

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

Das KI-Playbook für Schlüsseldienste

Wie man einen Schlüsseldienst 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 Schlüsseldienst: jemand am Telefon, eine Buchhaltung — und trotzdem die Anfahrt, die Arbeitszeit und das Material auf einem Zettel im Wagen ausrechnen, zwischen zwei Aufträgen.

Heute nimmt ein Ein-Mann-Schlüsseldienst mit dem richtigen Setup jede Türöffnung nach Feierabend an, kalkuliert sauberer 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 Schlosser. Und schon gar kein Computermensch — einer der Besten, die wir gesehen haben, hat vor zwei Jahren noch die Preise auf einem Block auf dem Beifahrersitz ausgerechnet. Er hat nur eins vor allen anderen begriffen: **die langweilige Hälfte des Betriebs** — die Anrufe, die Angebote, die Protokolle vor Ort, die Rechnungen, das Hinterhertelefonieren bei Versicherung und Hausverwaltung, die Ablage — kann sich heute von selbst erledigen. Also steckt er seine Energie dahin, wo das Geld ist: ans Werkzeug und an die Tür.

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 Schlosser aufgeben, bevor es klickt. Lies es von vorn bis hinten und du führst einen strafferen, rentableren Schlüsseldienst als heute — selbst wenn du nie einen Cent für Software ausgibst.

EIN KLARES WORT DAZU, WAS DEINS BLEIBT

Nichts hier nennt ein Schloss unüberwindbar, bestätigt, dass eine Tür sicher ist, oder entscheidet, wer durch sie hindurch darf — und es ersetzt nie dein Urteil an der Tür, den Eigentumsnachweis des Kunden oder die Entscheidung der Versicherung über einen Schaden. Es trägt den Papierkram. Ob ein Schloss ohne Aufbohren aufgeht, ist eine Frage des Könnens; ob die Person vor dir ein Recht auf diese Tür hat, eine heikle; wer die Rechnung zahlt, eine rechtliche. Alle drei bleiben 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 Schloss anfasst.

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

Jede Türöffnung nach Feierabend angenommen — jeder Einbruch und Schlüsselverlust erfasst, nicht auf die Mailbox geschickt.

04 Angebot noch aus der Einfahrt

Warum ein ehrlicher Preis nicht am Telefon fällt — und wie die KI den Auftrag qualifiziert, bevor ein Wagen rollt.

05 Beahlt werden ohne peinliches Hinterherlaufen

Eigentümer, Mieter, 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 um Mitternacht vor einer verschlossenen Tür steht — oder neben dem Auto, in dem der Schlüssel liegt — kann nicht erkennen, ob du ein guter Schlosser bist. Er beurteilt dich an dem, was er erreichen kann — und genau da verlieren die meisten Schlüsseldienste still die besten Aufträge der Woche.

Niemand wacht auf und will einen Schlüsseldienst. Das Telefon klingelt, weil etwas *schiefging* — über Nacht ausgesperrt, Schlüssel verloren oder gestohlen, ein Einbruch durch die Haustür, ein abgebrochener Schlüssel im Rollladen kurz vor Ladenöffnung. Man ruft nicht einen Schlüsseldienst 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 23 Uhr, an einem Sonntag?** Die Aussperrung und der Einbruch passieren nach Feierabend, und sie gehen an den ersten Schlüsseldienst, der abnimmt, nicht an den besten. Läuft es auf die Mailbox, ist es weg, bevor du eine einzige Frage gestellt hast.
- 2 Hast du schnell einen Wagen losgeschickt?** Wer „jemand ist unterwegs“ sagt und es ernst meint, dem gehört der Auftrag — und die neue Schließung und Sicherheitsaufrüstung danach. Die Türöffnung ist nicht der kleine Auftrag — sie ist die Bewährungsprobe für den großen.
- 3 War der Umgang mit dir einfach — und klangst du seriös?** Eine echte Adresse, ein Ausweis, den du zeigst, ein beschrifteter Wagen, ein schriftlicher Preis an der Tür. In einem Gewerbe voller Betrüger gewinnt einfach-und-seriös die neue Schließung, die Aufrüstung und den nächsten Anruf.

Fällt dir auf, worum es bei keinem davon geht? Wie sauber du ein Schloss öffnest. Alle drei drehen sich um Erreichbarkeit, Tempo und den Papierkram — genau das Zeug, das du am Ende eines Tages auf Montage hasst. Und hier der Teil, den dir keiner sagt: die andere Seite läuft längst mit KI. Die Frage ist nicht, ob KI ins Schlüsselhandwerk 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 Schlüsseldienst 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 im Handwerk, 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 Schlosser, die täglich einen aufgelösten Kunden beruhigen, sind darin schon gut.

**300–
1000 €**

+ im Monat

So viel verlangt die meiste Auftrags- und Angebotssoftware fürs Handwerk — und du tippst immer noch selbst und schreibst das Protokoll vor Ort selbst. 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 den Auftrag 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 Gesellen: sag das Ergebnis, lass ihn die Schritte finden. Ein Inhaber bestellt Nachschub mit einer Nachricht vom Großhandelstresen — „ich hol die Rohlinge mit Kopierschutz und zwei Euro-Zylinder für die Schließungsänderung Nguyen“ — 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-Türöffnungsangebot den Notdienstzuschlag enthält, dass ein Auftrag zur Schließungsänderung immer „wer hat noch einen Schlüssel?“ nachfragen soll und dass du nie einen festen Preis nennst, bevor du das Schloss gesehen hast — sie antwortet: **„Das merke ich mir ab jetzt.“** Jede Korrektur summiert sich. Nach einem halben Jahr kalkuliert 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
Türöffnungs-Anruf um 23 Uhr	Mailbox. Auftrag an den verloren, der ranging.	Angenommen, Details erfasst, Wagen gebucht — das Angebot zur Schließungsänderung bis morgen früh geschrieben.
Falscher Zylinder kommt vom Lieferanten	Du merkst es vor Ort, telefonierst dem Tresen 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 — „Zylinder und Rohlinge mit Kopierschutz 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 zu sehen bekommst.

Die wertvollsten Aufträge im Schlüsselhandwerk kommen nicht um 10 Uhr mit einer höflichen Anfrage. Sie kommen um 23 Uhr als Aussperrung, als Einbruch, von dem der Eigentümer gerade erfahren hat, als verlorener Schlüssel auf einem Parkplatz eine Stunde von zu Hause — und sie kommen, während du am Werkzeug bist, fährst oder schläfst. Das Telefon brummt im Wagen. Es läuft ins Leere. Dieser Anrufer — heute Nacht eine Türöffnung, nächste Woche eine Schließungsänderung, ein Versicherungsauftrag dahinter — ruft den nächsten Schlüsseldienst auf der Liste an. Weg.

1 von 3

Anrufen läuft ins Leere

Der typische Schlüsseldienst verpasst rund ein Drittel der eingehenden Anrufe — beide Hände unterm Armaturenbrett oder schon auf einem anderen Auftrag. Hier ist das brutal, denn Notruf-Türöffnungen wandeln sich zu rund 70–85 % in Aufträge: Wer ausgesperrt ist, vergleicht nicht, er beauftragt den, der abnimmt und sagt, ein Wagen kommt. Ein verpasster Anruf ist kein aufgeschobener Auftrag — er ist ein Auftrag, den du der nächsten Nummer bei Google schenkst. Und er drückt dein Ranking, also kostet er dich auch den nächsten.

Der um Mitternacht Ausgesperrte hinterlässt keine Nachricht auf der Mailbox. Er ruft den nächsten an. Die Mailbox ist der Ort, an dem 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 verschlossen ist, wo, welche Tür oder welches Auto, wer zahlt — während du noch schläfst oder unterm Armaturenbrett liegst.

Problem zwei — das Versprechen, das du nicht halten konntest

Die zweite Hälfte eines verpassten Anrufs ist das Versprechen, das keiner aufgeschrieben hat. „Ich schick dir jemanden innerhalb der Stunde.“ „Ich ruf am Montag deine Hausverwaltung an.“ Die KI erfasst das Versprechen und hakt nach — bei dir oder beim Kunden — bis es erledigt ist.

- ✓ Jeder Anruf im Namen deines Betriebs angenommen — auch um 23 Uhr, auch sonntags, auch im Freitagabend-Ansturm, wenn in der ganzen Stadt jedes Schlüsseldienst-Telefon gleichzeitig klingelt.
- ✓ Ein durchsuchbares Protokoll jedes Anrufs — „was hatten wir zu Anfahrt und Zahler vereinbart?“
- ✓ Versprechen landen irgendwo, das dir hinterherhakt — kein Notizbuch, nicht dein Gedächtnis am Ende eines 14-Stunden-Tags.
- ✓ Auftragsdetails aus dem Anruf — Schloss- oder Fahrzeugtyp, Adresse, wer zahlt — fließen direkt in den Auftrag, nicht dreimal neu getippt.

Das Telefon ist nicht mehr das, was dich die besten Aufträge kostet, sondern das, was sie bucht — auch um 3 Uhr, auch wenn beide Hände voll sind.

04

CHAPTER FOUR

Angebot noch aus der Einfahrt

Der Schlüsseldienst hat eine Angebotsfalle, die die meisten Gewerke nicht haben: die ehrliche Antwort auf „was kostet das?“ am Telefon ist „das kann ich noch nicht sagen“ — und aus deinem Mund kann das genau nach dem Köder der Betrüger klingen.

Kein Festpreis

am Telefon

Du hast das Schloss, die Tür oder das Auto nicht gesehen. Ein Euro-Zylinder, ein Einsteck-Riegelschloss, ein Sicherheitszylinder mit Kopierschutz und ein smartes Schloss sind völlig verschiedene Arbeit und Teile — und ob es ohne Aufbohren aufgeht, weiß niemand, bis du da bist. Ein fester Telefonpreis ist geraten. Und hier die Zwickmühle: die Betrüger nennen *auch* eine niedrige, feste Telefonzahl — und verdreifachen sie an der Tür. Weigerst du dich zu nennen, kannst du klingen wie einer von ihnen.

Also muss der ehrliche Betrieb das Gegenteil von Verstecken tun — **jedes Betrugssignal umkehren, laut:** eine echte Adresse vor Ort, ein Ausweis, den du zeigst, ein beschrifteter Wagen und ein schriftlicher Preis an der Tür *vor* jeder Arbeit. Nicht „vertrau mir“, sondern „hier ist genau, wer ich bin und was es kostet, sobald ich es gesehen habe“.

KI-zuerst-Kalkulation macht das leicht: die KI *qualifiziert* den Auftrag, bevor ein Wagen rollt. So sieht das heute in einem echten Schlüsseldienst aus.

- ✓ **Sie stellt zuerst die richtigen Fragen.** Aus dem Anruf arbeitet die KI durch, was den Preis wirklich bestimmt — Schloss- oder Türtyp, oder Baujahr, Marke und Modell des Autos genau; Aussperrung, Schließungsänderung oder Schlüsselverlust; und wem es gehört und wer zahlt — damit du einen Wagen zu einem echten Auftrag rollst, nicht zu einem Vielleicht.
- ✓ **Sie kalkuliert nach DEINER Struktur.** Füttere sie mit deinen früheren Aufträgen und sie lernt deine Anfahrt, deine Arbeitszeit, deinen Notdienstsatz und deine Materialaufschläge — und gibt eine ehrliche, begrenzte Spanne, keine Zahl, die du nicht halten kannst.
- ✓ **Sie fängt, was du vergessen hast.** Sie wird um 23:30 Uhr nicht müde und lässt weder den Notdienstzuschlag noch den zweiten Zylinder weg, noch die Tatsache, dass der Kunde beweisen muss, dass das Auto seins ist.

Am selben Tag

Angebot, richtig gemacht

Ein Betriebsinhaber — 26 Jahre im Handwerk, fasst kaum einen Computer an: „Angebote, für die ich früher zwei, drei Tage brauchte, macht meine KI in einem halben. Eins gestern hätte zwei Tage gedauert — noch am selben Tag rausgeschickt.“ Die Preise lagen „so ziemlich gleichauf“ mit seinen eigenen Zahlen, weil sie aus seinen früheren Aufträgen gelernt hat.

Das schriftliche Angebot vor Ort ist kein Bürokratismus — es ist der Verkauf

Weil der ehrliche Preis davon abhängt, was du an der Tür vorfindest, ist der Zug: jetzt losfahren und den Preis vor Ort schriftlich bestätigen, bevor du anfängst. Richtig eingeordnet ist das keine Verzögerung — es ist das, was einem nervösen Kunden sagt, dass du nicht der Typ bist, der verdoppelt, sobald die Bohrmaschine draußen ist. „Wir geben dir vor Ort einen schriftlichen Preis, bevor wir das Schloss anfassen“ macht deine Ehrlichkeit zum Grund, warum sie dich gewählt haben.

Und dann der Teil, den alle auslassen — das Nachfassen. Eine Nachricht, zwei Tage später: „Wollte nur wissen, ob das Angebot für die Schließungsänderung und das neue Riegelschloss angekommen ist.“ Diese eine Nachricht gewinnt mehr Aufträge, als deinen Preis zu senken je wird. KI-zuerst ist das Nachfassen keine Gewohnheit, die du dir antrainierst. Es passiert einfach.

ES GEHT NICHT UM DIE SOFTWARE

Es geht um den Standard: qualifizieren, bevor du losfährst, nie einen Festpreis nennen, den du nicht gesehen hast, ihn an der Tür schriftlich geben, jedes Mal nachfassen. Ein Schlosser mit einem Notizblock, der diesen Standard hält, schlägt einen mit App, der es nicht tut. Die KI macht den Standard nur mühelos.

05

CHAPTER FIVE

Bezahlt werden ohne peinliches Hinterherlaufen

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

Wer zahlt?

frag, bevor du einen Schlüssel schneidest

Wer anruft, ist nicht immer, wer zahlt. Eine Aussperrung geht meist auf den Mieter; eine Schließungsänderung beim Mieterwechsel auf den Vermieter oder die Hausverwaltung; Beschläge an Wohnungs- und Gemeinschaftstüren können Sache der WEG (Wohnungseigentümergeinschaft) sein; ein Einbruch oder gestohlene Schlüssel womöglich Sache der Versicherung, abzüglich Selbstbeteiligung; ein Fuhrpark- oder Mehrstandort-Auftrag der des Betriebs. Triffst du das falsch, springt die Rechnung wochenlang hin und her. Triffst du es vorab richtig, folgt das Geld der Arbeit.

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

- 1 Nach Zahler sortieren, bevor der Wagen rollt.** Die erste Frage — „bist du, ein Mieter, ein Vermieter, die WEG, ein Schadensfall oder ein Fuhrpark?“ — entscheidet über Rechnung, Papierkram und Zusatzverkauf, bevor du die Einfahrt verlassen hast.
- 2 Dem richtigen Zahler in der Sekunde Rechnung stellen, in der der Auftrag fertig ist.** Ein Satz vom Wagen aus: „stell die Schließungsänderung Wilson der Hausverwaltung in Rechnung.“ Bei einem Schadensfall entwirft sie an die Versicherung, sodass der Kunde nur seine Selbstbeteiligung trägt.
- 3 Die Karte vor Ort nehmen.** Ein Tippen oder ein „jetzt zahlen“-Link an der Tür wird schneller bezahlt als „hier sind meine Bankdaten“ — und die Erinnerungen an Tag 3, 7 und 14 senden sich von selbst.
- 4 Den Ton nur schärfen, wenn du musst.** Die meisten zahlen beim ersten oder zweiten Anstoß. Du bleibst den ganzen Weg der Gute.

Geld ist Geld: das ist die eine Stelle, an der du die KI am Anfang an der kurzen Leine hältst. Sie entwirft, du gibst frei — bis du sie einen Monat lang richtig liegen gesehen hast.

06

CHAPTER SIX

Das Postfach, das sich selbst führt

Dein Postfach ist der Ort, an dem still Geld raussickert und Stress reinsickert.

Lieferantenkontoauszüge, Schadensnummern der Versicherung, Bestellungen für Schlüssel mit Kopierschutz, Preislisten-Updates, der Bauleiter, der einem Schließplan für einen Ausbau hinterherjagt, eine Hausverwaltung, die fragt, wer eine Schließungsänderung beim Mieterwechsel freigibt — alles vermischt mit Müll, alles kommt an, während du an einer Tür stehst, in der einen Hand die Schlagpistole, in der anderen die Taschenlampe. Ein Ladeninhaber startete mit einem Rückstau von 24.000 E-Mails: „Ich las eine E-Mail, dann ging sie unter. Ich fand sie nicht mal wieder.“

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

- ✓ **Vorsortiert.** Die drei E-Mails, die heute zählen, steigen nach oben, markiert mit dem Warum — „die hier ist die Versicherung, die die Einbruch-Reparatur freigibt.“
- ✓ **Vorformuliert.** Routineantworten — „ja, wir schneiden und programmieren Autoschlüssel“, „wir sind bis Ende der Woche ausgebucht“ — geschrieben und wartend. Du überfliegst, feilst, sendest.
- ✓ **Auf Zuruf beantwortet.** „Was kostet der Zylinder mit Kopierschutz aktuell beim Lieferanten?“ — und sie findet den neuesten Stand sofort.

DER TEIL, DEN KEINER ERWARTET — SIE BEWACHT DEIN GELD

Weil die KI alles liest, fängt sie Dinge ab. Ein Betrieb: „Sie hat mir schon Tausende bei falsch bestellten Produkten gespart — sie sagte, Moment, nach deinen früheren Aufträgen willst du wahrscheinlich das hier.“ Ein anderer hatte einen Lieferanten, der versehentlich mit 50 % Abweichung abrechnete — automatisch markiert, bevor sie bezahlt war.

07

CHAPTER SEVEN

Dein digitaler Büroleiter

Jeder Schlüsseldienst hat einen Büroleiter. Meistens bist du das, und machst es schlecht um 22 Uhr.

**+20
Aufträge**
in einer Woche

Bei einem Handwerksbetrieb ging die Bürokraft eine Woche in den 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 extra.“ Nicht die Woche überstehen. Ihre größte Woche.

Der Morgenüberblick

Bevor du den Schlüssel drehst: die heutigen Aufträge der Reihe nach, welche Schließungsänderung auf Rohlinge mit Kopierschutz vom Lieferanten wartet, welche Aussperrung ein Angebot zur Sicherheitsaufrüstung werden soll, wem du wegen Zahlung hinterher musst, und das eine Ding, das dich beißt, wenn du es vergisst. Zwei Minuten bei einem Kaffee — und dein Geselle weiß es auch.

Auftragsakten, die sich selbst bauen

Jedes Foto, Angebot, jede Rechnung, Schließnummer und Versicherungs-E-Mail hängt sich an den richtigen Auftrag — sodass, wenn der Kunde in acht Monaten wegen eines weiteren Schlüssels für dieselbe Anlage anruft, die ganze Historie da ist. Die Aussperrung, die Schließungsänderung, der Ausweis, den du gesehen hast, die Schadensnummer, die E-Mail, in der die WEG Ja gesagt hat — alles an einem Ort.

Der Papierkram ohne das Grauen

Der Schadensbericht der Versicherung, der Nachweis, dass du den Eigentumsbeleg für Auto oder Objekt gesehen hast, die WEG-Freigabe, bevor du eine Gemeinschaftstür anfasst — abgefragt, am Auftrag erfasst und dort abgelegt, wo du es findest. Nie für dich erfunden und nie ein Ersatz für deine eigene Prüfung an der Tür — nur davor bewahrt, verloren zu gehen.

08

CHAPTER EIGHT

Wirk doppelt so groß wie du bist

Hier ein Geheimnis, auf das die großen Firmen bauen, dass du es nicht kennst: das meiste an „professionell wirken“ ist Auftreten — und Auftreten ist heute fast umsonst.

Ein Ein-Mann-Schlüsseldienst und ein Fünfzig-Mann-Laden können das identische, makellose, gebrandete Angebot und denselben Schadensbericht schicken — und dieselbe echte Adresse und denselben Ausweis zeigen. Der Kunde kann nicht unterscheiden, wer wer ist — also wird der Kleine, der sich Mühe gibt, behandelt wie der Große, dem vertraut wird wie dem Großen, und kann abrechnen wie er.

Das Empfehlungs-Schwungrad — mit Absicht, nicht zufällig

- 1 **Halten** — mach den ganzen Auftrag einfach, sauber und klar, sodass sie dich ohne zu zögern wiederholen und deine Nummer am Kühlschrank behalten.
- 2 **Bewerten** — bitte um die Google-Bewertung im glücklichsten Moment, gleich nachdem sie wieder drin sind und die Panik vorbei ist, automatisch, mit dem Link. Bewertungen und schnelle Reaktion sind, was dich im Ranking nach oben zieht.
- 3 **Empfehlen** — die Schließungsänderung für eine Wohnung bringt dir die nächste im Block; der gute Dienst für eine Hausverwaltung bringt dir all ihre Türen.
- 4 **Nachverkaufen** — das „wer hat noch einen Schlüssel?“ nach einer Aussperrung wird eine Schließungsänderung; die Schließungsänderung wird eine Aufrüstung auf ein Riegelschloss, ein smartes Schloss, ein System mit Kopierschutz, ein Generalschlüssel für den ganzen Betrieb. Alles steht im Anrufprotokoll. Eine Erinnerung zur rechten Zeit macht aus einer Aussperrung ein Sicherheitskonto.

FANG HEUTE AN — AUCH GANZ OHNE TECHNIK

Bitte jeden zufriedenen Kunden um eine Bewertung, bevor du den Wagen packst, und stell immer die eine Frage, die die Leiter öffnet — „sollen die alten Schlüssel totgelegt werden, damit niemand sonst reinkommt?“ Ein Kunde, der gerade ausgesperrt oder eingebrochen wurde, ist so empfänglich, wie du ihn je erleben wirst.

09

CHAPTER NINE

Die Umstellung in 30 Tagen

Alles oben funktioniert. Der Grund, warum die meisten Schlüsseldienste es nicht zum Laufen bringen: sie versuchen alles auf einmal, gehen mitten im Auftrag unter 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, jede Aussperrung und jeder Einbruch erfasst, Versprechen automatisch herausgezogen. Das fängt sofort an, die ganze Übung zu bezahlen.
- 2 Woche 2 — Bring die Kalkulation in Ordnung.** Die KI qualifiziert den Auftrag und gibt eine ehrliche Spanne aus deiner Struktur; du korrigierst sie — und jede Korrektur ist eine Lektion, die sie behält. Schriftliche Angebote vor Ort mit dem Nachfassen nach zwei Tagen.
- 3 Woche 3 — Bring das Bezahlwerden in Ordnung.** Die richtige Rechnung an den richtigen Zahler, Papierkram für Versicherung und Hausverwaltung erledigt, Karte vor Ort, automatische Erinnerungen — wobei du alles rund ums Geld freigibst, bis es sich die Leine verdient hat.
- 4 Woche 4 — Übergib das Büro.** Postfach vorsortiert 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 „heilige Bimbam“-Moment — denn dann fangen die Teile an, miteinander zu reden. Der Anruf wird die Aussperrung. Die Aussperrung wird die Schließungsänderung. Die Schließungsänderung wird die Rechnung und die Bewertung.

Das Vertrauens-Drehrad — wie man übergibt, ohne den Schlaf zu verlieren

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

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

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

- ✓ **Alle vier Wochen auf einmal.** Nicht. Eine pro Woche. Jede sichert einen Erfolg, bevor du die nächste dazunimmst.
- ✓ **KI auf den alten Ablauf schrauben.** Wenn du jeden Auftrag weiter in dieselbe alte Software tippst und die KI bittest zu „helfen“, hast du den Punkt verfehlt. Zeichne den Ablauf neu (Kapitel 2).
- ✓ **Sie wie Software behandeln statt wie Personal.** Software richtest du einmal ein und verfluchst sie ewig. Diese hier lehrst du — und sie wird jede Woche besser.
- ✓ **Auf perfekt 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 Schlüsseldiensten fehlt es nicht an Können oder Stunden — sie verlieren Aufträge, die sie schon fast gewonnen hatten. Ein typischer Einzelkämpfer macht rund 900 Aufträge im Jahr, doch fast ein Drittel der Anrufe läuft ins Leere — und Türöffnungs-Anrufe wandeln sich zu 70–85 % in Aufträge. Hol die Notrufe zurück, die du verpasst, und du legst Hunderte Aufträge im Jahr drauf, bevor du einen einzigen neuen Lead kaufst. Sei ehrlich — hak die an, die gerade wahr sind.

- ✓ Ich verpasse regelmäßig Anrufe nach Feierabend und am Wochenende — und ich weiß nicht, wie viele Aufträge mich das gekostet hat.
- ✓ Eine Aussperrung oder ein Einbruch ist auf der Mailbox gelandet, und ich habe nie gemerkt, dass das Telefon klingelte.
- ✓ Ich habe am Telefon einen Festpreis genannt, bevor ich das Schloss gesehen hatte — oder einen Auftrag verloren, weil ich es nicht wollte.
- ✓ Ich fasse nach dem Angebot nicht immer nach.
- ✓ Ich habe angefangen zu arbeiten, bevor ich geklärt hatte, wer wirklich zahlt — Eigentümer, Mieter, Vermieter, WEG oder Versicherung.
- ✓ Ich überlasse den Papierkram für Versicherung oder Hausverwaltung dem Kunden, statt ihn zu erledigen.
- ✓ Ich prüfe nicht immer, ob die Person ein Recht auf die Tür oder das Auto hat, bevor ich öffne.
- ✓ Meine Rechnungen brauchen länger als zwei Wochen bis zur Zahlung.
- ✓ Mein Postfach stresst mich, und Wichtiges geht unter.
- ✓ Würde ein Kunde wegen eines Auftrags vom letzten Jahr anrufen, bräuchte ich eine Weile, um die Details zu finden.

0–2

Sauber geführt. Ein paar Feinheiten und du fliegst.

3–6

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

7+

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

Der größte Hebel sind nicht mehr Leads — es ist, mehr der Anrufe anzunehmen, die du schon bekommst. Dein größtes Kreuz ist deine größte Chance. Fang da an.

Willst du es dir einrichten lassen?

Alles in diesem Handbuch kannst du selbst bauen — und das solltest du, wenn du Zeit und Geduld hast. Viele tun es. Wenn es dir lieber wäre, es wäre einfach erledigt — die KI, die um 3 Uhr dein Telefon annimmt, jede Aussperrung und jeden Einbruch erfasst, den Auftrag qualifiziert und eine ehrliche Spanne gibt, die Rechnung an den richtigen Zahler leitet, die Versicherung erledigt und dem Geld hinterherhakt, alles in einem, diese Woche in deinem Schlüsseldienst am Werk — dann ist das, was wir bauen. 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.
- ✓ Sie lebt in Microsoft Teams und den Werkzeugen, die du schon nutzt.

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

Ehrliche Anmerkung: das repariert keinen kaputten Betrieb, und es nennt kein Schloss unüberwindbar, entscheidet nicht, wer ein Recht auf eine Tür hat, und trifft nicht die Entscheidung der Versicherung über einen Schaden — das bleibt du, der Eigentumsnachweis des Kunden und die Versicherung. Was es repariert, ist der Bürojob, den du nach Einbruch der Dunkelheit umsonst gemacht hast.