

THE EVERYTHING · PRAXIS-LEITFÄDEN FÜR HANDWERKSBETRIEBE

Das **KI**-Playbook für Kälte- und Klimatechnik

Wie Sie im KI-Zeitalter einen Kälte- und Klimabetrieb
führen — und aufhören, zwischen Hitzewelle, Heizsaison
und Wartung hinterherzulaufen.

DAS KOMPLETTE SYSTEM · KEIN BLABLA · FREI ZUM WEITERGEBEN

THE EVERYTHING

Zuerst das hier lesen

Vor zehn Jahren hieß ein ordentlicher Kälte- und Klimabetrieb: jemanden einstellen, der im Sommer am Telefon sitzt, einen Buchhalter bezahlen — und den Wärmepumpen-Tausch trotzdem um 22 Uhr am Küchentisch kalkulieren, mit einem Handyfoto vom Zählerschrank.

Heute nimmt ein Betrieb mit zwei Transportern und der richtigen Einrichtung in der ersten Hitzewoche jeden Anruf an, kalkuliert die Wärmepumpe noch am selben Nachmittag und hat sein Geld, bevor die Rechnung zwei Wochen alt ist — während der größere Betrieb auf der anderen Straßenseite montags noch Rückrufe abarbeitet.

Er ist kein besserer Monteur als Sie. Er lötet nicht schneller. Und ein Computermensch ist er schon gar nicht — einer der Besten, die wir kennen, hat vor zwei Jahren seine Wartungsberichte noch im Durchschreibeblock geschrieben. Er hat nur eine Sache vor allen anderen begriffen: **die langweilige Hälfte des Geschäfts — die Anrufe, die Angebote, die Rechnungen, das Hinterhertelefonieren, die Gewährleistungsfälle, die Ablage — kann sich heute von selbst erledigen.** Also steckt er seine Energie dorthin, wo das Geld liegt: aufs Handwerk und auf den Kunden.

Das ist das Playbook dafür, wie er es macht. Keine „50 Prompts zum Kopieren“. Kein Technik-Geschwätz. Das echte System — wie Sie darüber denken, was Sie einrichten, in welcher Reihenfolge, und die Fehler, an denen gute Monteure scheitern, bevor der Groschen fällt. Die Geschichten hier drin sind echte Handwerks- und Kleinbetriebe, mit denen wir arbeiten — Namen weggelassen, Zahlen drin. Lesen Sie es von vorne bis hinten, und Sie führen einen strafferen, profitableren Kälte- und Klimabetrieb als heute — selbst wenn Sie nie einen Cent für Software ausgeben.

EIN KLARES WORT ZU IHREM SACHKUNDENACHWEIS

Nichts hier drin fasst Kältemittel an, nimmt einen Elektroanschluss ab oder ersetzt das Urteil einer sachkundigen Fachkraft. Es trägt die *Verwaltung*. Die Absaugung und die Füllung, die Dichtheitsprüfung und ihre Aufzeichnung, die Elektroarbeiten, die Gewährleistungsbedingungen des Herstellers — und die Verantwortung dafür, dass alles richtig ist — bleiben von Anfang bis Ende Ihre.

Was drinsteckt

01 Das neue Spielfeld

Die 3 Dinge, nach denen Kunden Sie beurteilen — und warum die Gegenseite längst KI nutzt.

02 Denken Sie KI-zuerst

Schluss damit, KI auf alte Gewohnheiten aufzupropfen. Zeichnen Sie den Betrieb neu — mit KI, die zuerst alles anfasst.

03 Nie wieder einen Auftrag verpassen

Jeder Anruf angenommen, auch in der Hitzewoche — und jedes Versprechen erfasst, verfolgt, schon in Arbeit.

04 Angebot, bevor Sie vom Hof fahren

Die KI baut das Angebot aus Ihrem Ortstermin und Ihren Preisen. Sie prüfen es und schicken es raus.

05 Beahlt werden ohne peinliches Nachhaken

Anzahlungen kassiert, Wartungsrechnungen in 7 Tagen bezahlt, nicht in 47 — ohne peinliches Nachfassen.

06 Der Posteingang, der sich selbst führt

Sortiert, vorformuliert, Gewährleistungsfälle verfolgt — sogar vorgelesen auf der Fahrt.

07 Ihr digitaler Büroleiter

Der Morgenüberblick, Auftragsakten, die sich selbst anlegen, und der Papierkram erledigt.

08 Doppelt so groß wirken, wie Sie sind

Alles gebrandet, die Wartungsverträge, hinter denen Sie nie hinterher sind, und das Empfehlungs-Schwungrad.

09 Die Umstellung in 30 Tagen

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



Der 2-Minuten-Leck-Check

Finden Sie genau heraus, wo Ihr Betrieb Geld verliert — und was Sie zuerst beheben.

01

KAPITEL EINS

Das neue Spielfeld

Ein Hausbesitzer, der in einer aufgeheizten Wohnung schwitzt, kann nicht erkennen, ob Sie ein guter Monteur sind. Nicht so, im Stehen. Er beurteilt Sie an dem, was er sehen kann — und genau da verlieren die meisten Klimabetriebe klammheimlich Aufträge, die ihnen sicher gewesen wären.

Wenn die erste Hitzewelle kommt oder die alte Heizung im Herbst endgültig aufgibt, ruft er nicht einen Betrieb an. Er ruft fünf an, von oben aus der Google-Liste, und der Auftrag geht an den, der zuerst drei Dinge richtig macht:

1**Sind Sie tatsächlich rangegangen — oder gleich zurückgerufen?**

Der Wärmepumpen-Auftrag geht an den ersten Betrieb, der abnimmt, nicht an den besten. Klingelt es in der heißesten Woche des Jahres nur bis zur Mailbox durch, ist er weg, bevor Sie den Aufstellort gesehen haben.

2**Kam das Angebot schnell — und sah es was her?**

Ein sauberes, aufgeschlüsseltes Angebot — Gerät, Innengeräte, Montage, Elektro, Wanddurchbrüche — innerhalb eines Tages schlägt eine Zahl, die nächste Woche per SMS kommt. Jedes Mal.

3**War es einfach, mit Ihnen zu tun zu haben?**

Klare Rückmeldungen, kein Hinterhertelefonieren, kein „Sorry, hab vergessen, das zu schicken“. Wer einfach im Umgang ist, gewinnt nach dem kleinen Wartungseinsatz die ganze Wärmepumpen-Anlage.

Fällt Ihnen auf, worum es bei keinem davon geht? Darum, wie gut Sie als Monteur sind. Nicht um Ihre Löt nähte, nicht um Ihr Vakuum, nicht darum, dass Sie die Filter wirklich ziehen und den Verflüssiger sauber machen, statt ihn mit dem Schlauch abzuspritzen. Bei allen dreien geht es um **Verwaltung und Kommunikation** — genau das Zeug, das Sie hassen und für das Sie mitten in einer Hitzewelle nie Zeit haben.

Und jetzt der Teil, den Ihnen keiner sagt: Die Gegenseite läuft längst mit KI. Die großen Anbieter disponieren und planen damit ihre Touren. Die Online-Anbieter kalkulieren eine Wärmepumpe samt Montage in neunzig Sekunden aus einem Formular. Die Bauleitung des Generalunternehmers prüft jede Position Ihres Nachtrags in dem Moment gegen das Leistungsverzeichnis, in dem Sie ihn hochladen. Die Frage ist nicht, ob KI in die Kälte- und Klimatechnik kommt — sie ist schon da. Die Frage ist, ob sie *für* Sie oder *gegen* Sie arbeitet.

Die gute Nachricht? Zum ersten Mal in der Geschichte begünstigt die Technik den kleinen Betrieb. Die großen Anbieter müssen Ausschüsse, Einführungen und Schulungsprogramme durchziehen. Sie entscheiden am Dienstag und sind am Freitag am Laufen. Das Spielfeld hat sich gerade gedreht: Der kleine, schnelle, gut organisierte Klimabetrieb kann heute aussehen und arbeiten wie der große Anbieter — ohne dessen Gemeinkosten.

„Aber ich bin kein Computermensch“

Sind die Handwerker, die das am besten machen, auch nicht. Einer der schnellsten Umsteiger, die wir gesehen haben, ist ein Inhaber mit 26 Jahren auf der Baustelle, der erst vor drei Jahren zum ersten Mal einen Computer angefasst hat. Seine Worte: *„Kümmern Sie sich nicht um die Rechtschreibung. Kümmern Sie sich nicht um die Grammatik.“* Wenn Sie vom Dach aus eine SMS schreiben oder eine Sprachnachricht hinterlassen können, können Sie alles in diesem Playbook betreiben. Gut tippen zu können war die alte Voraussetzung. *Sagen* zu können, was man will, ist die neue — und Klimatechniker, die den ganzen Tag verwirrten Kunden den Unterschied zwischen Kälte- und Heizleistung erklären, sind darin längst gut.

300–1.000 €
+ pro Monat

So viel verlangen die meisten Handwerker-Programme für Auftragsverwaltung und Disposition — und Sie tippen, kalkulieren und fassen *trotzdem* selbst nach. Ein Betrieb, den wir kennen, zahlte 1.000 € im Monat, in manchen Monaten 3.000 €, für Software, die seine Monteure kaum geöffnet haben. Merken Sie sich diese Zahl: Alles in diesem Playbook ersetzt entweder diese Ausgabe oder sorgt dafür, dass sie sich rechnet.

Die Betriebe, die dreimal so groß sind wie Sie, sind langsam, weil sie groß sind. Das ist Ihre Lücke. In diesem Playbook geht es darum, hindurchzugehen.

02

KAPITEL ZWEI

Denken Sie KI-zuerst

Bevor wir ein einziges Werkzeug anfassen, müssen wir zurechtrücken, wie Sie darüber denken — denn der größte Fehler ist nicht, die falsche Software zu kaufen. Es ist, KI auf Ihre alte Arbeitsweise aufzupropfen und sich zu wundern, warum sich nichts geändert hat.

Jeder Ablauf in Ihrem Betrieb beruht auf einer Annahme: Ein Mensch muss jeden Schritt erledigen. Jemand geht ans Telefon. Jemand tippt das Angebot. Jemand telefoniert der Anzahlung hinterher. Jemand meldet den Gewährleistungsfall und legt das Inbetriebnahmeprotokoll ab. Ihr ganzer Tag ist um diese Annahme herum gebaut — und diese Annahme ist gerade gestorben.

Automatisieren Sie nicht Ihren alten Ablauf. **Zeichnen Sie ihn neu** — mit der KI, die zuerst alles anfasst, und Ihnen als Aufsicht. Drei Denkwenden, jede einzelne von einem echten Handwerksbetrieb gelernt, mit dem wir arbeiten:

Wende eins — delegieren Sie Ergebnisse, nicht Schritte

Hören Sie auf zu denken „welche Knöpfe drücke ich“. Sie reden jetzt mit Ihrem Betrieb, wie Sie mit einem guten Gesellen reden würden: Sagen Sie das Ergebnis, die Schritte findet er selbst heraus. Ein Betrieb stornierte eine Rechnung, stellte sie anteilig neu aus und mailte den Kunden an — indem er genau das in einem Satz sagte. Ein anderer kauft Material, indem er eine Nachricht vom Tresen im Großhandel schickt — „*Ich bin im Großhandel und hole das 7-kW-Splitgerät, einen Ring Kupferrohr 1/4 auf 3/8 und die Konsolen für den Auftrag Petersen*“ — und die Bestellung, die Ausgabe und die Buchhaltung erledigen sich von selbst. Seine Worte: „*Das ist eine SMS, die eine Menge Daten verarbeitet.*“

Wende zwei — KI zuerst, Sie danach

Alter Weg: Sie machen die Arbeit, vielleicht hilft ein Werkzeug. Neuer Weg: Die KI macht den ersten Durchgang von allem, und Sie geben frei, feilen nach oder überstimmen. Das Angebot ist geschrieben, bevor Sie sich hinsetzen. Die Antwort steht, bevor Sie die Mail öffnen. Der Anruf ist angenommen, bevor Sie aus der Zwischendecke heraus sind. Ein Kunde beschrieb die Routine: „*Neun von zehn Mal ist es perfekt. Einfach — jup, senden.*“ Ihre Aufgabe schrumpft auf zehn Sekunden Urteil, nicht vierzig Minuten Tipperei. (Und nein — Sie geben nicht am ersten Tag die Schlüssel aus der Hand. Am Anfang fragt sie für alles um Erlaubnis, besonders bei Geld. Sie lockern die Leine, wie sie sich das verdient — Kapitel 9.)

Wende drei — Korrekturen sind Investitionen

Bei normaler Software korrigieren Sie denselben Fehler bis in alle Ewigkeit. Bei KI korrigieren Sie ihn einmal. Ein Monteur sagt ihr, dass eine Standard-Split-Montage Wand an Wand die Konsole, die Kondensatleitung, den Kabelkanal und das Verschließen des Durchbruchs enthält — sie antwortet: „*Das merke ich mir ab jetzt.*“ Und das tut sie. Sagen Sie ihr, dass ein bestimmter Bauträger immer das flache Kanalgerät bekommt und nicht das Standardgerät, und sie macht es nie wieder falsch. Jede Korrektur verzinst sich. Nach einem halben Jahr kalkuliert sie wie Sie, schreibt wie Sie und kennt Ihre Regeln — weil Sie es ihr einmal beigebracht haben.

Die Neudenk-Übung

Gehen Sie Ihren Betrieb durch und stellen Sie zu jeder Interaktion eine Frage: „*Wie sähe das aus, wenn die KI es zuerst anfassen würde?*“

INTERAKTION	DER ALTE WEG	KI-ZUERST
Kunde ruft in der Hitzewelle an, nichts kühlt	Mailbox. Auftrag an den, der rangegangen ist.	Angenommen, eingeordnet, gebucht — das tote Gerät heute, der Ortstermin für die Wärmepumpe terminiert.
Großhandel liefert das falsche Außengerät	Sie merken es Donnerstag, haken Freitag nach, vergessen es Montag.	Am Tag der Lieferung gemeldet, automatisch nachgehakt — Sie hören nur davon, wenn es nicht behoben wird.
Gewährleistungsfall beim Hersteller gemeldet	Bleibt liegen. Sie fressen die Lohnstunden und haken nie nach.	Verfolgt, wöchentlich nachgefasst, eskaliert — die Gutschrift kommt tatsächlich an.
Montage fertig	Rechnung „heute Abend“. Wartungsvertrag nie angeboten.	Rechnung vom Hof aus geschickt. Bewertung erbeten, solange es kühl bläst. Wartungsvertrag angeboten.

Jedes Kapitel ab hier ist nichts anderes als diese Übung, angewendet auf einen Teil Ihres Betriebs. Sie werden kein Büromensch. Sie werden der Inhaber eines Betriebs, der sich um Sie herum von selbst führt.

03

KAPITEL DREI

Nie wieder einen Auftrag verpassen

Fangen wir mit dem Leck an, das Sie am meisten kostet und am wenigsten wehtut — weil Sie die Rechnung nie zu sehen bekommen.

Klimabetriebe sind darin miserabel, und Sie wissen es. Erste richtig heiße Woche. Sie ziehen unter einer Zwischendecke eine Kondensatleitung, oder die Vakuumpumpe läuft. Das Handy summt im Transporter. Es klingelt durch. Dieser Anrufer — ein totes Gerät, eine ganze Multisplit-Anlage, eine Hausverwaltung mit Wartungsvertrag — ruft den nächsten Betrieb an. Weg. Und in dieser Woche rufen alle gleichzeitig an.

13 Aufträge

im Jahr, unbemerkt

Nehmen Sie an, Sie verpassen im Jahresschnitt vier Anrufe die Woche — in einer Hitzewelle vor der Frühstückspause, im Winter kaum einen. Die meisten sind der Großhandel, ein Monteur oder ein Gewährleistungsfall — keine Käufer. Nehmen Sie an, jede zweite Woche will einer wirklich eine Anlage. Wer zuerst rangeht, gewinnt meistens — nehmen Sie also an, jeder Zweite davon hätte gebucht. Das sind 26 Anfragen im Jahr, 13 Aufträge, ungefähr einer im Monat, der zu dem wandert, der als Nächstes abgenommen hat. Sie spüren es nie, weil Sie nie wussten, dass das Telefon geklingelt hat. (Zur Veranschaulichung — rechnen Sie es mit Ihren eigenen Zahlen durch, und es tut weh.)

Und der Knüller: Niemand, der in einer aufgeheizten Wohnung sitzt, spricht auf die Mailbox. Er ruft den Nächsten an. **Die Mailbox ist der Ort, an dem Aufträge sterben.** Die alte Lösung hieß „mehr Anrufe annehmen“. Die KI-zuerst-Lösung ist größer — denn ein Anruf sind eigentlich zwei Probleme, und die meisten Monteure denken immer nur an das erste.

Problem eins — der Anruf, den Sie nicht annehmen konnten

Sie sind auf dem Dach, in einer Zwischendecke oder löten mit beiden Händen. Eine KI-Empfangskraft nimmt für Ihren Betrieb ab, rund um die Uhr, klingt ganz normal, erfasst die Eckdaten — was (kühlt nicht, Wasser tropft aus dem Innengerät, neues Splitgerät, Angebot für eine Wärmepumpe), wo, was hängt da jetzt und wie dringend —, bucht den Ortstermin in Ihren Kalender, zieht den Ausfall bei der Familie mit Neugeborenem vor und schickt Ihnen eine SMS-Zusammenfassung, bevor Sie von der Leiter herunter sind. Sie macht keine Pause, wird nicht krank, kündigt nicht im Februar und kostet einen Bruchteil eines Menschen — was zählt, denn die Woche, in der Sie jemanden bräuchten, ist die, in der niemand zu haben ist.

Problem zwei — der Anruf, den Sie angenommen und halb vergessen haben

Seien Sie ehrlich: Wie oft haben Sie vom Fahrersitz zwischen zwei Einsätzen gesagt „Ja klar, den Preis für die Wärmepumpe haben Sie bis Donnerstag“ — und beim nächsten Einsatz ist es weg? Sie sind nicht unorganisiert. Sie sind in den wenigen Wochen, die Ihr Jahr bezahlen, komplett ausgelastet, und Ihr Kopf ist Ihre Ablage. Genau hier verändert KI-zuerst, was ein Telefon überhaupt ist:

- **Jeder Anruf wird erfasst.** Aufgezeichnet, verschriftlicht, dem Auftrag zugeordnet. Sechs Wochen später, wenn der Kunde sagt „Sie haben aber gesagt, das zusätzliche Innengerät im Arbeitszimmer ist dabei“, können Sie nachsehen, was wirklich gesagt wurde.
- **Die Versprechen kommen automatisch heraus.** „Angebot für die Wärmepumpe bis Donnerstag.“ „Beim Großhandel wegen der Lieferzeit für das 14-kW-Gerät anrufen.“ Aus dem Gespräch herausgezogen — Sie schreiben nichts auf, weil Sie am Steuer saßen.
- **Die Versprechen haken bei Ihnen nach.** Donnerstagsmorgen: „Sie haben Herrn Krüger gesagt, er bekommt heute seinen Preis — soll ich es anstoßen?“ Das Nachfassen, das Ihre Konkurrenz nie schickt, passiert jetzt jedes Mal.
- **Und wenn sie hat, was sie braucht, beginnt die Arbeit von selbst.** Der Anruf hat den Auftrag, die Adresse, das vorhandene Gerät erfasst — also ist das Angebot keine Erinnerung auf einer Liste, sondern ein Entwurf, der wartet, wenn Sie rechts ranfahren.

Worauf Sie bestehen sollten — egal, wie Sie es lösen

- ✓ Jeder Anruf im Namen Ihres Betriebs angenommen — auch um 19 Uhr am heißesten Sonntag des Jahres.
- ✓ Ein durchsuchbares Protokoll jedes Anrufs — „Was hatten wir zum zweiten Innengerät vereinbart?“
- ✓ Versprechen landen irgendwo, das bei Ihnen nachhakt — nicht im Durchschreibeblock, nicht in Ihrem Gedächtnis.
- ✓ Die Auftragsdaten aus dem Anruf fließen in den Auftrag — nicht dreimal neu getippt.

DIE MARKE EIGENBAU

Leiten Sie Ihre Nummer an einen Telefonservice mit einem knappen Skript um — Name, Ort, was hängt da, kühlt es überhaupt noch, „er ruft heute Nachmittag zurück“. Und sprechen Sie Ihre Versprechen als Sprachmemo ein, bevor Sie losfahren. Allein das holt Aufträge herein.

DIE RUNDUM-SORGLOS-VARIANTE

Ein KI-Telefonsystem aus einer Hand (so etwas macht The Everything) deckt den ganzen Standard ab — angenommen, verschriftlicht, Versprechen verfolgt, Angebot aus dem Anruf entworfen. So oder so: Lassen Sie nie einen Anruf — oder ein Versprechen — auf den Boden fallen.

04

KAPITEL VIER

Angebot, bevor Sie vom Hof fahren

Zweitgrößtes Leck: das Angebot, das „heute Abend“ rausgeht.

Sie machen den Ortstermin — wo das Außengerät hinkommt, wie die Kältemittelleitung durchkommt, ob im Zählerschrank ein Platz frei ist, ob die Hydraulik für den Pufferspeicher Platz hat — Sie sagen „das schicke ich heute Abend rüber“, dann kommen Sie k. o. nach Hause, die Kinder müssen versorgt werden, und das Angebot wird um halb zehn getippt. Oder morgen. Oder Donnerstag. Währenddessen hatte der Kunde am selben Tag zwei andere Betriebe da.

Tempo

gewinnt Angebote

Nicht der Preis. Das Tempo. Wessen Angebot eintrifft, während der Kunde noch in der heißen Wohnung steht, gewinnt erschreckend oft — selbst wenn er teurer ist. Ein schnelles Angebot signalisiert, was der Kunde will: Der hat seinen Laden im Griff und wird auftauchen.

Der alte Rat war „nutzen Sie Vorlagen, kalkulieren Sie vom Handy“. Vergessen Sie das. KI-zuerst-Kalkulation heißt: **Die KI baut das Angebot. Sie prüfen es.** So sieht das heute in einem echten Kälte- und Klimabetrieb aus.

- **Sie reden, sie baut.** Gehen Sie den Auftrag ab, diktieren Sie, was Sie sehen — „Einfamilienhaus, Baujahr 92, Multisplit mit vier Innengeräten, 12 kW, Außengerät Nordseite auf Konsolen, etwa acht Meter Kältemittelleitung, Kernbohrung durch zweischaliges Mauerwerk, im Verteiler ein Platz frei, ein Tag plus einer für Dichtheitsprüfung und Inbetriebnahme“ — und sie macht daraus ein bepreistes, aufgeschlüsseltes, professionelles Angebot auf Ihrer Vorlage.
- **Sie kalkuliert aus IHRER Historie.** Füttern Sie sie mit Ihren alten Angeboten, und sie lernt Ihre Sätze, Ihre Aufschläge, Ihre Preise pro Innengerät und pro Meter Leitung, was Sie für eine schwierige Kernbohrung nehmen. Andere Sätze für einen Bauträger als für einen einmaligen Privatkunden? Sie hält sie sauber auseinander.
- **Sie kennt Ihre Regeln — weil Sie es ihr einmal beigebracht haben.** Was „Lieferrn und Montieren“ bei Ihren Aufträgen umfasst, Ihre Standardleistungen beim Splitgerät, wann Sie eine Kondensatpumpe einplanen, was Sie fürs Verschließen der Durchbrüche ansetzen. Bringen Sie es ihr bei wie einem Lehrling; anders als ein Lehrling vergisst sie es nie.
- **Sie fängt auf, was Sie vergessen haben.** Ein echter Handwerksbetrieb hat einen Auftragsbericht eingespeist, und das Angebot der KI kam mit der Anfahrt zurück, die ein bezahlter Kalkulator beim selben Auftrag vergessen hatte. Sie wird um halb zehn abends nicht müde und vergisst weder die Konsolen noch den Elektroanschluss noch die Entsorgung des Altgeräts.
- **Sie kann sogar selbst Preise holen.** Nicht sicher, was der Großhandel heute für ein Multisplit-Außengerät aufruft? Sie sieht nach und setzt es ein — Sie korrigieren, falls sie das falsche Modell erwischte hat, und sie merkt es sich für immer.

2–3 Tage

→ ein halber Tag

Ein Inhaber, mit dem wir arbeiten — 26 Jahre auf der Baustelle, fasst kaum einen Computer an: „Angebote, für die ich früher zwei, drei Tage gebraucht habe, macht meine KI in einem halben Tag. Ich hab gestern eins gemacht, das hätte zwei Tage gedauert — noch am selben Tag rausgeschickt.“ Die Preise lagen „so gut wie deckungsgleich“ mit seinen eigenen Zahlen, weil sie aus seinen alten Angeboten gelernt hat.

Dann der Teil, den alle überspringen — **das Nachfassen**. Eine Nachricht, zwei Tage später: „Wollte nur kurz hören, ob der Preis für die Anlage angekommen ist — ich erkläre Ihnen die Varianten gern.“ Diese eine Nachricht holt mehr Aufträge herein, als es ein Preisnachlass je täte, weil die meisten Mitbewerber sie nie schicken. Bei einer Wärmepumpe oder einer Multisplit-Anlage wägt der Kunde echtes Geld gegen einen weiteren Sommer im Schwitzen — oder einen weiteren Winter mit der alten Heizung — ab, und ein leiser Anstoß im richtigen Moment reicht oft schon, um ihn auf Ihre Seite zu ziehen. KI-zuerst ist das Nachfassen keine Gewohnheit, die Sie sich antrainieren. Es passiert einfach.

ES GEHT NICHT UM DIE SOFTWARE

Es geht um den Standard: am selben Tag, professionell, aus Ihren eigenen Zahlen bepreist, nachgefasst. Ein Monteur mit Notizblock, der diesen Standard erreicht, schlägt einen Monteur mit App, der es nicht tut. Die KI macht den Standard nur mühelos — auch in der Woche, in der Sie gar keine Zeit haben, ihn zu erreichen.

05

KAPITEL FÜNF

Bezahlt ohne peinliches Nachhaken

Die Arbeit ist getan. Jetzt müssen Sie an Ihr Geld — und das ist für die meisten Klimabetriebe ein zweiter, unbezahlter Job, vor dem sie keiner gewarnt hat.

7 Tage
statt 47

Die Handwerkerrechnung wird im Schnitt rund sechs Wochen nach Verschicken bezahlt. Nicht, weil Kunden nicht zahlen wollen — die meisten vergessen es, und Drängeln ist Ihnen unangenehm. Wartungsrechnungen sind das Schlimmste: klein genug zum Übersehen, und es sind fünfzig. Also steht das Geld draußen, während Sie einen Transporter voller Geräte auf der Karte vorstrecken — im größten Einkaufsmonat.

Das Hinterherlaufen ist ein **System**-Problem, kein Menschen-Problem. Bringen Sie das System in Ordnung, und Sie führen nie wieder das unangenehme Gespräch — oder schicken diese peinliche „wollte nur mal wegen der Rechnung nachhaken“-SMS.

Das System, das Sie in einer Woche bezahlt

1

Anzahlung, bevor Sie das Gerät bestellen

Die Anzahlung bei der Montage ist nicht unhöflich, sie ist normal — und Sie tragen nicht die Ware des Großhandels auf Ihrer Karte. KI-zuerst löst das angenommene Angebot automatisch die Anzahlungsanforderung samt Zahlungslink aus, bevor die Ware bestellt wird. Kein Gerät steht in Ihrer Halle für einen Kunden, der still geworden ist.

2

Rechnung in der Sekunde, in der der Auftrag fertig ist

Jeder Tag, den Sie warten, ist ein Tag mehr bis zur Zahlung. KI-zuerst ist es ein Satz aus dem Transporter: „Rechnung für die Wärmepumpe Wagner, Restbetrag nach Anzahlung.“ Positionen aus dem Angebot, Ihre Konditionen, ihre Mailadresse. Wartungen werden vom Hof aus abgerechnet, nicht am Sonntag, wenn es vierzig sind.

3

Automatisieren Sie die höflichen Anstöße

Eine freundliche Erinnerung an Tag 3, 7 und 14 — automatisch, damit Sie sie nie selbst schicken. Dann eine Monatsübersicht, ein Hinweis nur, wenn jemand wirklich überfällig ist. Tausende Euro wert für Ihre Liquidität — der Unterschied zwischen Rinnsal und Strom.

4

Schärfen Sie den Ton nur nach, wenn es sein muss

Die meisten zahlen nach dem ersten oder zweiten Anstoß. Der seltene Nachzügler bekommt eine bestimmtere, immer noch professionelle Nachricht. Sie bleiben der Nette.

Und weil Geld Geld ist: Hier halten Sie die KI am Anfang an der kurzen Leine. Sie entwirft, Sie geben frei, jedes Mal — bis Sie ihr einen Monat zugesehen haben, dass sie recht hat, und ihr sagen, sie soll aufhören zu fragen.

06

KAPITEL SECHS

Der Posteingang, der sich selbst führt

Ihr Posteingang ist die Stelle, an der still das Geld heraus- und der Stress hereinsickert.

Kontoauszüge vom Großhandel, Kundenfragen, Materialbestellungen, Preislisten-Updates, der Bauleiter, der einem Nachtrag hinterher ist, ein Gewährleistungsfall beim Hersteller, der seit drei Wochen liegt, die technische Info zu einem Modell, von dem Sie zwölf im Feld haben — alles vermischt mit Werbemüll, alles trifft ein, während Sie in einer Zwischendecke stecken. Ein Filialleiter, mit dem wir arbeiten, startete mit einem Rückstau von 24.000 Mails: „*Ich las eine Mail, und sie ging verloren. Ich konnte sie nicht mal wiederfinden.*“

Das Problem sind nicht zu viele Mails. Das Problem ist, dass das Wichtige und das Rauschen gleich aussehen, bis Sie sich hinsetzen und alles lesen — und im Juli haben Sie dafür keine Zeit. KI-zuerst wird der Posteingang zu etwas, das schon erledigt ist, wenn Sie hineinschauen:

- **Sortiert.** Die drei Mails, die heute zählen, steigen nach oben, mit Begründung markiert — „das hier ist der Nachtrag, den der Bauleiter bis Freitag unterschrieben braucht“. Die Zeitverschwender werden herausgefiltert, bevor sie Sie einen Gedanken kosten.
- **Vorformuliert.** Routineantworten — „ja, wir machen Wärmepumpen“, „wir sind mit Montagen bis Ende des Monats ausgebucht, aber Dienstag können wir es uns ansehen“, „hier eine grobe Preisidee für ein 7-kW-Splitgerät“ — geschrieben und wartend. Sie überfliegen, feilen, senden.
- **Nachgefasst.** Der Gewährleistungsfall, den Sie gemeldet und vergessen haben. Die Gutschrift, die der Großhandel Ihnen für das zurückgegebene Gerät schuldet. Sie weiß, was offen ist, und hakt wöchentlich nach, ohne dass Sie darum bitten — das ist Geld, das Sie sonst abschreiben.
- **Auf Zuruf beantwortet.** Derselbe Leiter fragt jetzt einfach: „Wie lautet das aktuelle Preisupdate vom Lieferanten?“ — und sie findet das Neueste sofort, verknüpft sogar einen Hersteller mit dem Großhändler, der unter anderem Namen antwortet.

DER TEIL, DEN KEINER ERWARTET — SIE WACHT ÜBER IHR GELD

Weil die KI alles liest, fängt sie Dinge auf. Ein Betrieb: „*Sie hat mir schon Tausende bei falsch bestelltem Material gespart — sie sagte: Moment, nach Ihren früheren Aufträgen wollen Sie wahrscheinlich das hier.*“ Bestellen Sie die falsche Leistungsgröße oder die einphasige statt der dreiphasigen Ausführung, ist es Ihr Geld und ein Tag Ihres Lebens. Bei einem anderen hatte ein Lieferant versehentlich mit 50 % Abweichung fakturiert — automatisch gemeldet, bevor es bezahlt war.

Es geht nicht um einen klügeren Posteingang. Es geht darum, dass eine ernst gemeinte Anfrage nie wieder ganz unten unter einem Stapel Kontoauszüge stirbt.

07

KAPITEL SIEBEN

Ihr digitaler Büroleiter

Jeder Kälte- und Klimabetrieb hat einen Büroleiter. In den meisten sind das Sie — schlecht, um 22 Uhr im Juli, weil sonst keiner da ist.

+20 Aufträge
in einer Woche

Die Bürokraft eines Handwerksbetriebs war eine Woche im Urlaub. Der Inhaber: „*Sie war eine Woche nicht im Büro, und es hat uns geholfen, ihre Arbeit zu machen — und wir hatten in dieser Woche wohl 20 Aufträge zusätzlich.*“ Nicht die Woche überstanden. Ihre stärkste Woche.

Die Arbeit des Büroleiters ist das Bindegewebe: was heute ansteht, welcher Transporter wo ist, ob das 14-kW-Gerät angekommen ist, ob der Kran für den Dachverflüssiger bestellt ist, wo die Fotos vom Zählerschrank aus dem Angebot Sommer sind, ob der Elektriker gebucht ist, ob der Gewährleistungsfall je bezahlt wurde. Sie müssen diese Person nicht einstellen — und könnten sie ohnehin nicht das ganze Jahr bezahlen. Sie brauchen das System, das sie führen würde.

Der Morgenüberblick

Vor dem Zündschlüssel: die heutigen Aufträge der Reihe nach, bei wem Sie Geld einfordern müssen, was auf Material wartet, wo der Elektriker da sein muss, und die eine Sache, die Sie einholt, wenn Sie sie vergessen. Zwei Minuten bei Kaffee — und Ihre Monteure wissen es auch.

Auftragsakten, die sich selbst anlegen

Jedes Foto, Angebot, jede Rechnung, Wartungsnotiz hängt sich an den richtigen Auftrag — sodass, wenn der Kunde in acht Monaten wegen desselben Geräts anruft, die Historie da ist: Modell, Seriennummer, was Sie gemacht und was Sie ihm gesagt haben. Nicht verstreut über Fotogalerie und drei SMS-Verläufe. Das macht aus einem Gewährleistungsfall vier Minuten statt vierzig.

Der Papierkram ohne das Grauen

Der Papierkram, der zum Gewerk gehört — die Inbetriebnahmeprotokolle, die Angaben für Ihren Elektriker, die Modell- und Seriennummern, die Gewährleistungsbedingungen und die Registrierung beim Hersteller, die Kältemittel- und Dichtheitsprüfungs-Aufzeichnungen, die Sie führen müssen — wird angemahnt, dem Auftrag zugeordnet und dort abgelegt, wo Sie ihn finden, wenn der Hersteller oder ein Prüfer fragt. Nie für Sie erfunden und nie ein Ersatz für Ihre eigene sachkundige Ausführung und Abnahme — nur davor bewahrt, verloren zu gehen.

Was nicht im System ist, existiert nicht — damit Ihr Kopf die Montage tragen kann statt des Papierkrams.

08

KAPITEL ACHT

Doppelt so groß wirken, wie Sie sind

Ein Geheimnis, auf dessen Nichtwissen die großen Anbieter bauen: „Professionell wirken“ besteht zum größten Teil aus Auftreten — und Auftreten ist heute fast umsonst.

Ein Betrieb mit einem Transporter und ein bundesweiter Anbieter mit fünfzig Monteuren können dasselbe makellose, gebrandete Angebot verschicken. Der Kunde kann nicht unterscheiden, welches von wem ist — also wird der Kleine, der sich Mühe gibt, behandelt wie der Große und kann auch so abrechnen. Beim ersten Auftritt wird der Preiseinwand gewonnen oder verloren, besonders gegen den Online-Komplettpreis, den der Kunde schon auf dem Handy hat.

Der Wartungsvertrag, für dessen Verkauf Sie nie Zeit hatten

Sie wissen, dass die wiederkehrenden Einnahmen da draußen liegen. Jedes Gerät, das Sie je montiert haben, will vor dem Sommer eine Filter- und Verflüssigerreinigung, und jede Wärmepumpe will ihre jährliche Kontrolle. Sie würden Ihr Jahr glätten, Ihre Monteure in den Zwischenmonaten auslasten und bei jedem dieser Kunden als Erster angerufen werden, wenn das Gerät ausfällt. Und jedes Jahr verkaufen Sie ihn nicht — weil Sie nur in der Woche daran denken, in der Sie zu viel um die Ohren haben, und die Zeit zum Verkaufen der ruhige Monat ist, in dem Sie längst weitergezogen sind. KI-zuerst geht das Angebot im Frühjahr an alle raus, für die Sie montiert haben, aus Ihren eigenen Auftragsdaten, ohne dass Sie irgendetwas tun.

Das Empfehlungs-Schwungrad — mit Absicht, nicht zufällig

- H** **Halten** — machen Sie den ganzen Auftrag einfach und klar, sodass man Sie ohne zu zögern wiederholt.
- B** **Bewerten** — bitten Sie um die Google-Bewertung im glücklichsten Moment, wenn sie unter dem Luftauslass stehen und die erste kühle Luft seit einer Woche spüren, automatisch, mit dem Link. Bewertungen holen Ihnen die nächsten zehn Aufträge, während Sie schlafen.
- E** **Empfehlen** — zufriedene Kunden empfehlen weiter, wenn Sie es ihnen leicht machen und sie erinnern. „Kennen Sie noch jemanden, der gerade schwitzt? Wir kümmern uns um ihn wie um Sie.“
- N** **Nachverkaufen** — das zweite Innengerät fürs Arbeitszimmer, das sie erwähnt haben; der Wartungsvertrag; das alte Gerät in ihrer Mietwohnung — es steht im Anrufprotokoll, erinnern Sie sich. Eine Erinnerung im richtigen Monat macht aus einem Auftrag drei.

FANGEN SIE HEUTE AN — AUCH GANZ OHNE TECHNIK

Bitten Sie jeden zufriedenen Kunden um eine Bewertung, bevor Sie den Transporter einräumen, und schicken Sie mit jeder Rechnung saubere Fotos der fertigen Montage — die ordentlich verlegte Leitung, die gerade Konsole, der sauber verschlossene Durchbruch. Die Arbeit Ihrer Mitbewerber fotografiert sich wie Kraut und Rüben. Nutzen Sie das. Dem Schwungrad ist egal, wie es gedreht wird. Es muss nur gedreht werden.

09

KAPITEL NEUN

Die Umstellung in 30 Tagen

Alles oben funktioniert. Der Grund, warum die meisten Klimabetriebe es nicht zum Laufen bringen, ist: Sie wollen alles auf einmal machen, werden mitten in einer Montage überrollt und fallen in den alten Weg zurück. Also: eine Sache nach der anderen, ohne die Arbeit einzustellen. Und tun Sie es in einer ruhigen Phase — der ganze Sinn ist, dass es läuft, bevor die erste Hitzewelle und der Herbstansturm auf Wärmepumpen kommen, nicht dass Sie es mittendrin einrichten.

1

Woche 1 — Stopfen Sie das größte Leck: das Telefon

Jeder Anruf angenommen, jeder Anruf erfasst, Versprechen automatisch herausgezogen. Diese Woche fängt sofort an, das ganze Vorhaben zu bezahlen, und sie ist die, die Sie rettet, wenn es heiß wird.

2

Woche 2 — Bringen Sie das Kalkulieren in Ordnung

Die KI entwirft das Angebot aus Ihrem Ortstermin und Ihren früheren Preisen; Sie korrigieren — und jede Korrektur ist eine Lektion, die sie behält. Angebote am selben Tag, mit dem Nachfassen nach zwei Tagen. Sehen Sie zu, wie Ihre Abschlussquote steigt.

3

Woche 3 — Bringen Sie das Bezahlwerden in Ordnung

Anzahlungen auf angenommene Angebote, Rechnung sobald der Auftrag fertig ist, einfaches Bezahlen, automatische Erinnerungen — wobei Sie alles rund ums Geld freigeben, bis es sich die Leine verdient hat. Die Woche, in der Ihr Kontostand anders auszusehen beginnt.

4

Woche 4 — Übergeben Sie das Backoffice

Posteingang sortiert und vorformuliert, Gewährleistungsfälle verfolgt, Morgenüberblick läuft, Auftragsakten legen sich selbst an, Bewertungen und Wartungsverträge automatisch angeboten.

Warum alle vier? Weil ein Prozess sich nie nach viel anfühlt. Ein automatisierter Prozess bekommt ein Schulterzucken. Bei dreien passiert der „Wahnsinn“-Moment — denn dann fangen die Teile an, miteinander zu reden. Der Anruf wird zum Angebot. Das Angebot wird zur Anzahlung. Die Montage wird zur Bewertung, und der Kunde dieser Bewertung wird zum Wartungsvertrag im nächsten Frühjahr. Dann hört es auf, ein Werkzeug zu sein, und wird ein System.

Das Vertrauens-Rad — wie Sie abgeben, ohne den Schlaf zu verlieren

Sie geben einem neuen Lehrling nicht am ersten Tag die Manometerbrücke und das Absauggerät in die Hand. Genauso hier:

1

Woche 1–2: sie fragt bei allem nach

Jeder Mailentwurf, jede Rechnung — „das würde ich schicken, in Ordnung?“ Sie geben frei, korrigieren, bringen es bei.

2

Woche 3–4: sie fragt beim Wichtigen nach

Routineantworten gehen einfach raus; Geld und neue Kunden brauchen weiter Ihr Nicken.

3

Ab dem zweiten Monat: sie fragt bei Ausnahmen nach

Sie haben ihr wochenlang zugesehen, dass sie recht hat. Jetzt läuft sie, und Sie bekommen den Morgenüberblick und die Hinweise. Sie sind immer noch der Chef — Sie sind nur nicht mehr der Flaschenhals.

Die Fehler, an denen gute Monteure scheitern, bevor der Groschen fällt

- **Alle vier Wochen auf einmal machen.** Nicht. Eine pro Woche. Jede verbucht einen Gewinn, bevor Sie die nächste dazunehmen.
- **Mitten in der Hitzewelle anfangen.** Die eine Zeit, in der Sie es dringend brauchen, ist die schlechteste, um es einzurichten. Machen Sie es in den ruhigen Wochen, damit es schon läuft, wenn das Telefon losgeht.
- **KI auf den alten Ablauf aufpfropfen.** Wenn Sie noch jedes Angebot in dieselbe alte Software tippen und die KI bitten zu „helfen“, haben Sie den Punkt verpasst. Zeichnen Sie den Ablauf neu (Kapitel 2).
- **Es wie Software behandeln statt wie einen Mitarbeiter.** Software richten Sie einmal ein und verfluchen sie für immer. Das hier bringen Sie bei — und es wird jede Woche besser. Die Handwerker, die am meisten herausholen, reden den ganzen Tag mit ihr, wie mit ihrem besten Gesellen.
- **Auf perfekt warten.** Ein grobes System, das heute läuft, schlägt ein perfektes, das Sie einrichten, „wenn es mal ruhiger wird“. Und wenn es ruhiger wird, wären Sie in diesem Gewerk lieber beim Angeln.



BEVOR SIE DAS AUS DER HAND LEGEN

Der 2-Minuten-Leck-Check

Seien Sie ehrlich. Haken Sie ab, was gerade jetzt zutrifft.

- ☐ Ich verpasse regelmäßig Anrufe, während ich in einer Zwischendecke stecke oder an der Manometerbrücke hänge — und ich weiß nicht, wie viele Aufträge mich das gekostet hat.
- ☐ In der ersten Hitzewoche klingeln Anrufe durch, und ich erfahre nie, wer es war.
- ☐ Ich habe diesen Monat jemandem ein Angebot oder einen Rückruf versprochen — und es vergessen, bis er nachgehakt hat.
- ☐ Meine Angebote gehen öfter „heute Abend“ raus als „auf der Stelle“.
- ☐ Ich fasse nach dem Verschicken eines Angebots nicht immer nach.
- ☐ Meine Wartungsrechnungen brauchen länger als zwei Wochen, bis sie bezahlt sind.
- ☐ Ich habe einen Gewährleistungsfall bei einem Hersteller, den ich aus den Augen verloren habe.
- ☐ Mein Posteingang stresst mich, und Wichtiges geht unter.
- ☐ Würde ein Kunde wegen eines Geräts anrufen, das ich vor zwei Jahren montiert habe, bräuchte ich eine Weile, um Modell und Leistungsumfang zu finden.
- ☐ Ich weiß, dass Wartungsverträge mein Jahr glätten würden — und ich bin nie dazu gekommen, sie zu verkaufen.

0–2

Sauber geführter Laden. Ein paar Feinheiten, und Sie fliegen.

3–6

Sie verlieren in der langweiligen Hälfte echtes Geld — und alles ist zu beheben. Fangen Sie mit Woche 1 an.

7+

Mensch, Sie machen jede Woche einen zweiten Job umsonst — und die Saison macht Ihre Finanzplanung für Sie. Die gute Nachricht: Genau das lässt sich jetzt am leichtesten beheben.

Egal, wie Ihre Zahl ausfällt — Ihr größter Haken ist Ihre größte Chance. Fangen Sie dort an, und fangen Sie vor dem Sommer an.

Sollen wir es für Sie einrichten?

Alles in diesem Playbook können Sie selbst bauen — und das sollten Sie, wenn Sie Zeit und Geduld haben. Viele tun es. Wenn es Ihnen lieber wäre, es wäre einfach erledigt — die KI, die Ihr Telefon durch die Hitzewelle annimmt, jedes Versprechen erfasst, Ihre Angebote baut, Ihre Anzahlungen kassiert, Ihren Rechnungen und Gewährleistungsfällen hinterher ist und Ihr Backoffice führt, alles in einem, ab dieser Woche in Ihrem Kälte- und Klimabetrieb am Laufen — dann ist genau das, was wir bauen. Es heißt The Everything.

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

Sehen Sie sie an Ihren eigenen Aufträgen arbeiten auf the-everything-app.com — zum Anschauen keine Kreditkarte nötig.

Ehrliche Anmerkung: Das repariert keinen kaputten Betrieb, und es fasst kein Kältemittel an, macht den Elektroanschluss nicht und nimmt die Anlage nicht ab — das bleiben Sie und Ihr Sachkundenachweis. Was es repariert, ist der Bürojob, den Sie nach Einbruch der Dunkelheit umsonst gemacht haben.