

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

Das KI-Playbook für Glaser

Wie man einen Glaserbetrieb im Zeitalter der KI führt

— und mehr verdient als Betriebe dreimal so groß.

DAS KOMPLETTE SYSTEM · KEIN BLABLA · FREI ZUM TEILEN

THE EVERYTHING

Lies das zuerst

Vor zehn Jahren hieß ein ordentlicher Glaserbetrieb: jemand am Telefon, eine Buchhaltung — und trotzdem abends am Küchentisch das Aufmaß und die Glasqualität auf einem Zettel ausrechnen, wenn die Kinder im Bett sind.

Heute nimmt ein Zwei-Mann-Glaserbetrieb mit dem richtigen Setup jeden Anruf nach Feierabend an, macht schneller Angebote und wird schneller bezahlt als ein Zehn-Wagen-Laden auf der anderen Seite der Stadt — und verbringt keine einzige Nacht mehr mit Papierkram.

Er ist nicht schlauer als du. Er ist kein besserer Glaser. Und schon gar kein Computermensch — einer der Besten, die wir gesehen haben, hat vor zwei Jahren noch die Zuschnitte auf einem Block auf der Motorhaube ausgerechnet. Er hat nur eins vor allen anderen begriffen: **die langweilige Hälfte des Betriebs** — die Anrufe, die Angebote, die Aufmäße, die Rechnungen, das Hinterhertelefonieren bei der Versicherung, die Ablage — kann sich heute von selbst erledigen. Also steckt er seine Energie dahin, wo das Geld ist: auf die Baustelle und zum Kunden.

Das ist das Handbuch dafür, wie er das macht. Keine „50 Prompts zum Abschreiben“. Kein Tech-Bro-Geschwätz. Das echte System — wie man darüber denkt, was man einrichtet, in welcher Reihenfolge, und die Fehler, an denen gute Glaser aufgeben, bevor es klickt. Lies es von vorn bis hinten und du führst einen strafferen, rentableren Glaserbetrieb als heute — selbst wenn du nie einen Cent für Software ausgibst.

EIN KLARES WORT DAZU, WAS DEINS BLEIBT

Nichts hier bestätigt, dass ein Bau die Vorschriften erfüllt, zertifiziert, dass Glas die Sicherheitsglas-Norm erfüllt, oder entscheidet, wem das Glas an einer Gemeinschaftswand gehört — und es ersetzt nie dein Urteil, das des Prüfers oder das der Versicherung. Es trägt den Papierkram. Wo Sicherheitsglas Pflicht ist, ist das eine Frage der Lebenssicherheit; wer zahlt, eine rechtliche. Beides bleibt deins, von Anfang bis Ende.

Was drinsteht

01 Das neue Spielfeld

Die 3 Dinge, nach denen Kunden dich beurteilen — und warum der Auftrag entschieden ist, bevor du das Maßband anlegst.

02 Denk KI-zuerst

Hör auf, KI auf alte Gewohnheiten zu schrauben. Zeichne den Betrieb neu, mit KI zuerst an allem.

03 Nie wieder einen Auftrag verpassen

Jeder Anruf nach Feierabend angenommen — jeder Einbruch und Sturmschaden erfasst, nicht auf die Mailbox geschickt.

04 Angebot noch aus der Einfahrt

Warum ein Foto kein ESG bepreist — und wie die KI den Auftrag qualifiziert, bevor ein Wagen rollt.

05 Beahlt werden ohne peinliches Hinterherlaufen

Eigentümer, Vermieter, WEG oder Versicherung — die richtige Rechnung an den richtigen Zahler, für dich angemahnt.

06 Das Postfach, das sich selbst führt

Sortiert, vorformuliert und wacht über dein Geld — sogar auf der Fahrt vorgelesen.

07 Dein digitaler Büroleiter

Der Morgenüberblick, Auftragsakten, die sich selbst bauen, und der Papierkram geordnet.

08 Wirk doppelt so groß wie du bist

Alles gebrandet, und das Bewertungs-Empfehlungs-Schwungrad, das sich selbst füttert.

09 Die Umstellung in 30 Tagen

Eine Woche nach der anderen, das Vertrauens-Drehrad und warum drei Abläufe besser sind als einer.



Der 2-Minuten-Leck-Check

Finde genau, wo dein Betrieb Aufträge verliert — und was du zuerst reparierst.

01

CHAPTER ONE

Das neue Spielfeld

Wer in einem Raum mit einer zerborstenen Scheibe und Glas auf dem Boden steht, kann nicht erkennen, ob du ein guter Glaser bist. Er beurteilt dich an dem, was er greifen kann — und genau da verlieren die meisten Glaserbetriebe still die besten Aufträge der Woche.

Niemand wacht auf und will ein neues Fenster. Das Telefon klingelt, weil etwas *kaputt* ist — ein Einbruch in der Nacht, ein Sturm durch die Hausfront, eine eingetretene Ladenfront, eine Duschtrennwand quer durchs Bad, kurz bevor Gäste kommen. Man ruft nicht einen Glaser an. Man arbeitet die Google-Liste ab, bis jemand rangeht — und der Auftrag geht an den, der zuerst drei Dinge richtig macht:

- 1 Bist du überhaupt rangegangen — um 21 Uhr, an einem Sonntag?** Der Einbruch und die zertrümmerte Ladenfront passieren nach Feierabend, und sie gehen an den ersten Glaser, der abnimmt, nicht an den besten. Läuft es auf die Mailbox, ist es weg, bevor du eine einzige Frage gestellt hast.
- 2 Hast du es schnell gesichert?** Wer heute Nacht die Öffnung sichert, dem gehört die Neuverglasung und der Versicherungsauftrag danach. Das Notverschließen ist nicht der kleine Auftrag — es ist die Tür zum großen.
- 3 War der Umgang mit dir einfach?** Klare Rückmeldungen, die Versicherung erledigt, kein Hinterherlaufen. Einfach-im-Umgang gewinnt die Neuverglasung, die Duschtrennwand und den Spritzschutz nach der Notsicherung.

Fällt dir auf, worum es bei keinem davon geht? Wie gut du Glas schneidest. Alle drei drehen sich um Erreichbarkeit und den Papierkram — genau das Zeug, das du am Ende eines Tages auf der Baustelle hast. Und hier der Teil, den dir keiner sagt: die andere Seite läuft längst mit KI. Die Frage ist nicht, ob KI ins Glaserhandwerk kommt — sondern ob sie für dich oder gegen dich arbeitet.

Die gute Nachricht? Zum ersten Mal begünstigt die Technik den Kleinen. Die großen Firmen haben Ausschüsse, Rollouts und Schulungsprogramme. Du entscheidest am Dienstag und nimmst ab Freitag jeden Anruf an. Das Spielfeld hat sich gedreht: der kleine, schnelle, erreichbare Glaser kann jetzt aussehen und arbeiten wie der große Betrieb — ohne dessen Gemeinkosten.

„Aber ich bin kein Computermensch“

Die Handwerker, die das am besten machen, auch nicht. Einer der schnellsten Umsteiger, den wir gesehen haben, ist ein Betriebsinhaber mit 26 Jahren auf der Baustelle, der erst vor drei Jahren einen Computer in die Hand genommen hat. Seine Worte: **„Kümmer dich nicht um Rechtschreibung. Kümmer dich nicht um Grammatik.“** Wenn du eine SMS tippen oder eine Sprachnachricht hinterlassen kannst, kannst du alles in diesem Handbuch führen. Sagen können, was du willst — das ist die neue Anforderung, und darin sind Glaser schon gut.

300–900

€

im Monat, üblich

So viel verlangt typische Auftrags- und Angebotssoftware fürs Handwerk — und du tippst immer noch selbst und schreibst das Aufmaß selbst auf. Ein Inhaber zahlte im Monat gut und gerne so viel, manche Monate das Dreifache, für Software, die seine Leute kaum nutzten. Alles in diesem Handbuch ersetzt entweder diese Ausgabe oder sorgt dafür, dass sie sich lohnt.

Die Firmen dreimal so groß wie du sind langsam, weil sie groß sind. Das ist deine Lücke. In diesem Handbuch geht es darum, durch sie hindurchzugehen.

02

CHAPTER TWO

Denk KI-zuerst

Bevor wir ein einziges Werkzeug anfassen, müssen wir dein Denken geraderücken — denn der größte Fehler ist nicht, die falsche Software zu kaufen. Es ist, KI auf deine alte Arbeitsweise zu schrauben und sich zu wundern, dass sich nichts ändert.

Jeder Ablauf in deinem Betrieb beruht auf einer Annahme: ein Mensch muss jeden Schritt machen. Jemand nimmt das Telefon ab. Jemand schreibt das Aufmaß auf und tippt das Angebot. Jemand ruft die Versicherung wegen des Schadens an. Dein ganzer Tag ist um diese Annahme herum gebaut — und diese Annahme ist gerade gestorben.

Automatisiere nicht deinen alten Ablauf. Zeichne ihn neu — mit der KI zuerst an allem, und du überwachst. Drei Denkverschiebungen:

Erstens — übergib Ergebnisse, keine Schritte

Hör auf zu denken „welche Knöpfe drücke ich“. Du redest jetzt mit deinem Betrieb wie mit einem guten Kollegen: sag das Ergebnis, lass ihn die Schritte finden. Ein Inhaber bestellt Glas mit einer Nachricht vom Großhandel — „ich hol das ESG für die Duschtrennwand Nguyen und das Ornamentglas für die Bad-Neuverglasung“ — und die Bestellung, die Ausgabe und die Buchhaltung ordnen sich von selbst.

Zweitens — KI zuerst, du danach

Die KI macht von allem den ersten Durchgang, und du gibst frei, feilst oder überstimmst. Das Angebot ist geschrieben, bevor du dich hinsetzt. Ein Kunde beschrieb es so: „**Neun von zehn Mal ist es perfekt. Einfach — ja, senden.**“ Dein Job schrumpft auf zehn Sekunden Urteil, nicht vierzig Minuten Tippen.

Drittens — Korrekturen sind Investitionen

Bei normaler Software korrigierst du denselben Fehler ewig. Bei KI korrigierst du ihn einmal. Sag ihr, dass ein Standard-Neuverglasungsangebot die Notsicherung enthält, wenn es nach Feierabend ist, die Deponiefahrt fürs Bruchglas und Sicherheitsglas überall dort, wo die Norm es verlangt — sie antwortet: **„Das merke ich mir ab jetzt.“** Jede Korrektur summiert sich. Nach einem halben Jahr rechnet sie wie du, schreibt wie du und kennt deine Regeln — weil du es ihr einmal beigebracht hast.

Die Neu-denk-Übung

Geh deinen Betrieb durch und stell zu jedem Kontakt eine Frage: „Wie sähe das aus, wenn die KI es zuerst anfassen würde?“

KONTAKT	DIE ALTE ART	KI-ZUERST
Einbruch-Anruf kommt um 23 Uhr	Mailbox. Auftrag an den verloren, der ranging.	Angenommen, Details erfasst, Notsicherung gebucht — das Neuverglasungsangebot bis morgen früh geschrieben.
Glaslieferung kommt in falscher Größe	Du merkst es vor Ort, telefonierst dem Werk hinterher, verlierst den Einbautermin.	Am Auftrag markiert, automatisch nachbestellt — du hörst nur davon, wenn es wieder hakt.
Neue Preisliste des Lieferanten kommt	Verschüttet unter 200 E-Mails. Alte Preise im nächsten Angebot.	Ausgelesen, auf deine Sätze angewendet — „ESG und VSG auf sechs Positionen hoch.“
Auftrag fertig	Rechnung „heute Abend“. Bewertung nie erbeten.	Rechnung vom Wagen aus gesendet. Bewertung erbeten, solange sie noch erleichtert sind.

Jedes Kapitel ab hier ist nur diese Übung, angewendet auf einen Teil deines Betriebs.

03

CHAPTER THREE

Nie wieder einen Auftrag verpassen

Fangen wir mit dem Leck an, das dich am meisten kostet und am wenigsten wehtut — weil du die Rechnung nie siehst.

Die wertvollsten Aufträge im Glaserhandwerk kommen nicht um 10 Uhr mit einer höflichen Anfrage. Sie kommen um 21 Uhr als Einbruch, mitten im Sturm, als zertrümmerte Ladenfront, über die der Inhaber gerade einen Anruf bekam — und sie kommen, während du auf der Baustelle bist, fährst oder schläfst. Das Handy brummt im Wagen. Es läutet durch. Dieser Anrufer — heute Nacht eine Notsicherung, nächste Woche eine Neuverglasung, dahinter ein Versicherungsauftrag — ruft den nächsten Glaser auf der Liste an. Weg.

78 %

buchen den Ersten

Übers Handwerk hinweg bucht die Mehrheit beim *ersten* Betrieb, der abnimmt — nicht beim billigsten, nicht beim erfahrensten. Im Glaserhandwerk ist das brutal: wer eine zerbrochene Scheibe hat, vergleicht nicht, er will sie heute Nacht gesichert. Wer abnimmt und die Öffnung sichert, dem gehören die Neuverglasung und die Versicherungsrechnung dahinter. Verpass den Anruf und du verpasst alle drei.

Der Kunde mit der zertrümmerten Scheibe hinterlässt keine Nachricht auf der Mailbox. Er ruft den nächsten Laden an. Die Mailbox ist der Ort, wo die besten Aufträge der Woche sterben. Die KI-zuerst-Lösung ist größer — denn ein Anruf sind eigentlich zwei Probleme.

Problem eins — der Anruf, den du nicht annehmen konntest

Eine KI-Empfangskraft nimmt im Namen deines Betriebs ab, rund um die Uhr, klingt am Telefon normal und erfasst jedes Detail — was kaputt ist, wo, wer zahlt — während du noch schläfst oder auf der Leiter stehst.

Problem zwei — das Versprechen, das du nicht halten konntest

Die zweite Hälfte eines verpassten Anrufs ist das Versprechen, das keiner aufgeschrieben hat. „Ich buch dich für die Notsicherung ein.“ „Ich ruf am Montag deine Versicherung an.“ Die KI hält das Versprechen fest und läuft ihm hinterher — dir oder dem Kunden — bis es erledigt ist.

- ✓ Jeder Anruf im Namen deines Betriebs angenommen — auch um 21 Uhr, auch am Sonntag, auch mitten im Sturm, wenn in der ganzen Stadt jedes Telefon gleichzeitig klingelt.
- ✓ Ein durchsuchbares Protokoll jedes Anrufs — „was hatten wir zur Notsicherung und zur Selbstbeteiligung vereinbart?“
- ✓ Versprechen landen dort, wo dir jemand hinterherläuft — nicht im Notizbuch, nicht in deinem Kopf am Ende eines 12-Stunden-Tages.
- ✓ Auftragsdetails aus dem Anruf — Glasart, Maß, wer zahlt — fließen direkt in den Auftrag, nicht dreimal neu getippt.

Das Telefon hört auf, das zu sein, was dich die besten Aufträge kostet, und wird zu dem, was sie bucht — auch um 3 Uhr nachts, auch wenn beide Hände voll sind.

04

CHAPTER FOUR

Angebot noch aus der Einfahrt

Das Glaserhandwerk hat eine Angebots-Falle, die die meisten Gewerke nicht haben: der Kunde schickt ein Foto einer zerbrochenen Scheibe und fragt „was kostet's?“. Antworte mit einer Zahl und du hast schon verloren — so oder so.

Ein Foto

bepreist kein Glas

Zwei zerbrochene Scheiben, die auf dem Handyfoto identisch aussehen, können sich um ein Vielfaches im echten Preis unterscheiden — Float oder ESG, Einfachglas oder ein versiegeltes Isolierglas, die Dicke, die das Maß verlangt, eine passende Low-E-Beschichtung, Erdgeschoss oder zwei Stockwerke hoch. Nenn eine Pauschale ungesehen und du verlierst entweder den Auftrag, wenn der echte Preis höher liegt, oder gewinnst ihn und frisst den Verlust, wenn das Glas sich als VSG entpuppt.

Schlimmer noch: bei ESG und maßgefertigtem Glas ist ein falsches Maß kein reparierbarer Fehler — es ist ein Totalverlust. ESG lässt sich nach dem Härten nicht mehr zuschneiden; 3 mm zu groß und die ganze Scheibe ist Schrott, neu bestellt und neu bezahlt. Deshalb ist ein Angebot nach einem SMS-Foto eine falsche Annahme davon entfernt, das Glas selbst zu fressen.

KI-zuerst-Angebote drehen das um: die KI *qualifiziert* den Auftrag, bevor ein Wagen rollt. So sieht das in einem echten Glaserbetrieb heute aus.

- ✓ **Sie stellt zuerst die richtigen Fragen.** Aus dem Anruf oder dem Foto arbeitet die KI durch, was den Preis wirklich bestimmt — Glasart, Maß, Einfach- oder Isolierglas, Sicherheitsstufe, Zugang und wer zahlt — damit du zu einem Aufmaß rausfährst, nicht zu einem Vielleicht.
- ✓ **Sie bepreist aus DEINER Historie.** Füttere sie mit deinen alten Angeboten, und sie lernt deine Sätze nach Glasart und -stufe, deinen Notsicherungs-Satz, deinen Notdienst-Zuschlag, deine Margen.
- ✓ **Sie fängt, was du vergessen hast.** Sie wird um 21:30 Uhr nicht müde und lässt nicht die Deponiefahrt fürs Bruchglas weg, die Sicherheitsstufe, die die Norm verlangt, oder den Zugang im ersten Stock.

Am selben Tag

Angebot, richtig gemacht

Ein Betriebsinhaber — 26 Jahre auf der Baustelle, fasst kaum einen Computer an: „Angebote, für die ich früher zwei, drei Tage brauchte, macht meine KI in einem halben Tag. Eins gestern hätte zwei Tage gedauert — noch am selben Tag rausgeschickt.“ Die Preise lagen „praktisch gleichauf“ mit seinen eigenen, weil sie aus seinen alten Angeboten gelernt hat.

Das Aufmaß vor Ort ist keine Bürokratie — es ist der Verkauf

Weil ESG und VSG maßgefertigt sind und sich nicht nachschneiden lassen, ist der ehrliche Zug: die Öffnung jetzt sichern und das Glas nach einem ordentlichen Aufmaß bestätigen. Richtig gerahmt ist das keine Verzögerung — es ist der Grund, warum das Glas beim ersten Mal passt. „Wir messen vor Ort, damit dein Glas beim ersten Mal passt — keine Wartezeiten durch falsche Maße“ macht aus deiner Margendisziplin ein Vertrauenssignal und erklärt nebenbei, warum es zwei Besuche sind, nicht einer.

Dann der Teil, den alle auslassen — die Nachfrage. Eine Nachricht, zwei Tage später: „Wollte nur hören, ob das Angebot für die Neuverglasung angekommen ist.“ Diese eine Nachricht gewinnt mehr Aufträge als jede Preissenkung. KI-zuerst ist die Nachfrage keine Gewohnheit, die du dir antrainierst. Es ist etwas, das einfach passiert.

ES GEHT NICHT UM DIE SOFTWARE

Es geht um den Maßstab: qualifizieren, bevor du rausfährst, messen, bevor du einen Preis festlegst, nie ESG nach einem Foto anbieten, jedes Mal nachfassen. Ein Glaser mit einem Notizblock, der diesen Maßstab hält, schlägt einen mit App, der es nicht tut. Die KI macht den Maßstab nur mühelos.

05

CHAPTER FIVE

Bezahlt werden ohne peinliches Hinterherlaufen

Die Arbeit ist getan. Jetzt musst du ans Geld — und im Glaserhandwerk ist das selten so einfach wie ein Kunde und eine Rechnung.

Wer zahlt?

frag, bevor du schneidest

Wer anruft, ist nicht immer der, der zahlt. Eine Neuverglasung wird vielleicht dem Eigentümer, dem Vermieter oder Hausverwalter berechnet, der WEG, der das Glas an einer Gemeinschaftswand gehört, oder der Versicherung auf einen Schaden. Rate falsch und die Rechnung springt wochenlang hin und her. Kläre es vorab und das Geld folgt der Arbeit.

Das Hinterherlaufen ist ein System-Problem, kein Menschen-Problem. Repariere das System und du hast das peinliche Gespräch nie wieder.

- 1 **Stell dem richtigen Zahler die Rechnung, sobald der Auftrag fertig ist.** Ein Satz vom Wagen aus: „Rechnung für die Neuverglasung Wilson.“ Auf einen Schaden geht sie, wo möglich, direkt an die Versicherung, sodass der Kunde nur seine Selbstbeteiligung trägt.
- 2 **Erledige den Papierkram der Versicherung für dich.** Die Fotos, der aufgeschlüsselte Schadenbericht und die Notsicherung als eigene Position — beim Notsicherungs-Besuch erfasst, für die Versicherung vorbereitet, damit der Schaden nicht steckenbleibt.
- 3 **Mach das Zahlen kinderleicht.** Ein „Jetzt zahlen“-Link wird schneller beglichen als „hier meine Bankdaten“, und die höflichen Erinnerungen an Tag 3, 7 und 14 senden sich selbst.
- 4 **Verschärf den Ton nur, wenn du musst.** Die meisten zahlen bei der ersten oder zweiten Erinnerung. Du bleibst den ganzen Weg der Gute.

Geld ist Geld: das ist der eine Ort, an dem du die KI am Anfang an der kurzen Leine hältst. Sie entwirft, du gibst frei — bis du einen Monat lang zugesehen hast, wie sie recht hat.

06

CHAPTER SIX

Das Postfach, das sich selbst führt

Dein Postfach ist der Ort, wo still Geld rausleckt und Stress reinleckt.

Lieferantenauszüge, Schadennummern der Versicherung, Glasbestellungen, Preislisten-Updates, der Bauleiter, der einer Nachtragsposition an einem Ladenfront-Ausbau hinterherläuft, ein Hausverwalter, der fragt, wer die Neuverglasung freigibt — alles vermischt mit Müll, alles kommt rein, während du mit einem Saugheber in jeder Hand auf der Leiter stehst. Ein Filialleiter fing mit einem Rückstand von 24.000 E-Mails an: „Ich las eine Mail, sie ging verloren. Ich fand sie nicht mal wieder.“

KI-zuerst wird das Postfach zu etwas, das schon erledigt ist, wenn du hinschaust:

- ✓ **Sortiert.** Die drei Mails, die heute zählen, steigen nach oben, markiert mit dem Warum — „die hier ist die Versicherung, die den Schaden an der Ladenfront freigibt.“
- ✓ **Vorformuliert.** Routine-Antworten — „ja, Duschtrennwände machen wir“, „wir sind bis Monatsende ausgebucht“ — geschrieben und wartend. Du überfliegst, feilst, sendest.
- ✓ **Auf Zuruf beantwortet.** „Wie ist das aktuelle Preis-Update vom Glaslieferanten?“ — und sie findet das Neueste sofort.

DER TEIL, DEN KEINER ERWARTET — SIE BEWACHT DEIN GELD

Weil die KI alles liest, fängt sie Dinge. Ein Betrieb: „Sie hat mir schon Tausende an Fehlbestellungen gespart — sie sagte, moment, nach deinen alten Aufträgen willst du wohl das hier.“ Bei einem anderen berechnete ein Lieferant versehentlich mit 50 % Abweichung — automatisch markiert, bevor bezahlt wurde.

07

CHAPTER SEVEN

Dein digitaler Büroleiter

Jeder Glaserbetrieb hat einen Büroleiter. Meistens bist es du, um 22 Uhr, schlecht gemacht.

**+20
Aufträge**
in einer Woche

Die Bürokraft eines Handwerksbetriebs war eine Woche im Urlaub. Der Inhaber: „Wir hatten sie eine Woche nicht im Büro, und es hat uns geholfen, ihren Job zu machen — und wir hatten diese Woche wohl 20 Aufträge mehr rein.“ Nicht die Woche überstanden. Ihre größte Woche.

Der Morgenüberblick

Bevor du den Schlüssel drehst: die heutigen Aufträge der Reihe nach, welche Neuverglasung auf Glas aus dem Werk wartet, welche Notsicherung zum Aufmaß werden muss, wem du wegen Zahlung hinterher musst, und die eine Sache, die dich beißt, wenn du sie vergisst. Zwei Minuten bei einem Kaffee — und dein Kollege weiß es auch.

Auftragsakten, die sich selbst bauen

Jedes Foto, Angebot, jede Rechnung, jedes Aufmaß und jede Versicherungsmail hängt sich an den richtigen Auftrag — sodass, wenn der Kunde in acht Monaten wegen derselben Scheibe anruft, die ganze Historie da ist. Die Einbruch-Fotos, das Aufmaß, die Schadennummer, die Mail, in der die WEG Ja sagte — alles an einem Ort.

Der Papierkram ohne das Grauen

Der Schadenbericht der Versicherung, die Sicherheitsglas-Frage bei einer niedrigen Scheibe neben einer Tür, die WEG-Freigabe, bevor du eine Gemeinschaftswand anfasst — angestoßen, am Auftrag erfasst und dort abgelegt, wo du es findest. Nie für dich erfunden, nie ein Ersatz für die Abnahme eines Prüfers — nur davor bewahrt, verloren zu gehen.

08

CHAPTER EIGHT

Wirk doppelt so groß wie du bist

Ein Geheimnis, auf das die großen Firmen bauen: das meiste an „professionell wirken“ ist Präsentation — und Präsentation ist heute fast umsonst.

Ein Ein-Mann-Glaser und ein Fünfzig-Mann-Betrieb können dasselbe makellose, gebrandete Angebot und denselben Schadenbericht schicken. Der Kunde sieht keinen Unterschied — also wird der Kleine, der sich die Mühe macht, wie der Große behandelt und kann auch so abrechnen.

Das Empfehlungs-Schwungrad — mit Absicht, nicht zufällig

- 1 **Halten** — mach den ganzen Auftrag einfach und klar, Versicherung erledigt, sodass sie dich ohne Zögern wiederholen.
- 2 **Bewerten** — bitte um die Google-Bewertung im glücklichsten Moment, direkt nachdem das neue Glas drin und der Dreck weg ist, automatisch, mit dem Link.
- 3 **Empfehlen** — die Notsicherung an der Ladenfront sieht jedes Geschäft auf der Straße; der WEG-Auftrag bringt dir die nächste Wohnung im Block.
- 4 **Nachverkaufen** — die Duschtrennwand, die sie erwähnten, das beschlagene Isolierglas im anderen Zimmer, der Spritzschutz vor Weihnachten — es steht im Anrufprotokoll. Eine Erinnerung zur richtigen Zeit macht aus einem Auftrag drei.

FANG HEUTE AN — AUCH GANZ OHNE TECHNIK

Bitte jeden zufriedenen Kunden um eine Bewertung, bevor du den Wagen packst, und schick zu jeder Rechnung ordentliche Vorher-Nachher-Fotos. Eine verschwundene zertrümmerte Scheibe und sauberes neues Glas fotografiert sich traumhaft — nutz das.

09

CHAPTER NINE

Die Umstellung in 30 Tagen

Alles oben funktioniert. Der Grund, warum die meisten Glaser es nicht zum Laufen bringen: sie wollen alles auf einmal, werden mitten im Auftrag überrollt und fallen in die alte Art zurück. Also: eins nach dem anderen, ohne die Arbeit zu stoppen.

- 1 Woche 1 — Stopf das größte Leck: das Telefon nach Feierabend.** Jeder Anruf angenommen, jeder Einbruch und Sturmschaden erfasst, Versprechen automatisch herausgezogen. Das zahlt die ganze Übung sofort ab.
- 2 Woche 2 — Repariere das Anbieten.** Die KI qualifiziert den Auftrag und entwirft das Angebot aus deiner Historie; du korrigierst — und jede Korrektur ist eine Lektion, die sie behält. Angebote am selben Tag mit der Nachfrage nach zwei Tagen.
- 3 Woche 3 — Repariere das Bezahlwerden.** Die richtige Rechnung an den richtigen Zahler, Versicherungspapierkram erledigt, einfaches Zahlen, automatische Erinnerungen — wobei du alles rund ums Geld freigibst, bis sie sich die Leine verdient hat.
- 4 Woche 4 — Übergib das Backoffice.** Postfach sortiert und vorformuliert, Morgenüberblick läuft, Auftragsakten bauen sich selbst, Bewertungen automatisch erbeten.

Warum alle vier? Weil ein Ablauf nie nach viel aussieht. Bei dreien passiert der „heiliger Strohsack“-Moment — denn dann fangen die Teile an, miteinander zu reden. Der Anruf wird zur Notsicherung. Die Notsicherung zur Neuverglasung. Die Neuverglasung zur Rechnung und zur Bewertung.

Das Vertrauens-Drehrad — übergeben, ohne den Schlaf zu verlieren

Du gibst einem neuen Kollegen nicht am ersten Tag den Wagen und einen Auftrag. Genauso hier:

- 1 **Woche 1–2: sie fragt bei allem.** Jeder Mail-Entwurf, jede Rechnung — „das würde ich senden, okay?“ Du gibst frei, korrigierst, lehrst.
- 2 **Woche 3–4: sie fragt beim Wichtigen.** Routine-Antworten gehen einfach raus; Geld, Versicherungen und Neukunden brauchen noch dein Nicken.
- 3 **Ab Monat zwei: sie fragt bei Ausnahmen.** Jetzt läuft sie, und du bekommst den Morgenüberblick und die Warnungen. Du bist noch der Chef — nur nicht mehr der Flaschenhals.

Die Fehler, an denen gute Glaser aufgeben, bevor es klickt

- ✓ **Alle vier Wochen auf einmal.** Lass es. Eine pro Woche. Jede sichert einen Gewinn, bevor du die nächste dazunimmst.
- ✓ **KI auf den alten Ablauf schrauben.** Wenn du jedes Aufmaß noch in dieselbe alte Software tippst und die KI bittest zu „helfen“, hast du es verpasst. Zeichne den Ablauf neu (Kapitel 2).
- ✓ **Sie wie Software behandeln statt wie Personal.** Software richtest du einmal ein und verfluchst sie ewig. Diese lehrst du — und sie wird jede Woche besser.
- ✓ **Aufs Perfekte warten.** Ein grobes System, das heute läuft, schlägt ein perfektes, das du „einrichtest, wenn es ruhiger wird“. Es wird nie ruhiger.



BEVOR DU DAS WEGLEGST

Der 2-Minuten-Leck-Check

Den meisten Glasern fehlt es nicht an Können oder Stunden — sie verlieren Aufträge, die sie schon fast hatten. Heb deine Abschlussquote bei denselben Anfragen und du legst Hunderte Aufträge im Jahr drauf, bevor du einen einzigen neuen Lead kaufst. Sei ehrlich — hak die an, die gerade stimmen.

- ✓ Ich verpasse regelmäßig Anrufe nach Feierabend und am Wochenende — und ich weiß nicht, wie viele Aufträge mich das gekostet hat.
- ✓ Ein Einbruch- oder Sturmauftrag ging auf die Mailbox und ich wusste nie, dass das Telefon klingelte.
- ✓ Ich habe eine Neuverglasung nach einem Foto angeboten, ohne ordentliches Aufmaß.
- ✓ Ich fasse nach dem Angebot nicht immer nach.
- ✓ Ich habe angefangen zu arbeiten, bevor ich klärte, wer wirklich zahlt — Eigentümer, Vermieter, WEG oder Versicherung.
- ✓ Ich überlasse den Versicherungspapierkram dem Kunden, statt ihn zu erledigen.
- ✓ Meine Rechnungen brauchen länger als zwei Wochen, bis sie bezahlt sind.
- ✓ Ich habe im letzten Monat eine peinliche „ich wollte nur der Rechnung hinterher“-Nachricht geschickt.
- ✓ Mein Postfach stresst mich, und Wichtiges geht unter.
- ✓ Wenn ein Kunde wegen eines Auftrags von letztem Jahr anriefe, würde ich eine Weile brauchen, die Details zu finden.

0–2

Straffer Laden. Ein paar Feinheiten und du fliegst.

3–6

Du verlierst echte Aufträge in der langweiligen Hälfte — und das ist alles reparierbar. Fang mit Woche 1 an.

7+

Mann, die besten Aufträge der Woche laufen zu dem, der als Nächstes abnimmt. Gute Nachricht: es ist genau das Zeug, das jetzt am leichtesten zu reparieren ist.

Der größte Hebel sind nicht mehr Leads — es ist, mehr von den Anrufen abzuschließen, die du schon bekommst. Dein größtes Häkchen ist deine größte Chance. Fang dort an.

Willst du's fertig eingerichtet?

Alles in diesem Handbuch kannst du selbst bauen — und solltest du auch, wenn du Zeit und Geduld hast. Viele tun es. Wenn du es lieber einfach erledigt hättest — die KI, die um 3 Uhr nachts dein Telefon annimmt, jeden Einbruch und Sturmschaden erfasst, die Neuverglasung qualifiziert und anbietet, die Versicherung erledigt und der Rechnung hinterherläuft, alles in einem, diese Woche in deinem Glaserbetrieb am Werk — genau das bauen wir. Es heißt .

- ✓ 14 Tage kostenlos testen. Jederzeit kündbar. Keine Bindung, keine Verträge.
- ✓ Nichts Wichtiges — ein Angebot, eine Rechnung, eine Kundennachricht — geht je raus, ohne dass du es zuerst siehst.
- ✓ Es lebt in Microsoft Teams und den Werkzeugen, die du schon nutzt.

Sieh es an deinen eigenen Aufträgen arbeiten auf the-everything-app.com — keine Kreditkarte fürs Anschauen.

Ehrliches Wort: das repariert keinen kaputten Betrieb, und es bestätigt nicht, dass ein Bau die Vorschriften erfüllt, entscheidet nicht, wem das Glas gehört, und trifft nicht die Sicherheitsglas-Frage — das bleibt bei dir, dem Prüfer und der Versicherung. Was es repariert, ist der Bürojob, den du seit Jahren nach Einbruch der Dunkelheit umsonst machst.