

THE EVERYTHING · PRAXIS-LEITFÄDEN FÜR HANDWERKSBETRIEBE

Das **KI**-Playbook für Installateure

Wie Sie einen Sanitärbetrieb im Zeitalter der KI führen —
und mehr verdienen als Firmen, die dreimal so groß sind.

DAS KOMPLETTE SYSTEM · KEIN BLABLA · ZUM WEITERGEBEN

THE EVERYTHING

Zuerst das hier lesen

Vor zehn Jahren hieß ein ordentlich geführter Sanitärbetrieb: eine Bürokratie einstellen, einen Buchhalter bezahlen — und trotzdem um 19 Uhr ans Telefon gehen, während das Abendessen kalt wird.

Heute bucht ein Ein-Mann-Installateur mit der richtigen Einrichtung mehr Aufträge, schreibt schneller Angebote und wird schneller bezahlt als ein Betrieb mit zwölf Transportern auf der anderen Seite der Stadt — und verbringt keine einzige Nacht mehr mit Papierkram.

Er ist nicht klüger als Sie. Er ist kein besserer Installateur. Und er ist ganz sicher kein Computermensch — einer der Besten, den wir gesehen haben, hat vor zwei Jahren noch mit Block und Stift kalkuliert. Er hat nur eine Sache vor allen anderen begriffen: **die langweilige Hälfte des Betriebs — die Anrufe, die Angebote, die Rechnungen, das Hinterhertelefonieren, die Ablage — kann sich heute von selbst erledigen.** Also steckt er seine Energie dahin, wo das Geld ist: in die Arbeit auf der Baustelle und in den Kunden.

Das ist das Playbook, wie er das macht. Keine „50 Prompts zum Abschreiben“. Kein Tech-Bro-Gerede. Das echte System — wie man darüber nachdenkt, was man einrichtet, in welcher Reihenfolge, und die Fehler, an denen gute Installateure aufgeben, bevor der Groschen fällt. Die Geschichten hier 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 Sanitärbetrieb als heute — selbst wenn Sie nie einen Cent für Software ausgeben.

EIN KLARES WORT ZU IHRER VERANTWORTUNG

Nichts hier entscheidet, wer dringend ist, nimmt Gas- oder Rückflussarbeiten ab oder ersetzt das Urteil eines konzessionierten Installateurs. Es trägt den *Papierkram*. Die Installation — und die Verantwortung — bleibt von Anfang bis Ende bei Ihnen.

Was drin ist

01 Das neue Spielfeld

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

02 Erst KI denken

Hören Sie auf, KI auf alte Gewohnheiten zu schrauben. Zeichnen Sie den Betrieb neu — KI fasst zuerst alles an.

03 Nie wieder einen Auftrag verpassen

Jeder Anruf angenommen — und jedes Versprechen erfasst, nachgehalten und schon in Arbeit.

04 Kalkulieren, bevor Sie vom Hof fahren

Die KI baut das Angebot aus Ihren Worten und Ihren Preisen. Sie prüfen und senden.

05 Beahlt werden ohne peinliches Nachhaken

Geld auf dem Konto in 7 Tagen, nicht in 47 — ohne peinliche Erinnerungs-SMS.

06 Der Posteingang, der sich selbst führt

Sortiert, vorformuliert und auf Ihr Geld aufpassend — sogar vorgelesen auf der Fahrt.

07 Ihr digitaler Büroleiter

Der Morgen-Überblick, Auftragsakten, die sich selbst anlegen, und die Nachweise geordnet.

08 Doppelt so groß wirken, wie Sie sind

Alles mit Ihrem Logo, und das Bewertungs-Empfehlungs-Schwungrad, das sich selbst nährt.

09 Die Umstellung in 30 Tagen

Eine Woche nach der anderen, der Vertrauensregler, und warum drei Prozesse besser sind als einer.



Der 2-Minuten-Leck-Check

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

01

KAPITEL EINS

Das neue Spielfeld

Ein Kunde, dem das Wasser durch die Decke kommt, kann nicht beurteilen, ob Sie ein guter Installateur sind. Nicht in diesem Moment. Er beurteilt Sie an dem, was er sieht — und genau da verlieren die meisten Installateure still Aufträge, die ihnen sicher waren.

Wenn um 18 Uhr ein Rohr platzt, ruft der Hausbesitzer nicht einen Installateur 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 wirklich rangegangen — oder haben Sie sofort zurückgerufen?**

Der Rohrbruch-Auftrag geht an den ersten Installateur, der abnimmt, nicht an den besten. Klingelt es nur bis zur Mailbox, ist er weg, bevor Sie auch nur einen Cent kalkuliert haben.

2**Kam das Angebot schnell — und sah es ordentlich aus?**

Ein sauberes Angebot für den Warmwasserspeicher-Tausch in einer Stunde schlägt eine Zahl auf der Rückseite einer Visitenkarte drei Tage später — jedes einzelne Mal.

3**War es einfach, mit Ihnen zu arbeiten?**

Klare Rückmeldungen, kein Hinterherlaufen, kein „Sorry, hab vergessen, das zu schicken“. Wer einfach zu erreichen ist, gewinnt die Bad-Sanierung nach dem kleinen Dichtungswechsel.

Fällt Ihnen auf, worum es bei keinem davon geht? Wie gut Sie als Installateur sind. Alle drei drehen sich um **Verwaltung und Kommunikation** — genau das, was Sie hassen und wofür Sie am Ende eines Tages auf der Baustelle nie Zeit haben.

Und jetzt der Teil, den Ihnen keiner sagt: Die andere Seite des Tisches läuft längst auf KI. Die Versicherung prüft jede Position Ihrer Notdienst-Rechnung sekundenschnell gegen ihre Sätze, sobald Sie sie hochladen. Die großen Gewerbebetriebe jagen ihre Ausschreibungen hindurch. Die Franchise-Rohrreinigungsketten lassen gerade jetzt KI ihre Telefone bedienen. Die Frage ist nicht, ob KI ins Sanitärhandwerk 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 Firmen brauchen Ausschüsse, Rollouts und Schulungsprogramme. Sie entscheiden am Dienstag und sind am Freitag am Laufen. Das Spielfeld hat sich gerade gedreht: Der kleine, schnelle, gut organisierte Installateur kann jetzt aussehen und arbeiten wie die große Firma — ohne deren 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 Bauunternehmer 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 Rechtschreibung. Kümmern Sie sich nicht um Grammatik.“* Wenn Sie 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 darin sind Installateure längst gut.

300–1.000 €
+ pro Monat

Was die meisten Auftragsverwaltungs-Programme fürs Handwerk kosten — und Sie tippen *trotzdem* selbst. Ein Inhaber, den wir kennen, zahlte tausend Euro im Monat, manche Monate drei, für Software, die seine Leute kaum nutzten. Behalten Sie die Zahl im Kopf: Alles in diesem Playbook ersetzt entweder diese Ausgabe oder sorgt dafür, dass sie sich rechnet.

Die Firmen, 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

Erst KI denken

Bevor wir ein einziges Werkzeug anfassen, müssen wir richtigstellen, wie Sie darüber denken — denn der größte Fehler ist nicht, die falsche Software zu kaufen. Es ist, KI auf Ihre alte Arbeitsweise zu schrauben und sich zu wundern, dass sich nichts ändert.

Jeder Ablauf in Ihrem Betrieb wurde auf einer Annahme gebaut: Ein Mensch muss jeden Schritt machen. Jemand geht ans Telefon. Jemand tippt das Angebot. Jemand telefoniert der Rechnung hinterher. Jemand legt die Nachweise 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 Denk-Wenden, jede davon von einem echten Handwerksbetrieb gelernt, mit dem wir arbeiten:

Wende eins — Ergebnisse delegieren, nicht Schritte

Hören Sie auf zu denken „welche Knöpfe klicke ich“. Sie sprechen jetzt mit Ihrem Betrieb, wie Sie mit einem guten Gesellen sprechen würden: Sagen Sie das Ergebnis, lassen Sie ihn die Schritte finden. Ein Inhaber stornierte eine Rechnung, stellte sie anteilig neu aus und mailte den Kunden — indem er genau das in einem Satz sagte. Ein anderer bestellt Teile, indem er eine Nachricht vom Tresen des Großhandels schickt — *„Ich stehe gerade beim Großhandel und hole das Fitting für den Auftrag Schmidt“* — und die Bestellung, die Ausgabe und die Buchhaltung erledigen sich von selbst. Seine Worte: *„Das ist eine SMS, die einen Haufen Daten erledigt.“*

Wende zwei — KI zuerst, Sie danach

Alte Art: Sie machen die Arbeit, vielleicht hilft ein Werkzeug. Neue Art: Die KI macht von allem den ersten Durchgang, und Sie genehmigen, feilen oder überstimmen. Das Angebot ist entworfen, bevor Sie sich hinsetzen. Die Antwort steht, bevor Sie die Mail öffnen. Der Anruf ist angenommen, bevor Sie unter der Spüle hervorkommen. Ein Kunde beschrieb den Ablauf: *„Neun von zehn Mal ist es perfekt. Einfach — ja, senden.“* Ihre Aufgabe schrumpft auf zehn Sekunden Urteil statt vierzig Minuten Tippen. (Und nein — Sie geben nicht am ersten Tag den Schlüssel ab. Am Anfang fragt es für alles um Erlaubnis, besonders bei Geld. Sie lockern die Leine, wie es sich verdient — Kapitel 9.)

Wende drei — Korrekturen sind Investitionen

Bei normaler Software beheben Sie denselben Fehler für immer. Bei KI beheben Sie ihn einmal. Ein Installateur sagt ihr, dass ein Standard-Warmwasserspeicher-Tausch das thermostatische Mischventil und den neuen Satz Panzerschläuche einschließt — sie antwortet: „*Das merke ich mir ab jetzt.*“ Und das tut sie. Korrigieren Sie „Kupfer“ zu „PEX“ für den Auftrag eines bestimmten Kunden, und sie macht es nie wieder falsch. Jede Korrektur summiert sich. Nach sechs Monaten kalkuliert sie wie Sie, schreibt wie Sie und kennt Ihre Regeln — weil Sie es ihr einmal beigebracht haben.

Die Neu-Denk-Übung

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

VORGANG	DIE ALTE ART	KI-ZUERST
Kunde ruft um 19 Uhr an, kein warmes Wasser	Mailbox. Auftrag an den, der ranging.	Angenommen, erfasst, gebucht — Angebot entworfen vor dem Frühstück.
Lieferung vom Großhandel kommt unvollständig an	Sie merken es Donnerstag, telefonieren Freitag hinterher, vergessen es Montag.	Am Liefertag markiert, automatisch nachgehalten — Sie hören nur, wenn sie es nicht richten.
Preislisten-Aktualisierung kommt rein	Vergraben unter 200 Mails. Alte Preise im nächsten Angebot.	Ausgelesen, auf Ihre Sätze angewendet — eine Zeile: „Preise bei sechs Positionen geändert.“
Auftrag ist fertig	Rechnung „heute Abend“. Bewertung nie erbeten.	Rechnung vom Hof aus gesendet. Bewertung erbeten, solange sie noch begeistert sind. Service-Erinnerung gesetzt.

Jedes Kapitel ab hier ist nur 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 sehen.

Installateure sind darin die schlimmsten Sünder, und Sie wissen es. Sie liegen auf dem Rücken im Kriechkeller, beide Hände an der Rohrreinigungsspirale, das Telefon klingelt in der Tasche. Es klingelt durch. Dieser Anrufer — eine verstopfte Leitung, ein Rohrbruch, ein Kein-Warmwasser-Auftrag mit echtem Geld — ruft den nächsten Installateur auf der Liste an. Weg.

40.000 €
+ pro Jahr, unsichtbar

Sagen wir, Sie verpassen vier Anrufe die Woche (die meisten voll ausgelasteten Installateure verpassen mehr). Sagen wir, jeder dritte war echte Arbeit. Sagen wir, Ihr durchschnittlicher Auftrag liegt bei 800 €. Das ist grob ein verlorener Auftrag pro Woche, der direkt zu dem geht, der als Nächstes ranging — Jahr für Jahr. Sie spüren es nie, weil Sie nie wussten, dass das Telefon geklingelt hat.

Und der Hammer: Der Kunde, der Sie anruft, hinterlässt keine Nachricht auf der Mailbox. Er ruft den Nächsten an. **Die Mailbox ist der Ort, an dem Aufträge sterben.** Die alte Lösung war „mehr Anrufe annehmen“. Die KI-zuerst-Lösung ist größer — denn ein Anruf sind eigentlich zwei Probleme, und die meisten Installateure denken nur an das erste.

Problem eins — der Anruf, den Sie nicht annehmen konnten

Sie sind unter der Spüle, oben auf der Leiter am Fallrohr oder am Steuer. Eine KI-Empfangskraft nimmt im Namen Ihres Betriebs ab, rund um die Uhr, klingt am Telefon ganz normal, erfasst die Auftragsdaten — was (verstopfte Leitung, Rohrbruch, kein Warmwasser, Gasgeruch), wo und wie *schlimm* —, trägt ihn in Ihren Kalender ein, meldet einen echten Notfall ganz nach oben und schickt Ihnen eine Zusammenfassung per SMS, bevor Sie wieder oben sind. Sie macht keine Pause, wird nicht krank und kostet einen Bruchteil einer Arbeitskraft.

Problem zwei — der Anruf, den Sie annahmen und halb vergaßen

Seien Sie ehrlich: Wie oft haben Sie vom Fahrersitz aus gesagt „ja klar, ich mach Ihnen bis Donnerstag ein Angebot für die neue Verrohrung“ — und beim nächsten Auftrag ist es weg? Sie sind nicht unorganisiert. Sie sind beschäftigt, und Ihr Kopf ist Ihr Ablagesystem. Genau hier ändert KI-zuerst, was ein Telefon überhaupt ist:

- **Jeder Anruf wird erfasst.** Aufgezeichnet, verschriftet, zum Auftrag abgelegt. Sechs Wochen später, wenn der Kunde sagt „aber Sie sagten, die Anfahrt kostet nichts“, können Sie nachsehen, was wirklich gesagt wurde.
- **Die Versprechen kommen automatisch heraus.** „Angebot bis Donnerstag.“ „Beim Großhandel wegen der Duschwanne anrufen.“ Aus dem Gespräch herausgezogen — Sie schreiben nichts auf, weil Sie am Steuer saßen.
- **Die Versprechen laufen Ihnen hinterher.** Donnerstagsmorgen: „Sie haben Herrn Klein sein Angebot für die neue Verrohrung für heute versprochen — soll ich es anstoßen?“ Die Nachfassung, die Ihre Mitbewerber nie schicken, passiert jetzt jedes Mal.
- **Und wenn es hat, was es braucht, startet die Arbeit von selbst.** Der Anruf hat den Auftrag, die Adresse, den Umfang erfasst — also ist das Angebot keine Erinnerung auf einer Liste, sondern ein Entwurf, der wartet, wenn Sie rechts ranfahren.

Worauf Sie bestehen — egal, wie Sie es lösen

- ✓ Jeder Anruf im Namen Ihres Betriebs angenommen — auch um 19 Uhr, auch samstags.
- ✓ Ein durchsuchbares Protokoll jedes Anrufs — „was hatten wir zum Waschtisch vereinbart?“
- ✓ Versprechen landen dort, wo sie Ihnen hinterherlaufen — nicht im Notizbuch, nicht im Kopf.
- ✓ Auftragsdaten aus dem Anruf fließen in den Auftrag — nicht dreimal neu getippt.

DIE SELBERMACH-VERSION

Leiten Sie Ihre Nummer an einen Telefonservice mit einem knappen Skript um — Name, Ort, worum es geht, „er ruft binnen einer Stunde zurück“. Und sprechen Sie Ihre Versprechen als Sprachnotiz ein, bevor Sie losfahren. Allein das gewinnt Aufträge.

DIE FÜR-SIE-ERLEDIGT-VERSION

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

04

KAPITEL VIER

Kalkulieren, bevor Sie vom Hof fahren

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

Hier ist, was wirklich passiert. Sie machen den Vor-Ort-Termin, Sie sagen „ich schicke Ihnen das heute Abend rüber“ — dann kommen Sie erschöpft nach Hause, die Kinder müssen essen, und das Angebot wird um 21:30 Uhr gemacht. Oder morgen. Oder Donnerstag. Inzwischen hat der Kunde noch zwei andere Angebote am selben Tag bekommen, an dem er Sie gesehen hat.

Tempo

gewinnt Aufträge

Nicht der Preis. Das Tempo. Der Installateur, dessen Angebot ankommt, während der Kunde noch in der Einfahrt steht, gewinnt erschreckend oft — selbst wenn er teurer ist. Ein schnelles, professionelles Angebot signalisiert genau das eine, was der Kunde will: Der Mann hat seinen Laden im Griff.

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 Sanitärbetrieb aus.

- **Sie reden, sie baut.** Gehen Sie den Auftrag ab, diktieren Sie, was Sie sehen — „*Bad neu verrohren in PEX, Waschtischarmatur und Duschmischer tauschen, die kaputten Panzerschläuche ersetzen, WC neu setzen, ein halber Tag plus Material*“ — und sie macht daraus ein kalkuliertes, positioniertes, professionelles Angebot auf Ihrer Vorlage.
- **Sie kalkuliert aus IHRER Historie.** Füttern Sie sie mit Ihren früheren Angeboten, und sie lernt Ihre Sätze, Ihre Aufschläge, wie Sie einen Auftrag aufgliedern. Andere Sätze für einen Vermieter als für einen einmaligen Hausbesitzer? Sie hält sie sauber auseinander.
- **Sie kennt Ihre Regeln — weil Sie sie ihr einmal beigebracht haben.** Was „bis zum Zähler wiederherstellen“ in laufenden Metern heißt, Ihre Standard-Einschlüsse beim Wechsel. Bringen Sie es ihr bei wie einem Lehrling; anders als ein Lehrling vergisst sie es nie.
- **Sie fängt, was Sie vergessen haben.** Ein echter Handwerksbetrieb fütterte einen Auftragsbericht ein, und das Angebot der KI kam zurück — inklusive der Anfahrt, die ein bezahlter Kalkulator beim selben Auftrag ausgelassen hatte. Sie wird um 21:30 Uhr nicht müde. Das ist der Punkt.
- **Sie kann sogar Preise holen.** Fehlt ein aktueller Preis für ein thermostatisches Mischventil? Sie sieht beim Großhandel nach und setzt ihn ein — Sie korrigieren, falls sie die falsche Ausführung erwischt hat, und sie merkt es sich für immer.

2–3 Tage

→ halber Tag

Ein Bauunternehmer, 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 zwei Tage gedauert hätte — noch am selben Tag rausgeschickt.“ Die Preise kamen „so gut wie deckungsgleich“ mit seinen eigenen Zahlen, weil sie aus seinen früheren Angeboten gelernt hat.

Dann der Teil, den alle überspringen — **die Nachfassung**. Eine Nachricht, zwei Tage später: „Wollte nur kurz nachhören, ob das Angebot für die neue Verrohrung angekommen ist — gehe es gern mit Ihnen durch.“ Diese eine Nachricht gewinnt mehr Aufträge, als jedes Senken des Preises es je täte, weil die meisten Mitbewerber sie nie schicken. KI-zuerst ist die Nachfassung keine Gewohnheit, die Sie aufbauen. Sie ist etwas, das einfach passiert.

ES GEHT NICHT UM DIE SOFTWARE

Es geht um den Standard: taggleich, professionell, aus Ihren eigenen Zahlen kalkuliert, nachgefasst. Ein Installateur mit einem Notizblock, der diesen Standard trifft, schlägt einen Installateur mit einer App, der ihn verfehlt. Die KI macht den Standard nur mühelos.

05

KAPITEL FÜNF

Bezahlt werden ohne peinliches Nachhaken

Sie haben die Arbeit gemacht. Jetzt müssen Sie an das Geld — was für die meisten Installateure ein zweiter, unbezahlter Job ist, vor dem sie niemand gewarnt hat.

7 Tage
nicht 47

Die durchschnittliche Handwerksrechnung wird rund sechs Wochen nach dem Versand bezahlt. Nicht, weil Kunden nicht zahlen wollen — die meisten vergessen es einfach, und Sie fühlen sich komisch beim Nachhaken. Also steht das Geld draußen, während Sie das Material auf der Karte vorfinanzieren.

Das Hinterhertelefonieren ist ein **System**problem, kein Menschenproblem. Reparieren Sie das System, und Sie führen das peinliche Gespräch nie wieder — oder schicken diese peinliche „wollte nur kurz wegen der Rechnung nachhaken“-Nachricht nie wieder.

Das System, das Sie in einer Woche bezahlt macht

1

Rechnen Sie ab, sobald der Auftrag fertig ist — vor Ort

Jeder Tag, den Sie warten, ist ein Tag mehr, bis bezahlt wird. KI-zuerst ist es ein Satz aus dem Transporter: „Rechnung für den Auftrag Weber.“ Positionen aus dem Angebot, Ihre Konditionen, ihre E-Mail. Fertig.

2

Machen Sie das Bezahlen lächerlich einfach

Ein „Jetzt zahlen“-Link wird schneller bezahlt als „hier meine Bankverbindung“. Entfernen Sie jeden Schritt zwischen dem Willen zu zahlen und dem Erledigtsein.

3

Automatisieren Sie die freundlichen Erinnerungen

Eine freundliche Erinnerung an Tag 3, 7 und 14 — automatisch, sodass Sie sie nie schicken. Dann eine monatliche Aufstellung und ein Hinweis an Sie, nur wenn jemand wirklich überfällig ist. Tausende wert im Liquiditätsfluss.

4

Verschärfen Sie den Ton nur, wenn es sein muss

Die meisten zahlen nach der ersten oder zweiten Erinnerung. Der seltene Nachzügler bekommt eine bestimmtere — immer noch professionelle — Nachricht. Sie bleiben die ganze Zeit der gute Kerl.

Und weil Geld Geld ist: Das ist die eine Stelle, an der Sie die KI am Anfang an der kurzen Leine halten. Sie entwirft, Sie genehmigen, jedes Mal — bis Sie einen Monat lang zugesehen haben, wie sie richtig liegt, und ihr sagen, sie soll aufhören zu fragen.

06

KAPITEL SECHS

Der Posteingang, der sich selbst führt

Ihr Posteingang ist der Ort, an dem still Geld herausleckt und Stress hereinleckt.

Aufstellungen vom Großhandel, Kundenfragen, Materialbestellungen, Preislisten-Aktualisierungen, die Hausverwaltung, die einen Bericht anmahnt — alles vermischt mit Werbemüll, alles kommt rein, während Sie bis zu den Ellenbogen in einem Auftrag stecken. Ein Filialleiter, mit dem wir arbeiten, fing mit einem Rückstau von 24.000 E-Mails an: „*Ich las eine Mail, dann ging sie verloren. Ich fand sie nicht mal wieder.*“

Das Problem ist nicht zu viel E-Mail. Es ist, dass das Wichtige und das Rauschen identisch aussehen, bis Sie anhalten und alles lesen — und dafür haben Sie keine Zeit. KI-zuerst wird der Posteingang zu etwas, das schon erledigt ist, wenn Sie hinschauen:

- **Vorsortiert.** Die drei Mails, die heute zählen, schwimmen nach oben, markiert mit dem Warum — „das hier ist eine Frist, die müssen Sie prüfen“. Die Zeitverschwender werden gefiltert, bevor sie Sie einen Gedanken kosten.
- **Vorformuliert.** Routineantworten — „ja, wir machen Gas“, „wir sind bis Dienstag ausgebucht“, „hier grobe Preise“ — geschrieben und bereit. Sie überfliegen, feilen, senden.
- **Auf Zuruf beantwortet.** Derselbe Filialleiter fragt heute einfach: „Was ist die aktuelle Preisaktualisierung vom Großhandel?“ — und sie findet die neueste sofort, selbst wenn sie einen Hersteller mit dem Händler verbindet, der unter anderem Namen antwortet.

DER TEIL, DEN KEINER ERWARTET — SIE PASST AUF IHR GELD AUF

Weil die KI alles liest, fängt sie Dinge ab. Ein Betrieb: „*Es hat mir schon Tausende an falsch bestellten Produkten gespart — es sagte: Moment, aufgrund Ihrer früheren Aufträge wollen Sie wahrscheinlich dieses hier.*“ Ein anderer hatte einen Lieferanten, der versehentlich mit 50 % Abweichung fakturierte — automatisch markiert, bevor bezahlt wurde.

Es geht nicht um einen cleveren Posteingang. Es geht darum, dass eine handfeste Anfrage nie wieder unten in einem Stapel Großhandels-Aufstellungen stirbt.

07

KAPITEL SIEBEN

Ihr digitaler Büroleiter

Jeder Sanitärbetrieb hat einen Büroleiter. In den meisten sind das Sie — und Sie machen es schlecht, um 22 Uhr, weil sonst niemand da ist.

+20 Aufträge
in einer Woche

Die Bürokraft eines Baubetriebs 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 wahrscheinlich 20 zusätzliche Aufträge reinbekommen.*“ Nicht die Woche überstehen. Ihre stärkste Woche.

Der Job des Büroleiters ist das Bindegewebe: Was steht heute an, wer erwartet Sie wann, wo sind die Fotos vom Auftrag Hoffmann, wo ist der Nachweis, wurden die Teile bestellt. Sie müssen diese Person nicht einstellen. Sie brauchen das System, das diese Person führen würde.

Der Morgen-Überblick

Bevor Sie den Schlüssel drehen: die heutigen Aufträge in Reihenfolge, wem Sie wegen Zahlung hinterher müssen, was auf Material wartet, und die eine Sache, die Sie beißt, wenn Sie sie vergessen. Zwei Minuten bei einem Kaffee — und Ihre Leute wissen es auch.

Auftragsakten, die sich selbst anlegen

Jedes Foto, jedes Angebot, jede Rechnung und jede Baustellennotiz hängt sich selbst an den richtigen Auftrag — sodass, wenn der Kunde in acht Monaten wegen desselben Warmwasserspeichers anruft, die ganze Historie da ist, nicht verstreut über Ihre Kamerarolle und drei SMS-Verläufe.

Nachweise ohne das Grauen

Die Nachweise, die zum Handwerk gehören — das Abnahmeprotokoll für die Arbeit, Gas- und Rückflusspapiere, wo sie anfallen — werden angestoßen, zum Auftrag erfasst und dort aufbewahrt, wo Sie sie tatsächlich wiederfinden. Nie für Sie erfunden und nie ein Ersatz für Ihre konzessionierte Abnahme — nur davor bewahrt, verloren zu gehen.

Wenn es nicht im System ist, existiert es nicht — damit Ihr Kopf die Installation halten kann statt den Papierkram.

08

KAPITEL ACHT

Doppelt so groß wirken, wie Sie sind

Hier ein Geheimnis, auf das sich die großen Firmen verlassen — dass Sie es nicht wissen: Das meiste von „professionell wirken“ ist Präsentation, und Präsentation ist heute fast umsonst.

Ein Ein-Transporter-Installateur und eine Fünzig-Mann-Firma können das identische, makellose, gebrandete Angebot schicken. Der Kunde kann nicht unterscheiden, welches welches ist — also wird der kleine Betrieb, der sich die Mühe macht, wie der große behandelt und kann auch so abrechnen. Der erste Eindruck ist, wo der Preis-Einwand gewonnen oder verloren wird.

Das Empfehlungs-Schwungrad — absichtlich, nicht zufällig

- H** **Halten** — machen Sie den ganzen Auftrag einfach und klar, sodass sie Sie ohne zu zögern wieder buchen würden.
- B** **Bewerten** — bitten Sie um die Google-Bewertung im glücklichsten Moment, direkt nach gut gemachter Arbeit, automatisch, mit dem Link. Bewertungen gewinnen Ihnen die nächsten zehn Aufträge, während Sie schlafen.
- E** **Empfehlen** — zufriedene Kunden empfehlen weiter, wenn Sie es einfach machen und sie erinnern. „Kennen Sie noch jemanden, der Hilfe braucht? Wir würden uns um ihn kümmern, so wie wir uns um Sie gekümmert haben.“
- N** **Nachverkaufen** — die Warmwasser-Wartung, die nächstes Jahr fällig ist; der andere Auftrag, den sie beim Rundgang erwähnt haben — das steht im Anruf-Protokoll, erinnern Sie sich. Eine Erinnerung zur richtigen Zeit macht aus einem Auftrag drei.

Diese Maschine ist pures Gold, und fast niemand betreibt sie — weil sie bedeutet, das Langweilige zum perfekten Zeitpunkt zu tun, jedes Mal, für immer. Genau das macht ein System perfekt und ein beschäftigter Mensch nie.

FANGEN SIE HEUTE AN — AUCH GANZ OHNE TECHNIK

Bitten Sie jeden zufriedenen Kunden um eine Bewertung, bevor Sie den Auftrag verlassen, und schicken Sie ordentliche Vorher-Nachher-Fotos mit jeder Rechnung. 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 Installateure es nicht zum Laufen bringen, ist, dass sie alles auf einmal versuchen, mitten im Auftrag den Überblick verlieren und zur alten Art zurückkehren. Also: eine Sache nach der anderen, ohne die Arbeit zu unterbrechen.

1

Woche 1 — Das größte Leck stopfen: das Telefon

Jeder Anruf angenommen, jeder Anruf erfasst, Versprechen automatisch herausgezogen. Diese eine fängt sofort an, die ganze Übung zu bezahlen, und es ist die, die Sie zuerst spüren.

2

Woche 2 — Die Kalkulation in Ordnung bringen

Die KI entwirft aus Ihrem Diktat und Ihren früheren Preisen; Sie korrigieren — und jede Korrektur ist eine Lektion, die sie behält. Taggleiche Angebote, mit der Zwei-Tage-Nachfassung. Sehen Sie zu, wie Ihre Gewinnquote steigt.

3

Woche 3 — Das Bezahlwerden in Ordnung bringen

Rechnung-bei-Auftragsende, einfaches Bezahlen, automatische Erinnerungen — mit Ihrer Genehmigung für alles Geldbezogene, bis es sich die Leine verdient hat. Die Woche, in der Ihr Kontostand anders aussieht.

4

Woche 4 — Das Backoffice übergeben

Posteingang vorsortiert und vorformuliert, Morgen-Überblick läuft, Auftragsakten legen sich selbst an, Bewertungen automatisch erbeten.

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

Der Vertrauensregler — wie Sie übergeben, ohne den Schlaf zu verlieren

Sie vertrauen einem neuen Lehrling nicht am ersten Tag den Transporter an. Genauso hier:

1

Wochen 1–2: es fragt bei allem nach

Jeder Mail-Entwurf, jede Rechnung — „das würde ich schicken, in Ordnung?“ Sie genehmigen, korrigieren, lehren.

2

Wochen 3–4: es fragt beim Wichtigen nach

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

3

Ab Monat zwei: es fragt bei Ausnahmen nach

Sie haben wochenlang zugesehen, wie es richtig liegt. Jetzt läuft es, und Sie bekommen den Morgen-Überblick und die Hinweise. Sie sind immer noch der Chef — Sie sind nur kein Flaschenhals mehr.

Die Fehler, an denen gute Installateure aufgeben, bevor der Groschen fällt

- **Alle vier Wochen auf einmal machen.** Nicht. Eine pro Woche. Jede verbucht einen Erfolg, bevor Sie die nächste dazunehmen.
- **KI auf den alten Ablauf schrauben.** Wenn Sie immer noch alles in dieselbe alte Software tippen und die KI bitten zu „helfen“, haben Sie den Punkt verfehlt. Zeichnen Sie den Ablauf neu (Kapitel 2).
- **Es wie Software behandeln statt wie Personal.** Software konfigurieren Sie einmal 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 ihm, wie mit ihrem besten Gesellen.
- **Auf perfekt warten.** Ein grobes System, das heute läuft, schlägt ein perfektes, das Sie einrichten, „wenn es ruhiger wird“. Es wird nie ruhiger.



BEVOR SIE DAS HIER WEGLEGEN

Der 2-Minuten-Leck-Check

Seien Sie ehrlich. Haken Sie die ab, die gerade jetzt zutreffen.

- ☐ Ich verpasse regelmäßig Anrufe während der Arbeit — und ich weiß nicht, wie viele Aufträge mich das gekostet hat.
- ☐ Ich habe jemandem diesen Monat ein Angebot oder einen Rückruf versprochen — und es vergessen, bis er nachhakte.
- ☐ Meine Angebote gehen öfter „heute Abend“ raus als „auf der Stelle“.
- ☐ Ich fasse nach dem Versenden eines Angebots nicht immer nach.
- ☐ Meine Rechnungen brauchen länger als zwei Wochen, bis sie bezahlt werden.
- ☐ Ich habe im letzten Monat eine peinliche „wollte nur wegen der Rechnung nachhaken“-Nachricht geschickt.
- ☐ Mein Posteingang stresst mich, und Wichtiges geht unter.
- ☐ Wenn ein Kunde wegen eines Auftrags vom letzten Jahr anruft, würde ich eine Weile brauchen, um die Details zu finden.
- ☐ Ich bitte nicht jeden zufriedenen Kunden um eine Bewertung.
- ☐ Meine Nachweise leben im Handschuhfach, in der Mittelkonsole des Transporters und in drei SMS-Verläufen.

0–2

Straffer Laden. Ein paar Kleinigkeiten und Sie fliegen.

3–6

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

7+

Freund, Sie machen jede Woche einen zweiten Job umsonst. Gute Nachricht: Genau das ist jetzt am leichtesten zu beheben.

Wie auch immer Ihre Zahl — Ihr größtes Häkchen ist Ihre größte Chance. Fangen Sie dort an.

Wollen Sie es für sich einrichten lassen?

Alles in diesem Playbook können Sie selbst bauen — und Sie sollten es, wenn Sie die Zeit und die Geduld haben. Viele tun es. Wenn Sie es lieber einfach erledigt hätten — die KI, die Ihr Telefon annimmt, jedes Versprechen erfasst, Ihre Angebote baut, Ihren Rechnungen hinterhergeht und Ihr Backoffice führt, alles aus einer Hand, und noch diese Woche in Ihrem Sanitärbetrieb arbeitet — das ist, 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 sehen.
- ✓ Es lebt in Microsoft Teams und den Werkzeugen, die Sie ohnehin nutzen.

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

Ehrliche Anmerkung: Das repariert keinen kaputten Betrieb, und es trifft nicht die Installations-Entscheidungen — das sind immer noch Sie und Ihre Zulassung. Was es repariert, ist der Bürojob, den Sie nach Feierabend umsonst gemacht haben.