

THE EVERYTHING · PRAXISLEITFÄDEN FÜR HANDWERKSBETRIEBE

Das **KI**-Playbook für Steinmetze

Wie Sie einen Natursteinbetrieb im KI-Zeitalter führen —
und die Aufträge gewinnen, die die großen Werkstätten
längst für ihre halten.

DAS KOMPLETTE SYSTEM · OHNE GESCHWÄTZ · FREI WEITERZUGEBEN

THE EVERYTHING

Zuerst lesen

Vor zehn Jahren hieß ein ordentlicher Natursteinbetrieb: eine Bürokraft einstellen, einen Steuerberater zahlen — und trotzdem abends am Küchentisch das Aufmaß für eine Arbeitsplatte rechnen, wenn die Kinder im Bett waren.

Heute bucht ein Zwei-Mann-Betrieb mit der richtigen Einrichtung mehr Arbeit, kalkuliert schneller und bekommt sein Geld früher als eine Werkstatt dreimal seiner Größe — und verbringt keinen einzigen Abend mehr mit Papierkram.

Er ist kein besserer Steinmetz als Sie. Er liest die Lagerung nicht besser, sägt keine sauberere Gehrung, und ein Computermensch ist er schon gar nicht — einer der Besten, den wir gesehen haben, hat vor zwei Jahren Verblender noch auf einem Zettel am Plattenlager kalkuliert. Er hat eines vor allen anderen begriffen: **die langweilige Hälfte des Betriebs — die Anrufe, die Angebote, die Aufmaßnotizen, die Anzahlungen, die Rechnungen, das Hinterhertelefonieren, die Ablage — kann sich heute selbst erledigen.** Also steckt er seine Kraft dorthin, wo das Geld liegt: in den Stein und in den Kunden.

Das ist das Playbook dazu, wie er das macht. Keine „50 Prompts zum Abschreiben“. Kein Tech-Gerede. Das echte System — wie man darüber denkt, was man einrichtet, in welcher Reihenfolge, und die Fehler, an denen gute Steinmetze aufgeben, bevor es klickt. Die Geschichten hier sind echte Handwerks- und Kleinbetriebe, mit denen wir arbeiten — Namen raus, Zahlen drin. Lesen Sie es von vorn bis hinten, und Sie führen einen strafferen, profitableren Betrieb als heute — auch wenn Sie nie einen Cent für Software ausgeben.

EIN KLARES WORT ZU IHREM MEISTERBRIEF

Nichts hier drin nimmt einen Auftrag ab, entscheidet, wie eine Platte oder ein Verblender befestigt wird, oder urteilt über Quarzstaub und darüber, wie in Ihrer Werkstatt sicher gearbeitet wird. Es trägt die *Verwaltung*. Der Stein — die Auswahl, die Bearbeitung, die Befestigung, die Sicherheit der Arbeit und der Leute — bleibt von Anfang bis Ende bei Ihnen, samt Meisterbrief und Eintragung in der Handwerksrolle.

Was drinsteht

01 Das neue Spielfeld

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

02 KI-First denken

Keine KI auf alte Gewohnheiten schrauben. Den Betrieb neu zeichnen — die KI zuerst an allem.

03 Nie wieder einen Auftrag verpassen

Jeder Anruf angenommen — jede Zusage erfasst, nachgehalten und schon in Arbeit.

04 Kalkulieren, während Sie noch am Plattenlager stehen

Die KI baut das Aufmaß aus Ihren Worten und Ihren Preisen. Sie prüfen und schicken.

05 Anzahlung — und Restbetrag — ohne peinliches Hinterherlaufen

Materialgeld da, bevor gesägt wird, und der Rest in 7 Tagen statt in 47.

06 Das Postfach, das sich selbst führt

Sortiert, vorgeschrieben, und es passt auf Ihr Geld auf — auf Wunsch vorgelesen.

07 Ihr digitaler Büroleiter

Das Morgenbriefing, Auftragsakten, die sich selbst bauen, und der Papierkram erledigt.

08 Doppelt so groß aussehen, wie Sie sind

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

09 Die Umstellung in 30 Tagen

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



Der 2-Minuten-Leck-Check

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

01

KAPITEL EINS

Das neue Spielfeld

Ein Bauherr, der in einer halb entkernten Küche steht, kann nicht erkennen, ob Sie ein guter Steinmetz sind. So nicht. Er beurteilt Sie nach dem, was er sieht — und genau da verlieren die meisten Werkstätten still Aufträge, die sie hätten holen können.

Naturstein ist kein Notdienst. Niemand ruft einen Steinmetz spontan an. Wenn das Telefon klingelt, hat der Kunde ein halbes Jahr Bilder angeschaut, ein Budget im Kopf und gibt gleich richtig Geld für etwas Dauerhaftes aus. Also ruft er nicht einen Steinmetz an. Er ruft drei an — und den Auftrag bekommt der, der zuerst drei Dinge richtig macht:

1

Sind Sie rangegangen — oder haben Sie sofort zurückgerufen?

Die Natursteinwand bekommt der Steinmetz, der abhebt, nicht der beste. Läuft es auf die Mailbox, ist eine fünfstellige Anfrage weg, bevor Sie die Pläne gesehen haben.

2

Kam das Angebot schnell — und sah es nach etwas aus?

Ein sauberes Angebot mit Einzelpositionen — Stein benannt, Oberfläche benannt, Verschnitt erklärt — binnen eines Tages schlägt eine Zahl auf einer Visitenkarte nächste Woche. Jedes Mal.

3

Klangen Sie, als kennten Sie das Material?

Das ist das Einzige, was allein Ihnen gehört. Der Kunde, der noch nie Naturstein gekauft hat, hat Angst, sich zu vergreifen. Der Steinmetz, der erklärt, warum die Aderung nicht zum Ausstellungsmuster passt — und warum genau das der Punkt ist —, hat den Auftrag schon.

Fällt Ihnen auf, dass nur eines davon vom Stein handelt? Die anderen zwei sind **Verwaltung und Kommunikation** — genau das, was Sie hassen und wofür nach einem Tag an der Nassschneidebank nie Zeit ist.

Und das sagt Ihnen keiner: Die andere Seite des Tisches läuft längst auf KI. Der Architekt, der Ihre Fassade ausschreibt, entwirft das Leistungsverzeichnis damit. Das Küchenstudio, für das Sie arbeiten, kalkuliert einen ganzen Wohnblock Platten in Minuten. Der Bauleiter prüft jede Zeile Ihres Nachtrags gegen sein Budget, sobald er ihn hat. Die Frage ist nicht, ob KI in den Naturstein kommt — sie ist da. Die Frage ist, ob sie *für* Sie arbeitet oder *gegen* Sie.

Die gute Nachricht? Zum ersten Mal in der Geschichte begünstigt die Technik den Kleinen. Die großen Werkstätten brauchen Gremien, Rollouts und Schulungsprogramme. Sie entscheiden sich am Dienstag und laufen am Freitag. Das Spielfeld hat sich gedreht: Der kleine, schnelle, gut organisierte Steinmetz wirkt und arbeitet heute wie der große Fertigungsbetrieb — ohne dessen Gemeinkosten.

„Aber ich bin kein Computermensch“

Die Handwerker, die das am besten machen, auch nicht. Einer der schnellsten Umsteiger, den wir kennen, ist ein Inhaber mit 26 Jahren auf der Baustelle, der erst vor drei Jahren einen Computer angefasst hat. Seine Worte: *„Kümmern Sie sich nicht um Rechtschreibung. Kümmern Sie sich nicht um Grammatik.“* Wer eine Nachricht tippen oder eine Sprachnachricht hinterlassen kann, kann alles aus diesem Playbook betreiben. Gut tippen war die alte Anforderung. *Sagen* können, was man will, ist die neue — und darin sind Steinmetze längst gut, weil der halbe Beruf darin besteht, Leuten Stein zu erklären, die keinen kennen.

300–1.000 €
+ pro Monat

Was die meisten Auftrags- und Kalkulationsprogramme fürs Handwerk kosten — und Sie tippen und rechnen das Aufmaß *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 Werkstätten dreimal Ihrer Größe sind langsam, weil sie groß sind. Das ist Ihre Lücke. Dieses Playbook handelt davon, durchzugehen.

02

KAPITEL ZWEI

KI-First denken

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

Jeder Ablauf in Ihrem Betrieb fußt auf einer Annahme: Ein Mensch muss jeden Schritt tun. Jemand geht ans Telefon. Jemand zählt die Platten und tippt das Angebot. Jemand telefoniert der Anzahlung hinterher. Jemand legt die Chargendaten des Lieferanten und den Imprägnierbeleg ab. Ihr ganzer Tag ist um diese Annahme herum gebaut — und die ist gerade gestorben.

Automatisieren Sie nicht Ihren alten Ablauf. **Zeichnen Sie ihn neu** — die KI fasst zuerst alles an, Sie führen Aufsicht. Drei Denkverschiebungen, jede davon von einem echten Handwerksbetrieb gelernt:

Verschiebung eins — Ergebnisse delegieren, nicht Schritte

Hören Sie auf zu überlegen, welche Knöpfe Sie drücken. Sie reden mit Ihrem Betrieb wie mit einem guten Polier: Ergebnis sagen, die Schritte macht er. Ein Inhaber hat eine Rechnung storniert, anteilig neu gestellt und dem Kunden gemailt — indem er genau das in einem Satz gesagt hat. Ein anderer kauft Material mit einer Nachricht vom Hof des Großhändlers: „*Ich bin im Steinlager und nehme zwei Platten Carrara-Optik für die Küche Neumann plus eine Kartusche farblich passenden Kleber*“ — und Bestellung, Ausgabe und Buchhaltung erledigen sich selbst. Seine Worte: „*Eine Textnachricht, die einen Haufen Daten bewegt.*“

Verschiebung zwei — KI zuerst, Sie danach

Alt: Sie machen die Arbeit, ein Programm hilft vielleicht. Neu: Die KI macht von allem den ersten Durchgang, Sie geben frei, ändern oder überstimmen. Das Angebot steht, bevor Sie sich hinsetzen. Die Antwort an den Architekten ist geschrieben, bevor Sie die Mail öffnen. Der Anruf ist angenommen, bevor Sie von der Nassschneidebank weg sind. Ein Kunde beschreibt es so: „*Neun von zehn Mal ist es perfekt. Einfach — ja, raus damit.*“ Ihre Aufgabe schrumpft auf zehn Sekunden Urteil statt vierzig Minuten Tippen. (Und nein — Sie geben nicht am ersten Tag die Schlüssel ab. Am Anfang fragt sie bei allem, besonders bei Geld. Sie lockern die Leine, wenn sie sich verdient hat — Kapitel 9.)

Verschiebung drei — Korrekturen sind Investitionen

Bei normaler Software beheben Sie denselben Fehler ewig. Bei KI beheben Sie ihn einmal. Ein Steinmetz sagt ihr, dass ein Standard-Arbeitsplattenangebot den Aufmaßtermin, eine 20-mm-Gehrungskante, den Spülenausschnitt und die erste Imprägnierung enthält — sie antwortet: „*Das merke ich mir ab jetzt.*“ Und sie tut es. Sagen Sie ihr, dass ein bestimmtes Küchenstudio immer Liefern-und-Montieren angeboten bekommt, nie nur Liefern, und sie macht es nie wieder falsch. Jede Korrektur summiert 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 fragen Sie bei jedem Vorgang: „*Wie sähe das aus, wenn die KI es zuerst anfasste?*“

VORGANG	DER ALTE WEG	KI-FIRST
Bauherr ruft an, will eine Natursteinwand kalkuliert	Mailbox. Auftrag weg an den, der ranging.	Angenommen, erfasst, Ortstermin gebucht — Angebot steht vor dem Frühstück.
Platte kommt mit einem Riss mittendurch	Sie tragen es, oder streiten drei Wochen später ohne Beleg.	Am Anliefertag zum Auftrag fotografiert, der Lieferant automatisch angemahnt — Sie hören nur, wenn er es nicht regelt.
Neue Preisliste des Großhandels kommt	Unter 200 Mails begraben. Alte Sätze im nächsten Angebot.	Ausgelesen, auf Ihre Sätze angewandt — eine Zeile: „Keramikplatte auf neun Positionen teurer.“
Montage fertig	Rechnung „heute Abend“. Bewertung nie erbeten. Pflegehinweis nie geschickt.	Rechnung aus der Einfahrt raus. Imprägnier- und Pflegehinweise gemailt. Bewertung erbeten, solange die Freude frisch ist.

Jedes Kapitel ab hier ist nur diese Übung, angewandt auf einen Teil Ihres Betriebs. Sie werden kein Büromensch. Sie werden Inhaber eines Betriebs, der sich um Sie herum selbst führt.

03

KAPITEL DREI

Nie wieder einen Auftrag verpassen

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

Steinmetze sind darin furchtbar, und Sie wissen es. Sie stehen an der Brückensäge, das Wasser spritzt, oder tragen zu zweit mit der Klemme eine Inselfplatte durch eine Tür — keine Hand frei. Das Telefon liegt im Transporter. Es läuft ins Leere. Der Anrufer — ein Architekt mit einem Fassaden-Leistungsverzeichnis, ein Bauherr mitten im Umbau, ein Küchenstudio mit acht Wohnungen Platten — ruft den nächsten Steinmetz auf der Liste an. Weg.

6 Aufträge

im Jahr, unsichtbar

Sagen wir, Sie verpassen vier Anrufe die Woche (die meisten voll ausgelasteten Steinmetze verpassen mehr). Die meisten sind der Großhandel, der Fräser, ein Bauleiter wegen eines Aufmaßtermins. Aber sagen wir, alle zwei Wochen ist eine echte Anfrage dabei — ein Arbeitsplattenpaket, eine Natursteinwand, ein Grabmal. Das sind sechszwanzig im Jahr. Naturstein wird verglichen, also sagen wir, jede vierte wird ein Auftrag: rund sechs Aufträge im Jahr, die direkt zu dem gehen, der als Nächstes ranging. Bei Steinpreisen ist die Marge *eines* davon ein Vielfaches dessen, was das hier kostet. Sie spüren es nie, weil Sie nie wussten, dass das Telefon klingelte. (Beispielhaft — aber rechnen Sie es selbst durch, es tut weh.)

Und der Haken: Bei einer überlegten Anschaffung wie Naturstein spricht der Anrufer nicht auf die Mailbox. Er hat eine Liste. Er ruft den nächsten Namen an. **Die Mailbox ist der Ort, an dem Aufträge sterben.** Die alte Lösung hieß „mehr Anrufe annehmen“. Die KI-First-Lösung ist größer — denn ein Anruf sind eigentlich zwei Probleme, und die meisten Steinmetze denken nur an das erste.

Problem eins — der Anruf, den Sie nicht annehmen konnten

Sie nehmen Aufmaß, Sie sind an der Säge, Sie hängen auf der Hubarbeitsbühne an einer Fassade, oder Sie fahren mit zwei Platten auf dem Bock. Eine KI-Empfangskraft geht im Namen Ihres Betriebs ran, rund um die Uhr, klingt am Telefon normal, nimmt die Eckdaten auf — *was* (Arbeitsplatten, Verblender, Bodenplatten, eine Restaurierung, ein Grabmal), *wo, wie groß*, und ob schon ein Stein ausgesucht ist —, trägt den Ortstermin in Ihren Kalender ein und schickt Ihnen eine Zusammenfassung, bevor Sie das Wasser abgestellt haben. Sie macht keine Pause, wird nicht krank und kostet einen Bruchteil einer Person.

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

Ehrlich: Wie oft haben Sie vom Fahrersitz aus gesagt „ja klar, den Preis für die Wand haben Sie Donnerstag“ — und beim nächsten Auftrag war es weg? Sie sind nicht unorganisiert. Sie sind voll, und Ihr Kopf ist Ihre Ablage. Und bei Naturstein ist das Vergessen teuer, denn der Anrufer denkt seit einem halben Jahr über diesen Auftrag nach und wird sich ewig daran erinnern, dass Sie still wurden. Hier ändert KI-First, was ein Telefon überhaupt ist:

- **Jeder Anruf wird erfasst.** Aufgezeichnet, verschriftet, zum Auftrag abgelegt. Drei Monate später, wenn der Kunde sagt „Sie haben nie gesagt, dass die Aderung nicht zum Muster passt“, können Sie nachsehen, was wirklich gesagt wurde — und bei Naturstein ist genau dieses Gespräch alles.
- **Die Zusagen kommen automatisch heraus.** „Preis bis Donnerstag.“ „Beim Großhandel wegen des Bunds Bruchrauh anrufen.“ „Ihr das Pflegeblatt schicken.“ Aus dem Gespräch gezogen — Sie schreiben nichts auf, Ihre Hände waren nass.
- **Die Zusagen laufen Ihnen hinterher.** Donnerstagsmorgen: „Sie haben der Architektin den Fassadenpreis für heute zugesagt — soll ich das anschieben?“ Die Nachfassung, die Ihre Mitbewerber nie schicken, passiert jetzt jedes Mal.
- **Und wenn sie hat, was sie braucht, startet die Arbeit von selbst.** Der Anruf hat Auftrag, Adresse und Umfang erfasst — das Angebot ist kein Punkt auf einer Liste, sondern ein Entwurf, der wartet, wenn Sie rechts ranfahren.

Worauf Sie bestehen sollten — wie auch immer Sie es lösen

- ✓ Jeder Anruf im Namen Ihres Betriebs angenommen — auch um 18 Uhr, auch samstags.
- ✓ Ein durchsuchbares Protokoll jedes Anrufs — „was war mit der Kantenausbildung vereinbart?“
- ✓ Zusagen landen dort, wo sie Ihnen hinterherlaufen — nicht im Block, nicht im Kopf.
- ✓ Auftragsdaten aus dem Anruf fließen in den Auftrag — nicht dreimal abgetippt.

DIE SELBSTBAU-VARIANTE

Ihre Nummer auf einen Telefonservice mit knappem Leitfaden umleiten — Name, Ort, welcher Stein, „er ruft heute Nachmittag zurück“. Und Zusagen als Sprachmemo aufnehmen, bevor Sie losfahren. Allein das gewinnt Aufträge.

DIE GEMACHT-VARIANTE

Eine KI-Telefonanlage aus einem Guss (so etwas wie The Everything) deckt den ganzen Standard ab — angenommen, verschriftet, Zusagen nachgehalten, Angebot aus dem Anruf entworfen. So oder so: nie einen Anruf — oder eine Zusage — fallen lassen.

04

KAPITEL VIER

Kalkulieren, während Sie noch am Plattenlager stehen

Das zweitgrößte Leck: das Angebot, das „heute Abend“ rausgeht.

Was wirklich passiert: Sie nehmen die Küche auf, sagen „das haben Sie heute Abend“ — dann kommen Sie kaputt heim, die Kinder wollen essen, und der Plattenspiegel und das Aufmaß entstehen um halb zehn. Oder morgen. Oder Donnerstag. Inzwischen hat der Kunde in derselben Woche zwei weitere Angebote geholt und vergleicht drei Zahlen, die er nicht versteht.

Tempo
gewinnt Aufträge

Nicht der Preis. Tempo — und Klarheit. Der Steinmetz, dessen Angebot ankommt, während das Muster noch auf der Küchenzeile liegt, gewinnt erschreckend oft, selbst wenn er teurer ist. Ein schnelles, professionelles Angebot signalisiert genau das, was ein Kunde will, der richtig Geld für etwas Dauerhaftes ausgibt: Der Mann hat seinen Laden im Griff.

Der alte Rat hieß „Vorlagen nutzen, vom Handy aus kalkulieren“. Vergessen Sie das. KI-First heißt: **Die KI baut das Aufmaß. Sie prüfen es.** So sieht das heute in einem echten Natursteinbetrieb aus.

- **Sie reden, sie baut.** Gehen Sie durch, diktieren Sie, was Sie sehen — „Küche in 20 mm Komposit, 4,20 laufend auf der Zeile plus Insel 2,40 mal 1,00, Gehung auf 40 bei beiden, Unterbau-Spülenausschnitt, eine Wangenseite, dazu 6 Quadratmeter Bruchrauh-Verblender an der Herdwand“ — und daraus wird ein bepreistes, positioniertes, professionelles Angebot auf Ihrer Vorlage.
- **Sie kalkuliert aus IHRER Historie.** Füttern Sie sie mit alten Angeboten, und sie lernt Ihre Sätze, Ihre Margen, Ihre Quadratmeter- und Laufmeterpreise und Ihren Verschnittzuschlag. Andere Sätze für ein Küchenstudio als für einen einzelnen Bauherrn? Sie hält das auseinander.
- **Sie kennt Ihre Regeln — weil Sie sie einmal beigebracht haben.** Was „liefern und montieren“ bei Ihnen enthält, ob der Aufmaßtermin drin ist oder extra, ob die erste Imprägnierung im Preis steckt. Bringen Sie es ihr bei wie einem Lehrling; anders als der Lehrling vergisst sie es nie.
- **Sie fängt auf, was Sie vergessen.** Ein echter Handwerksbetrieb hat einen Auftragsbericht eingegeben, und das KI-Angebot enthielt die Anfahrt, die ein bezahlter Kalkulator beim selben Auftrag vergessen hatte. Sie wird um halb zehn nicht müde und vergisst nicht die zweite Platte, die Sie nur brauchen, damit die Aderung durchläuft, oder den Kran, oder die Entsorgung der Reste. Das ist der Punkt.
- **Sie schreibt die Aufklärung für Sie.** Das ist bei Naturstein das Wertvollste. Der Absatz, der erklärt, dass Naturstein von Charge zu Charge anders ist, dass die Platte ein Naturprodukt und kein gedrucktes Muster ist, dass eine Fuge irgendwo liegen muss — in jedes Angebot entworfen, in Ihren Worten, jedes Mal. Dieser Absatz verhindert den Streit bei der Montage und macht, dass der Kunde Ihnen mehr traut als dem Billigeren.

2–3 Tage

→ 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 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 das, was alle auslassen — **die Nachfassung.** Naturstein ist eine lange Überlegung; der Kunde ignoriert Sie nicht, er entscheidet. Eine Nachricht, vier Tage später: „Nur kurz: Ist der Preis für die Platten angekommen? Ich erkläre Ihnen gern, warum ich eine zweite Platte eingerechnet habe, damit die Aderung durchläuft.“ Diese eine Nachricht gewinnt mehr Aufträge als jede Preissenkung, weil die meisten Mitbewerber sie nie schicken — und weil sie eine weitere Gelegenheit ist, derjenige zu sein, der das Material erklärt. KI-First ist die Nachfassung keine Gewohnheit, die Sie sich antrainieren. Sie passiert einfach — an Tag vier, und noch einmal drei Wochen später, wenn immer noch überlegt wird.

ES GEHT NICHT UM DIE SOFTWARE

Es geht um den Standard: am selben Tag, professionell, aus Ihren eigenen Zahlen, der Stein erklärt, nachgefasst. Ein Steinmetz mit einem Block, der diesen Standard hält, schlägt einen mit App, der ihn nicht hält. Die KI macht den Standard nur mühelos.

05

KAPITEL FÜNF

Anzahlung — und Rest — ohne peinliches Hinterherlaufen

Naturstein hat eine Geldform, die kaum ein Gewerk kennt: Echtes Geld geht raus — Platten, manchmal für Tausende — bevor der erste Schnitt fällt. Das macht die Anzahlung zur wichtigsten Nachricht, die Sie je schicken.

7 Tage
statt 47

Die durchschnittliche Handwerkerrechnung wird rund sechs Wochen nach Versand bezahlt. Nicht, weil Kunden nicht zahlen wollen — die meisten vergessen es schlicht, und Ihnen ist das Mahnen unangenehm. Also liegt das Geld herum, während Sie ein Plattenlager fremder Küchen über die Karte vorfinanziert haben.

Das Hinterherlaufen ist ein **System**problem, kein Menschenproblem. Reparieren Sie das System, und Sie führen das peinliche Gespräch nie wieder — und schicken nie wieder die zusammengezuckte „ich hake nur kurz nach“-Nachricht.

Das System, das Sie bezahlt

1

Anzahlung, bevor der Stein bestellt wird — ohne Ausnahme

Die Anzahlungsanforderung geht automatisch mit der Auftragsbestätigung raus, formuliert als Ihre Arbeitsweise, nicht als Bitte. Sie sind nicht schwierig; Sie kaufen die Platte des Kunden. Bestellt wird nichts, bevor sie da ist — nachgehalten, damit Sie nie Material anschneiden, für das Sie kein Geld haben.

2

Rest in dem Moment berechnen, in dem montiert ist

Jeder Tag Warten ist ein Tag später Geld. KI-First ist es ein Satz aus dem Transporter: „Rest für die Küche Wagner berechnen.“ Positionen aus dem Angebot, Anzahlung abgezogen, Ihre Bedingungen, seine Mail. Bei einer großen Fassade entwirft sie stattdessen die Abschlagsrechnung für den Stand — so rechnen Sie unterwegs ab, nicht am Ende.

3

Bezahlen lächerlich leicht machen

Ein „Jetzt zahlen“-Link wird schneller bezahlt als „hier meine Bankverbindung“. Räumen Sie jeden Schritt zwischen Zahlenwollen und Erledigt weg.

4

Höfliche Erinnerungen automatisch, Eskalation nur wenn nötig

Eine freundliche Erinnerung an Tag 3, 7 und 14 — automatisch, Sie schicken sie nie. Die meisten zahlen bei der ersten oder zweiten. Ein seltener Nachzügler bekommt eine deutlichere, weiter professionelle Notiz. Sie bleiben der Nette.

06

KAPITEL SECHS

Das Postfach, das sich selbst führt

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

Lieferantenauszüge, Kundenfragen, Plattenreservierungen, Preisaktualisierungen, der Bauleiter wegen eines Nachtrags, das Leistungsverzeichnis des Architekten und die Oberflächenvorgabe für den nächsten Auftrag — alles zwischen Werbung, alles kommt rein, während Sie bis zu den Ellbogen in einer Bearbeitung stecken. Ein Filialleiter, mit dem wir arbeiten, startete mit 24.000 unbearbeiteten Mails: „*Ich las eine Mail, dann war sie weg. Ich hätte sie nicht mal wiedergefunden.*“

Das Problem ist nicht zu viel Post. Es ist, dass das Wichtige und das Rauschen identisch aussehen, bis man alles liest — und dafür ist keine Zeit. KI-First wird das Postfach zu etwas, das schon erledigt ist, wenn Sie hinsehen:

- **Sortiert.** Die drei Mails, die heute zählen, kommen nach oben, mit Begründung — „das ist der Nachtrag, den der Bauleiter unterschrieben braucht, bevor Freitag die Platten kommen.“ Die Zeitfresser sind gefiltert, bevor sie einen Gedanken kosten.
- **Vorgeschrieben.** Standardantworten — „ja, wir machen Verblender und Bodenplatten“, „wir sind sechs Wochen ausgebucht“, „hier eine grobe Preisspanne“, „hier das Pflege- und Imprägnierblatt“ — geschrieben und wartend. Sie überfliegen, ändern, senden.
- **Auf Zuruf beantwortet.** Derselbe Leiter fragt heute einfach: „Was ist die aktuelle Preisänderung vom Lieferanten?“ — und sie findet die neueste sofort, selbst wenn sie dafür einen Hersteller mit dem Händler zusammenbringen muss, der unter anderem Namen antwortet.

WAS KEINER ERWARTET — SIE PASST AUF IHR GELD AUF

Weil die KI alles liest, fällt ihr etwas auf. Ein Betrieb: „*Sie hat mir schon Tausende bei Fehlbestellungen gespart — sie sagte: Moment, nach Ihren letzten Aufträgen wollen Sie wahrscheinlich das hier.*“ Bei Naturstein ist das keine Kleinigkeit: die falsche Charge, die falsche Oberfläche oder eine Platte, wo der Spiegel zwei gebraucht hätte — und es liegen vierstellige Beträge im Lager, die keiner zurücknimmt. Bei einem anderen hatte ein Lieferant versehentlich mit 50 % Abweichung berechnet — automatisch gemeldet, bevor gezahlt wurde.

Es geht nicht um ein klügeres Postfach. Es geht darum, dass die Anfrage eines Architekten nie wieder unter einem Stapel Lieferantenauszüge stirbt.

07

KAPITEL SIEBEN

Ihr digitaler Büroleiter

Jeder Natursteinbetrieb hat einen Büroleiter. In den meisten sind Sie das — schlecht, um 22 Uhr, weil sonst keiner da ist.

+20 Aufträge
in einer Woche

In einem Betrieb war die Bürokraft 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 diese Woche wohl 20 Aufträge mehr.*“ Nicht die Woche überstanden. Ihre beste Woche.

Die Arbeit des Büroleiters ist das Bindegewebe: Wo wird heute Aufmaß genommen, was gesagt, was montiert, ist die Platte im Lager reserviert, ist der zweite Mann für die Insel eingeplant, hat der Schreiner bestätigt, dass die Korpusse im Wasser stehen, wo sind die Vorher-Fotos des alten Sandsteins. Sie müssen die Person nicht einstellen. Sie brauchen das System, das sie führen würde.

Das Morgenbriefing

Bevor Sie den Schlüssel drehen: die heutigen Aufträge der Reihe nach, wem Sie wegen einer Anzahlung hinterher müssen, welche Platten da sind und welche nicht, wer Aufmaß nimmt und wer montiert, und das eine, was Sie beißt, wenn Sie es vergessen. Zwei Minuten bei einem Kaffee — und Ihre Leute wissen es auch.

Auftragsakten, die sich selbst bauen

Jedes Foto, Angebot, jede Aufmaßnotiz, jedes Plattenfoto und jede Baustellennotiz hängt sich an den richtigen Auftrag — wenn der Kunde in acht Monaten wegen einer Absplitterung an derselben Platte anruft, ist die ganze Historie da, samt Charge, statt verstreut über Ihre Kamerarolle und drei Chatverläufe. Bei einer Restaurierung *ist* diese Akte der Auftrag: die Vorher-Fotos, der Mörtel, den Sie angeglichen haben, der Stein, den Sie beschafft haben.

Der Papierkram ohne das Grauen

Der Papierkram, den das Gewerk mitbringt — Chargen- und Produktdaten des Lieferanten, die Sicherheitsdatenblätter, die Staubschutz- und Vorsorgeunterlagen, die Ihre Werkstatt führen muss, der Imprägnierbeleg, das Befestigungsdetail des Statikers, die Garantieanmeldung — wird abgefragt, zum Auftrag abgelegt und dort gehalten, wo Sie es finden, wenn man fragt. Nie für Sie erfunden, und nie ein Ersatz für Ihr eigenes fachliches Urteil darüber, wie gearbeitet wird und wie die Werkstatt läuft — nur davor bewahrt, verloren zu gehen.

08

KAPITEL ACHT

Doppelt so groß aussehen, wie Sie sind

Ein Geheimnis, auf dessen Unkenntnis die großen Werkstätten bauen: „Professionell wirken“ ist größtenteils Darstellung — und Darstellung kostet heute fast nichts.

Ein Zwei-Mann-Betrieb und ein Fertigungswerk mit fünfzig Leuten können dasselbe makellose Angebot mit Logo schicken. Der Kunde sieht keinen Unterschied — der Kleine, der sich Mühe gibt, wird also behandelt wie der Große und kann auch so abrechnen. Bei einer überlegten Anschaffung entscheidet der erste Eindruck über den Preiseinwand, denn der Kunde kauft Sicherheit genauso wie Stein.

Das Empfehlungs-Schwungrad — mit Absicht, nicht zufällig

- H** **Halten** — den ganzen Auftrag leicht und klar machen, damit man Sie ohne Zögern wiederholt. Die Pflege-Mail einen Monat später — wie man reinigt, wann nachimprägniert wird — kostet nichts und bleibt jahrelang in Erinnerung.
- B** **Bewerten** — die Google-Bewertung genau dann erbitten, wenn die Freude am größten ist, direkt nachdem die Rückwand sitzt und die Küche endlich fertig ist, automatisch, mit Link. Bewertungen gewinnen die nächsten zehn Aufträge, während Sie schlafen.
- E** **Empfehlen** — zufriedene Kunden empfehlen, wenn man es leicht macht und daran erinnert. Und beim Naturstein sind die wertvollsten Empfehlungen nicht die der Bauherren — es sind der Architekt, der Bauleiter und das Küchenstudio, die jetzt wissen, dass Sie kommen und Dinge ordentlich erklären.
- N** **Nachverkaufen** — die Terrasse, die nächsten Sommer erwähnt wurde; die Fensterbänke; die Waschtischplatte fürs Bad — das steht im Gesprächsprotokoll, erinnern Sie sich. Eine Erinnerung zur richtigen Zeit macht aus einem Auftrag drei.

Dieser Motor ist pures Gold, und fast niemand betreibt ihn — weil er heißt, das Langweilige zur perfekten Zeit zu tun, jedes Mal, für immer. Genau das macht ein System perfekt und ein voller Mensch nie.

HEUTE ANFANGEN — AUCH GANZ OHNE TECHNIK

Bitten Sie jeden zufriedenen Kunden um eine Bewertung, bevor Sie den Transporter packen, und schicken Sie saubere Vorher-Nachher-Fotos zu jeder Rechnung. Naturstein fotografiert sich besser als alles andere im Handwerk — eine durchlaufende Ader, eine gereinigte Sandsteinfassade, eine Wand im Streiflicht. 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 Steinmetze es nicht zum Laufen bringen: Sie wollen alles auf einmal, sind mitten im Auftrag überfordert und fallen in die alte Art zurück. Also: eins nach dem anderen, ohne die Arbeit anzuhalten.

1

Woche 1 — Das größte Leck stopfen: das Telefon

Jeder Anruf angenommen, jeder Anruf erfasst, Zusagen automatisch herausgezogen. Bei Steinpreisen zahlt eine gerettete Anfrage die ganze Übung mehrfach — und sie ist die, die Sie zuerst spüren.

2

Woche 2 — Das Kalkulieren richten

Die KI entwirft das Aufmaß aus Ihrem Diktat und Ihren alten Preisen und schreibt jedes Mal den Absatz zur Natursteinabweichung; Sie korrigieren — und jede Korrektur ist eine Lektion, die sie behält. Angebote am selben Tag, mit Nachfassung. Sehen Sie Ihrer Zuschlagsquote beim Steigen zu.

3

Woche 3 — Anzahlung und Bezahltwerden richten

Anzahlung bei Auftragsbestätigung, damit Sie nie Platten über die eigene Karte vorfinanzieren, Rest bei Montage berechnet, Abschlagsrechnungen an den großen Fassaden, leichtes Bezahlen, automatische Erinnerungen — und Sie geben alles frei, was mit Geld zu tun hat, bis die Leine verdient ist.

4

Woche 4 — Das Backoffice abgeben

Postfach sortiert und vorgeschrieben, Morgenbriefing läuft, Auftragsakten bauen sich selbst, Pflegehinweise und Bewertungen gehen automatisch raus.

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 Anzahlung wird zur Plattenbestellung. Die Montage wird zur Bewertung. Dann hört es auf, ein Werkzeug zu sein, und wird ein System.

Der Vertrauensregler — abgeben, ohne den Schlaf zu verlieren

Sie geben einem neuen Lehrling nicht am ersten Tag die Brückensäge und eine Platte für 3.000 €. Hier genauso:

1

Woche 1–2: Sie fragt bei allem

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

2

Woche 3–4: Sie fragt beim Wichtigen

Standardantworten gehen einfach raus; Geld, Materialbestellungen und neue Kunden brauchen weiter Ihr Nicken.

3

Ab Monat zwei: Sie fragt bei Ausnahmen

Sie haben ihr wochenlang zugesehen. Jetzt läuft sie, und Sie bekommen das Morgenbriefing und die Hinweise. Sie sind weiter der Chef — Sie sind nur nicht mehr der Engpass.

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

- **Alle vier Wochen auf einmal machen.** Nicht. Eine pro Woche. Jede sichert einen Erfolg, bevor die nächste kommt.
- **KI auf den alten Ablauf schrauben.** Wenn Sie jedes Aufmaß weiter in dieselbe alte Software tippen und die KI bitten zu „helfen“, haben Sie den Punkt verfehlt. Zeichnen Sie den Ablauf neu (Kapitel 2).
- **Sie wie Software behandeln statt wie Personal.** Software richtet man einmal ein und verflucht sie ewig. Die hier bringen Sie bei — und sie wird jede Woche besser. Die Handwerker, die am meisten herausholen, reden den ganzen Tag mit ihr, wie mit ihrem besten Polier.
- **Auf perfekt warten.** Ein grobes System, das heute läuft, schlägt ein perfektes, das Sie einrichten, „wenn es ruhiger wird“. Es wird nie ruhiger.
- **Erwarten, dass sie die Steinentscheidungen trifft.** Sie sagt Ihnen nicht, ob die Platte an einer Wange hält, wie Sie einen schweren Verblender an einer Wand befestigen oder wie Ihre Werkstatt mit Staub umgeht und Leute schützt. Soll sie auch nicht. Dafür sind Sie ausgebildet und im Meisterbetrieb eingetragen — sie räumt nur den Schreibtisch frei, damit Sie den Kopf dafür haben.



BEVOR SIE DAS WEGLEGEN

Der 2-Minuten-Leck-Check

Seien Sie ehrlich. Haken Sie an, was gerade stimmt.

- ☐ Ich verpasse regelmäßig Anrufe an der Säge oder auf der Baustelle — und weiß nicht, wie viele Aufträge mich das gekostet hat.
- ☐ Ich habe diesen Monat jemandem einen Preis oder Rückruf zugesagt — und es vergessen, bis nachgehakt wurde.
- ☐ Meine Angebote gehen öfter „heute Abend“ raus als „am selben Tag“.
- ☐ Meine Angebote erklären nicht schriftlich, dass Naturstein von Charge zu Charge abweicht.
- ☐ Ich fasse nach einem Angebot nicht immer nach — obwohl der Kunde Wochen zum Entscheiden braucht.
- ☐ Ich habe angeschnitten oder Platten bestellt, bevor die Anzahlung da war.
- ☐ Ich habe im letzten Monat eine unangenehme „ich hake wegen der Rechnung nach“-Nachricht geschickt.
- ☐ Mein Postfach stresst mich, und Wichtiges geht unter.
- ☐ Wenn ein Kunde wegen einer Platte von letztem Jahr anriefe, bräuchte ich eine Weile für Charge und Details.
- ☐ Meine Lieferbelege, Sicherheitsdatenblätter und Staubmessprotokolle liegen im Handschuhfach, in der Transporter-Ablage und in drei Chatverläufen.

0–2

Straffer Laden. Ein paar Handgriffe und Sie fliegen.

3–6

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

7+

Sie machen jede Woche einen zweiten Job umsonst. Gute Nachricht: Genau das ist heute am leichtesten zu richten.

Egal, welche Zahl — Ihr größter Haken ist Ihre größte Chance. Fangen Sie dort an.

Sollen wir es einrichten?

Alles in diesem Playbook können Sie selbst bauen — und sollten Sie auch, wenn Sie Zeit und Geduld haben. Viele tun das. Wenn es Ihnen lieber wäre, es wäre einfach erledigt — die KI, die Ihr Telefon annimmt, jede Zusage erfasst, Ihre Angebote baut, Ihre Anzahlungen anfordert, Ihren Rechnungen hinterhergeht und Ihr Backoffice führt, alles aus einem Guss, diese Woche in Ihrem Natursteinbetrieb — dann ist 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 vorher sehen.
- ✓ Es lebt in Microsoft Teams und den Werkzeugen, die Sie schon nutzen.

Sehen Sie es an Ihren eigenen Aufträgen arbeiten auf the-everything-app.com — zum Anschauen ohne Kreditkarte.

Ehrliche Anmerkung: Das repariert keinen kaputten Betrieb, und es trifft nicht die Steinentscheidungen, entscheidet nicht, wie befestigt wird, und nimmt nicht ab, wie Ihre Werkstatt Staub beherrscht und Leute schützt — das bleiben Sie, Ihr Meisterbrief und Ihre Ausbildung. Was es repariert, ist der Bürojob, den Sie seit Jahren nach Feierabend umsonst machen.