sie uns halbwegs zuverlässig erreichen können. Weil wir alleine mit den Telefonaten völlig überfordert wären, springt unsere Familie ein. Wir schieben Ihre Anrufe



kaum noch  
Frühlingspflanzen im  
Betrieb

(so wie es große Firmen auch schon lange machen) intern über das Internet zu unseren Familienmitgliedern, die gerade Zeit haben. Wenn Sie z.B. einen Simon Schwarz am Telefon haben, dann wissen Sie, dass Sie gerade mit Litauen telefonieren ☐ .... Nur mit dieser Lösung schaffen wir es die knapp 300 Anrufe / Tag zu bewältigen.

Langsam werden die Anpassungen an unsere IT und die Pack- und Lieferprozesse besser. Seit Sonntag haben wir endlich die Tourenplanung an eine professionelle Weblösung übergeben. Seit vier Tagen funktionieren endlich unser Webshop und unsere lokale Kundendatenbank im Einklang etc .... Trotzdem wird es sicherlich noch ein wenig dauern, bis alle Fehlerquellen beseitigt sind. Heute früh, hatten wir tatsächlich den ersten Tag, der sich ein wenig "normal" angefühlt hat.

## Es läuft aber leider noch viel falsch

Durch die obige Situation sind wir gerade unter enormen Leistungsdruck. Wir als Familien haben, seit der Ausgangssperre, keinen einzigen freien Tag gehabt und unsere normale Arbeitszeit ist selten unter 14h / Tag. Auch viele unserer Angestellte machen Überstunden. Dies und die ungewohnten Arbeitsabläufe führen dazu, dass leider hin und wieder etwas falsch läuft, vergessen wird oder ein Teil auf der Rechnung fehlt. Das tut uns sehr Leid und wir machen alles möglich, um dies, wenn Sie sich bei uns melden, schnellst möglichst zu beheben. Wir wollen gut und zuverlässig arbeiten und liefern, aber eine ehrliche Analyse ist, dass momentan noch zu viele Fehler passieren. Es werden täglich weniger Fehler, aber wir sind trotzdem noch weit von unserem eigenen Anspruch entfernt. Bitte melden Sie sich, wenn irgendetwas an der Lieferung nicht stimmt - wir bessern dann zeitnah nach.



gerade traumhaft  
schön: Gartenaurikel

## So geht es weiter

Unser Webshop zeigt momentan nur die Frühlingspflanzen und ein Teilsortiment an Stauden und Gehölze. Wir planen, dass wir nach Ostern alle Tomate, Gurken, Geranien und ähnliche Sommerpflanzen online gestellt haben. Dann sehen Sie auch online unser Sortiment und können, falls die Ausgangssperre noch länger andauert auch diese zur Lieferung bestellen.

Am Mittwoch nach Ostern (15.04.) holen wir kostenlos alle Balkonkästen und Kübel zur Vorbepflanzung ab. Die Balkonkästen stehen dann, wie jedes Jahr, bei uns im Gewächshaus und wir hoffen, dass Sie diese dann im Laufe des Mai (wenn das Wetter passt) abholen können ....

*In diesem Sinne: Herzlichen Dank für Ihre tolle Unterstützung. Wir wissen das zu schätzen (und haben hier wirklich während dem Tippen Tränen in den Augen) und sind dankbar, dass uns so viele, so tolle Menschen mögen und unterstützen.*

*Ihre Familie Schwarz mit allen Mitarbeitern*



auch die  
Sommerpflanzen  
stehen sehr schön da



Corona: Herzlichen Dank an unsere Kunden und Aktuelles aus dem  
grünen Wahnsinn | 4