

THE EVERYTHING · PRAXISLEITFÄDEN FÜR HANDWERKSBETRIEBE

Das **KI**-Playbook für Fliesenleger

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

DAS KOMPLETTE SYSTEM · OHNE GESCHWÄTZ · FREI WEITERZUGEBEN

THE EVERYTHING

Lesen Sie das zuerst

Vor zehn Jahren hieß ein ordentlicher Fliesenlegerbetrieb: jemanden fürs Büro einstellen, einen Steuerberater bezahlen — und die Quadratmeter fürs Bad trotzdem abends am Küchentisch ausrechnen, während das Bier daneben warm wird.

Heute holt ein Fliesenleger allein mit der richtigen Aufstellung mehr Aufträge, kalkuliert schneller und bekommt eher sein Geld als ein Betrieb mit sechs Transportern auf der anderen Seite der Stadt — und verbringt keinen einzigen Abend mit Papierkram.

Er ist nicht schlauer als Sie. Er ist kein besserer Fliesenleger. Und ein Computermensch ist er schon gar nicht — einer der Besten, die wir gesehen haben, hat vor zwei Jahren die Aufteilung noch auf den Deckel eines Fliesenkartons gemalt. Er hat nur eines vor allen anderen begriffen: **die langweilige Hälfte des Betriebs — die Anrufe, das Aufmaß, die Preise, die Rechnungen, das Hinterherlaufen, die Ablage — kann sich inzwischen selbst erledigen.** Also steckt er seine Kraft dorthin, wo das Geld ist: auf die Baustelle und zum Kunden.

Das hier ist das Playbook dafür, wie er das macht. Keine "50 Prompts zum Abschreiben". Kein Tech-Geschwätz. Das echte System — wie Sie darüber denken, was Sie einrichten, in welcher Reihenfolge, und die Fehler, an denen gute Fliesenleger aufgeben, kurz bevor es klickt. Die Geschichten hier drin sind echte Handwerksbetriebe und echte kleine Firmen, mit denen wir arbeiten — Namen weggelassen, Zahlen drin gelassen. Lesen Sie es von vorne bis hinten, und Sie führen einen straffer organisierten, rentableren Fliesenlegerbetrieb als heute — selbst wenn Sie nie einen Cent für Software ausgeben.

EIN KLARES WORT ZU IHRER VERANTWORTUNG

Nichts hier drin dichtet eine Dusche ab, gibt einen Nassbereich frei oder ersetzt das Urteil eines Fachkundigen über einen Untergrund, ein Gefälle zum Ablauf oder eine Abdichtung. Es trägt die *Verwaltung*. Die Fliesenarbeit — und die Verantwortung dafür, dass sie richtig, dicht und regelkonform ist, und dass Sie für die Ausführung qualifiziert sind — bleibt von Anfang bis Ende bei Ihnen.

Was drin ist

01 Das neue Spielfeld

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

02 Denken Sie KI-First

Schrauben Sie KI nicht an alte Gewohnheiten. Zeichnen Sie den Betrieb neu, mit der KI zuerst an allem.

03 Nie wieder einen Auftrag verpassen

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

04 Kalkulieren, bevor Sie losfahren

Die KI baut die Quadratmeter und die Aufteilung aus Ihren Worten und Ihren Preisen. Sie prüfen und senden.

05 Geld ohne peinliches Nachhaken

In 7 Tagen auf dem Konto, nicht in 47 — ohne eine einzige unangenehme Nachricht.

06 Das Postfach, das sich selbst führt

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

07 Ihr digitaler Büroleiter

Die Morgenübersicht, Auftragsakten, die sich selbst bauen, und der Papierkram im Griff.

08 Doppelt so groß wirken, wie Sie sind

Alles mit Ihrer Marke — und das Bewertungs-Empfehlungs-Schwungrad, das sich selbst füttert.

09 Der 30-Tage-Umstieg

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



Der 2-Minuten-Leck-Check

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

01

KAPITEL EINS

Das neue Spielfeld

Ein Kunde, der in einem entkernten Bad steht, kann nicht erkennen, ob Sie ein guter Fliesenleger sind. So im Stehen nicht. Er beurteilt Sie nach dem, was er sehen kann — und genau da verlieren die meisten Fliesenleger still Aufträge, die sie sicher gehabt hätten.

Wenn sich jemand endlich zum Bad, zur Küchenrückwand oder zum ganzen Erdgeschoss in großformatigem Feinsteinzeug durchringt, ruft er nicht einen Fliesenleger an. Er ruft fünf an, von ganz oben aus der Google-Liste, und den Auftrag bekommt der, der zuerst drei Dinge richtig macht:

1

Sind Sie rangegangen — oder sofort zurückgerufen?

Das Bad bekommt der erste Fliesenleger, der abnimmt, nicht der beste. Läuft es auf die Mailbox, ist es weg, bevor Sie eine Wand gemessen haben.

2

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

Ein sauberes Angebot mit den Quadratmetern, der Aufteilung und der Abdichtung aufgeschlüsselt, binnen eines Tages, schlägt einen Quadratmeterpreis, der nächste Woche per Nachricht kommt — jedes Mal.

3

War es einfach, mit Ihnen zu arbeiten?

Klare Rückmeldungen, kein Hinterherlaufen, kein "sorry, hab vergessen, das zu schicken". Wer einfach ist, bekommt nach der kleinen Küchenrückwand auch die Küche und den Hauswirtschaftsraum.

Fällt Ihnen auf, worum es bei keinem der drei geht? Wie gut Sie eine Fliese legen. Alle drei drehen sich um **Verwaltung und Kommunikation** — genau das, was Sie hassen und wofür Sie am Ende eines Tages auf den Knien nie Zeit haben.

Und hier ist der Teil, den Ihnen keiner sagt: die andere Seite des Tisches läuft längst mit KI. Die Bauträger jagen ihre Gewerkepakete durch. Die Fertighaus-Firmen kalkulieren ein ganzes Geschoss in Minuten. Das System der Fliesenausstellung kennt Ihre Bestellhistorie besser als Sie. Die Frage ist nicht, ob KI ins Fliesenlegen kommt — sie ist längst drin. 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. Die Großen brauchen Gremien, Rollouts und Schulungsprogramme. Sie entscheiden am Dienstag und laufen am Freitag. Das Spielfeld hat sich gerade gedreht: Der kleine, schnelle, gut organisierte Fliesenleger kann jetzt aussehen und liefern wie der große Betrieb — ohne dessen Gemeinkosten.

"Aber ich bin kein Computermensch"

Die, die das am besten machen, auch nicht. Einer der schnellsten Umsteiger, den wir gesehen haben, ist ein Betriebsinhaber mit 26 Jahren auf der Baustelle, der erst vor drei Jahren einen Computer angefasst hat. Seine Worte: *"Kümmern Sie sich nicht um die Rechtschreibung. Kümmern Sie sich nicht um die Grammatik."* Wenn Sie eine Nachricht schicken oder eine Sprachnachricht hinterlassen können, können Sie alles aus diesem Playbook betreiben. Gut tippen zu können war die alte Anforderung. *Sagen* zu können, was Sie wollen, ist die neue — und darin sind Fliesenleger längst gut.

300–1.000 €
+ pro Monat

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

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

Denken Sie KI-First

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

Jeder Prozess in Ihrem Betrieb wurde auf einer Annahme gebaut: dass jeden Schritt ein Mensch machen muss. Jemand geht ans Telefon. Jemand rechnet die Quadratmeter aus und tippt das Angebot. Jemand läuft dem Generalunternehmer wegen des Abschlags hinterher. Jemand legt die Abdichtungsnachweise und die Fliesenauswahl ab. Ihr ganzer Tag ist um diese Annahme herum gebaut — und diese Annahme ist gerade gestorben.

Automatisieren Sie nicht Ihren alten Prozess. **Zeichnen Sie ihn neu** — mit der KI zuerst an allem, und Ihnen als Aufsicht. Drei Denkverschiebungen, jede davon von einem echten Handwerksbetrieb gelernt, mit dem wir arbeiten:

Verschiebung eins — Ergebnisse delegieren, nicht Schritte

Hören Sie auf zu denken "welchen Knopf drücke ich". Sie sprechen jetzt mit Ihrem Betrieb, wie Sie mit einem guten Gesellen sprechen: Sagen Sie das Ergebnis, die Schritte findet er selbst. Ein Inhaber hat eine Rechnung storniert, sie anteilig neu gestellt und den Kunden angeschrieben, indem er genau das gesagt hat, in einem Satz. Ein anderer kauft Material, indem er vom Tresen eine Nachricht schickt — *"Ich bin im Fliesenhandel und hole das Nivelliersystem, den flexiblen Fliesenkleber und sechs Sack Estrich fürs Bad Neumann"* — und Bestellung, Ausgabe und Buchhaltung sortieren sich von selbst. Seine Worte: *"Das ist eine Textnachricht, die einen Haufen Daten macht."*

Verschiebung zwei — die KI zuerst, Sie danach

Alt: Sie machen die Arbeit, vielleicht hilft ein Programm. Neu: Die KI macht von allem den ersten Durchgang, und Sie geben frei, ändern oder überstimmen. Das Angebot ist geschrieben, bevor Sie sich hinsetzen. Die Antwort steht, bevor Sie die Mail öffnen. Der Anruf ist angenommen, bevor Sie von den Knien hoch sind. Ein Kunde beschrieb den Ablauf so: *"Neun von zehn Mal ist es perfekt. Einfach los — ja, senden."* Ihre Arbeit schrumpft auf zehn Sekunden Urteil statt vierzig Minuten Tippen. (Und nein — Sie geben die Schlüssel nicht am ersten Tag ab. Sie fragt am Anfang bei allem nach, besonders beim Geld. Sie lockern die Leine, wie sie sich das verdient — Kapitel 9.)

Verschiebung drei — Korrekturen sind Investitionen

Bei normaler Software beheben Sie denselben Fehler für immer. Bei KI beheben Sie ihn einmal. Ein Fliesenleger sagt ihr, dass sein Standardpreis fürs Bad den Gefälleestrich, die Abdichtung, das Dichtband in den Anschlüssen und die Silikonfuge in den Innenecken enthält — aber nie die Fliesen selbst — und sie antwortet: *"Das merke ich mir ab jetzt."* Und das tut sie. Sagen Sie ihr, dass dieser eine Generalunternehmer die Dehnungsfugen immer getrennt ausgewiesen haben will, und sie macht es nie wieder falsch. Jede Korrektur verzinst sich. Nach einem halben Jahr kalkuliert sie wie Sie, schreibt wie Sie und kennt Ihre Regeln — weil Sie es ihr einmal beigebracht haben.

Die Neudenk-Übung

Gehen Sie Ihren Betrieb durch und stellen Sie zu jedem Vorgang eine Frage: *"Wie sähe das aus, wenn die KI zuerst drangeht?"*

VORGANG	DER ALTE WEG	KI-FIRST
Kunde ruft an und will ein Bad kalkuliert haben	Mailbox. Auftrag weg an den, der rangegangen ist.	Angenommen, erfasst, Aufmaß terminiert — Angebot vor dem Frühstück entworfen.
Fliesenlieferung kommt zwei Kartons zu knapp, ein Ton daneben	Sie merken es am zweiten Tag, haken Freitag nach, vergessen es Montag.	Am Liefertag gemeldet, automatisch nachgehalten — Sie hören nur davon, wenn es nicht behoben wird.
Neue Preisliste vom Lieferanten kommt	Verschüttet unter 200 Mails. Alte Preise im nächsten Angebot.	Ausgelesen, auf Ihre Preise angewendet — eine Zeile: "Kleber und Estrich bei neun Positionen teurer."
Auftrag fertig	Rechnung "heute Abend". Bewertung nie gefragt.	Rechnung vom Transporter aus geschickt. Bewertung gefragt, solange die Fuge noch makellos ist. Nächster Auftrag vorgemerkt.

Jedes Kapitel ab hier ist nur diese Übung, angewendet 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 Sie am meisten kostet und am wenigsten wehtut — weil Sie die Rechnung nie sehen.

Fliesenleger sind darin fürchterlich, und Sie wissen das. Sie knien mit der Zahnkelle in der einen und der Fliese in der anderen Hand, dreißig Sekunden in der offenen Zeit eines Kleberbetts, das nicht auf Sie wartet. Oder Sie stehen mit Gehörschutz an der Nassschneidemaschine. Das Handy brummt im Eimer. Es läuft aus. Der Anrufer — ein ganzes Bad, eine Küchenrückwand, 90 Quadratmeter Feinsteinzeug durch einen Neubau — ruft den nächsten Fliesenleger auf der Liste an. Weg.

16 Aufträge im Jahr, abgewandert

Sagen wir, Sie verpassen vier Anrufe die Woche — etwa 200 im Jahr. Die meisten sind keine Arbeit: der Fliesenhandel wegen eines Liefertermins, der Generalunternehmer, ein Vertreter. Sagen wir, nur jeder vierte ist jemand, der wirklich Fliesen gelegt haben will — nennen wir es 50 echte Anfragen. Fliesenarbeit wird hart über den Quadratmeterpreis verglichen, sagen wir also, Sie holen jeden dritten. Das sind rund **sechzehn Aufträge im Jahr**, die direkt zu dem gehen, der rangegangen ist. Sie merken es nie, weil Sie nie wussten, dass das Telefon geklingelt hat. (Beispielhaft — aber rechnen Sie es selbst durch, und es tut weh.)

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

Problem eins — der Anruf, den Sie nicht annehmen konnten

Sie sind mitten in einer Wand, ziehen einen Estrich ab, bevor er anzieht, oder fahren mit einer Palette Feinsteinzeug auf dem Anhänger. Eine KI-Empfangskraft nimmt im Namen Ihres Betriebs ab, rund um die Uhr, klingt am Telefon normal, holt die Auftragsdaten — was (Bad, Rückwand, Boden, ein ganzer Neubau), wo, wie viele Quadratmeter, und die eine Frage, die alles entscheidet: wer stellt die Fliesen — trägt das Aufmaß in Ihren Kalender ein, zieht undichte Duschen nach ganz oben und schickt Ihnen eine Zusammenfassung, bevor Sie wieder auf den Beinen sind. Sie macht keine Frühstückspause, wird nicht krank und kostet einen Bruchteil eines Menschen.

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

Seien Sie ehrlich: Wie oft haben Sie vom Fahrersitz aus gesagt *"ja klar, ich mach Ihnen bis Donnerstag einen Preis fürs Gäste-Bad"* — und bei der nächsten Baustelle war es weg? Sie sind nicht unorganisiert. Sie sind voll, und Ihr Kopf ist Ihre Ablage. Genau hier ändert KI-First, was ein Telefon überhaupt *ist*:

- **Jeder Anruf wird erfasst.** Aufgezeichnet, verschriftet, am Auftrag abgelegt. Sechs Wochen später, wenn der Kunde sagt "aber Sie haben gesagt, die Fuge wird anthrazit", können Sie nachsehen, was wirklich gesagt wurde.
- **Die Zusagen fallen automatisch heraus.** "Preis bis Donnerstag." "Bei der Ausstellung wegen der Lieferzeit für dieses italienische Feinsteinzeug anrufen." Aus dem Gespräch gezogen — Sie schreiben nichts auf, weil Sie am Steuer saßen.
- **Die Zusagen laufen Ihnen hinterher.** Donnerstagsmorgen: "Sie haben Herrn Berger gesagt, dass er heute seinen Bad-Preis bekommt — soll ich das anschieben?" Das Nachfassen, das Ihre Mitbewerber nie schicken, passiert jetzt jedes Mal.
- **Und wenn sie hat, was sie braucht, startet die Arbeit von selbst.** Der Anruf hat die Räume, die Adresse, die Quadratmeter erfasst — also ist das Angebot keine Erinnerung auf einer Liste, sondern ein Entwurf, der wartet, wenn Sie rechts ranfahren.

Worauf Sie bestehen sollten — wie immer Sie es lösen

- ✓ Jeder Anruf im Namen Ihres Betriebs angenommen — auch um 18 Uhr, auch samstags.
- ✓ Ein durchsuchbares Protokoll jedes Anrufs — "was hatten wir zur Fugenfarbe vereinbart?".
- ✓ Zusagen landen dort, wo sie Ihnen hinterherlaufen — nicht im Notizbuch, nicht im Kopf.
- ✓ Auftragsdaten aus dem Anruf fließen in den Auftrag — nicht dreimal abgetippt.

DIE SELBSTBAU-VARIANTE

Leiten Sie Ihre Nummer auf einen Telefonservice mit engem Leitfaden um — Name, Ort, was gefliest werden soll, ungefähr wie groß, "er ruft heute Nachmittag zurück". Und sprechen Sie sich Ihre Zusagen auf Band, bevor Sie losfahren. Allein das gewinnt Aufträge.

DIE GEMACHT-FÜR-SIE-VARIANTE

Ein KI-Telefonsystem 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: Lassen Sie nie einen Anruf — oder eine Zusage — auf den Boden fallen.

04

KAPITEL VIER

Kalkulieren, bevor Sie losfahren

Zweitgrößtes Leck: das Angebot, das "heute Abend" rausgeht.

So läuft es wirklich. Sie messen das Bad auf, Sie sagen "das schicke ich Ihnen heute Abend rüber" — dann kommen Sie kaputt heim, die Kinder wollen essen, und Sie rechnen um halb zehn abends Quadratmeter und Verschnitt aus. Oder morgen. Oder Donnerstag. Währenddessen hat der Kunde noch am selben Tag zwei andere Preise bekommen.

Tempo

gewinnt Aufträge

Nicht der Quadratmeterpreis. Tempo. Der Fliesenleger, dessen Angebot ankommt, während der Kunde noch im entkernten Bad steht, gewinnt erschreckend oft — selbst wenn er teurer ist. Ein schnelles, professionelles Angebot sagt genau das, was der Kunde hören will: Der hat seinen Laden im Griff, und der kommt auch.

Der alte Rat war "nimm Vorlagen, kalkuliere vom Handy". Vergessen Sie das. KI-First-Kalkulation heißt: **Die KI rechnet die Quadratmeter und entwirft den Preis. Sie prüfen.** So sieht das heute in einem echten Fliesenlegerbetrieb aus.

- **Sie reden, sie baut.** Gehen Sie durch, diktieren Sie, was Sie sehen — *"Hauptbad, Feinsteinzeug 60 mal 60, Wände raumhoch, etwa 32 Quadratmeter Wand und 4 auf dem Boden, der Boden ist rund 15 Millimeter aus der Waage, braucht also einen Estrich, den ganzen Nassbereich abdichten, Nische in der Duschwand, Fliesen stellt der Kunde aus der Ausstellung"* — und sie macht daraus ein bepreistes, aufgeschlüsseltes, professionelles Angebot auf Ihrer Vorlage.
- **Sie kalkuliert aus IHRER Historie.** Füttern Sie sie mit Ihren alten Angeboten, und sie lernt Ihre Preise, Ihre Margen, Ihre Quadratmeterpreise und was Sie für eine schwierige Aufteilung aufschlagen. Andere Sätze für einen Generalunternehmer, dem Sie zuarbeiten, als für einen einmaligen Privatkunden? Sie hält sie auseinander.
- **Sie kennt Ihre Regeln — weil Sie sie ihr einmal beigebracht haben.** Was "liefern und legen" bei Ihren Aufträgen heißt und was nicht, Ihr Verschnittzuschlag bei Diagonal- oder Fischgrätverlegung, der Aufschlag für Großformat, das zwei Mann und einen Saugheber braucht. Bringen Sie es ihr bei wie einem Lehrling; anders als ein Lehrling vergisst sie es nie.
- **Sie fängt ab, was Sie vergessen.** Ein echter Handwerksbetrieb hat einen Baustellenbericht eingegeben, und das Angebot der KI kam zurück — inklusive der Anfahrt, die ein bezahlter Kalkulator beim selben Auftrag vergessen hatte. Sie wird um halb zehn abends nicht müde und lässt weder den Estrich, noch die Dehnungsfugen, noch die Entsorgung des Abbruchschutts weg. Darum geht es.
- **Sie kann sogar Preise holen.** Nicht sicher, was heute ein Sack flexibler Fliesenkleber oder eine Rolle Dichtbahn kostet? Sie sieht beim Lieferanten nach und setzt es ein — Sie korrigieren, wenn sie die falsche Güte erwischt hat, und sie merkt es sich für immer.

2–3 Tage

→ ein halber Tag

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

Und dann der Teil, den alle auslassen — **das Nachfassen**. Eine Nachricht, zwei Tage später: *"Ich wollte nur sichergehen, dass Sie den Preis fürs Bad bekommen haben — ich gehe ihn gerne mit Ihnen durch."* Diese eine Nachricht gewinnt mehr Aufträge, als es ein niedrigerer Preis je tun wird, weil die meisten Mitbewerber sie nie schicken. Und bei einer Fliesenarbeit vergleicht der Kunde meist drei Zahlen, die er nicht wirklich versteht — ein ruhiger Hinweis darauf, was Ihr Preis tatsächlich enthält, reicht oft schon, damit er zu Ihnen kippt. KI-First ist das Nachfassen keine Gewohnheit, die Sie sich antrainieren. Es passiert einfach.

ES GEHT NICHT UM DIE SOFTWARE

Es geht um den Standard: am selben Tag, professionell, aus Ihren eigenen Zahlen kalkuliert, mit der Abdichtung und der Aufteilung schriftlich, damit sich in acht Wochen niemand streitet — und nachgefasst. Ein Fliesenleger mit einem Notizblock, der diesen Standard hält, schlägt einen Fliesenleger mit App, der ihn nicht hält. Die KI macht den Standard nur mühelos.

05

KAPITEL FÜNF

Geld ohne peinliches Nachhaken

Die Arbeit ist gemacht. Jetzt müssen Sie an Ihr Geld — was für die meisten Fliesenleger ein zweiter unbezahlter Job ist, vor dem sie keiner gewarnt hat.

7 Tage
statt 47

Die durchschnittliche Handwerkerrechnung wird rund sechs Wochen nach dem Versand bezahlt. Nicht, weil Kunden nicht zahlen wollen — die meisten vergessen es einfach, und Ihnen ist das Nachhaken unangenehm. Generalunternehmer sind schlimmer: Sie sind eine Zeile auf einem Abschlag, der zusammen mit dem aller anderen eingeht. Also steht das Geld draußen, während Sie Paletten voll Kleber über die Karte vorfinanzieren.

Das Hinterherlaufen ist ein **System**problem, kein Menschenproblem. Reparieren Sie das System, und Sie führen das unangenehme Gespräch nie wieder — und schicken auch nie wieder diese peinliche "melde mich nur nochmal wegen der Rechnung"-Nachricht.

Das System, das Sie in einer Woche bezahlt

1

Rechnen Sie ab, sobald der Auftrag fertig ist — oder fordern Sie den Abschlag an

Jeder Tag, den Sie warten, ist ein Tag mehr bis zum Geld. KI-First ist es ein Satz aus dem Transporter: "Rechnung fürs Bad Schneider." Positionen aus dem Angebot, Ihre Bedingungen, ihre Mailadresse. Auf einem Bau, wo Sie rein- und rausgehen — Abdichtung, dann Böden, dann Wände nach der Endmontage — entwirft sie den Abschlag für die Stufe, die Sie wirklich fertig haben, damit Sie laufend abrechnen und nicht erst am bitteren Ende.

2

Machen Sie das Zahlen albern einfach

Ein "Jetzt zahlen"-Link wird schneller bezahlt als "hier sind meine Bankdaten". Nehmen Sie jeden Schritt zwischen Zahlenwollen und Bezahltein weg.

3

Automatisieren Sie die höflichen Schubser

Eine freundliche Erinnerung an Tag 3, 7 und 14 — automatisch, damit Sie sie nie schicken. Dann eine Monatsübersicht und ein Hinweis an Sie nur, wenn jemand wirklich überfällig ist. Tausende wert für die Liquidität.

4

Ziehen Sie den Ton nur an, wenn es sein muss

Die meisten zahlen beim ersten oder zweiten Schubser. Der seltene Nachzügler bekommt eine deutlichere — immer noch professionelle — Nachricht. Sie bleiben den ganzen Weg der Gute.

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

06

KAPITEL SECHS

Das Postfach, das sich selbst führt

Ihr Postfach ist der Ort, an dem still Geld hinausläuft und Stress hereinläuft.

Lieferantenauszüge, Kundenfragen, Fliesenbestellungen und Rückstände, Preislisten, der Generalunternehmer wegen einer Nachtragsforderung, die Ausstellung, die sechs Wochen Lieferzeit für das Feinsteinzeug bestätigt, in das sich der Kunde verliebt hat — alles zwischen Müll, alles kommt rein, während Sie in einer Duschwanne knien. Ein Filialleiter, mit dem wir arbeiten, startete mit einem Rückstau von 24.000 Mails: *"Ich las eine Mail, und sie ging verloren. Ich konnte sie nicht mal wiederfinden."*

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

- **Sortiert.** Die drei Mails, die heute zählen, kommen nach oben, mit dem Grund dran — "das ist die Ausstellung: die Fliese des Kunden rutscht auf sechs Wochen, und Sie sind in zwei zum Start eingeplant". Die Zaungäste sind gefiltert, bevor sie Sie einen Gedanken kosten.
- **Vorformuliert.** Standardantworten — "ja, wir machen Bäder und Küchenrückwände", "wir sind bis Monatsende voll", "hier ist ein grober Quadratmeterpreis" — 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 einen Hersteller mit dem Händler verbinden muss, 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: *"Sie hat mir schon Tausende bei falsch bestellter Ware gespart — sie sagte: Moment, nach Ihren bisherigen Aufträgen wollen Sie wahrscheinlich diesen hier."* Bestellen Sie Standardkleber für einen großformatigen Feinsteinzeug-Auftrag oder die falsche Farbcharge, und es ist Ihr Geld auf der Palette und Ihr Wochenende, an dem Sie es wieder hochnehmen. Bei einem anderen hat ein Lieferant versehentlich mit 50 % Abweichung fakturiert — automatisch gemeldet, bevor sie bezahlt war.

Es geht nicht um ein cleveres Postfach. Es geht darum, dass eine solide Anfrage nie wieder ganz unten in einem Stapel Lieferantenauszüge stirbt.

07

KAPITEL SIEBEN

Ihr digitaler Büroleiter

Jeder Fliesenlegerbetrieb hat einen Büroleiter. Meistens sind Sie das — und machen es um 22 Uhr schlecht.

+20**Aufträge in einer Woche**

Bei einem Handwerksbetrieb war die Bürokraft eine Woche im Urlaub. Der Inhaber: *"Wir hatten sie eine Woche nicht im Büro, und es hat uns geholfen, ihre Arbeit zu machen — und wir hatten wohl 20 Aufträge mehr diese Woche."* Nicht die Woche überstehen. Ihre beste Woche.

Die Arbeit des Büroleiters ist das Bindegewebe: Was steht heute an, auf welcher Baustelle sind Sie wann, wo sind die Fotos der Abdichtung, bevor sie zugemacht wurde, sind die Fliesen gekommen, ist die Rohinstallation des Installateurs wirklich fertig, damit Sie abdichten können, und hat der Generalunternehmer Sie schon wieder verschoben, weil der Elektriker hinterherhinkt. Sie sind ein Gewerk in einer Kette, und alle anderen sind zu spät — dafür müssen Sie niemanden einstellen. Sie brauchen das System, das diese Person führen würde.

Die Morgenübersicht

Bevor Sie den Schlüssel drehen: die heutigen Baustellen der Reihe nach, wem Sie wegen Geld hinterher müssen, was auf eine Fliesenlieferung wartet, welche Baustellen wirklich für Sie bereit sind, und das eine Ding, das 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 Rechnung und Baustellennotiz hängt sich an den richtigen Auftrag — damit, wenn der Kunde in acht Monaten wegen einer gerissenen Fliese in demselben Bad anruft, die ganze Historie da ist und nicht über Ihre Kamerarolle und drei Chatverläufe verstreut.

Der Papierkram ohne das Grauen

Der Papierkram, der zum Gewerk gehört — die Nachweise zur Abdichtung und die Fotos des Nassbereichs, bevor Sie darüber gefliest haben, die Produktdatenblätter, die Chargennummern der Fliesen, die Termine des Installateurs und des Generalunternehmers — wird abgefragt, am Auftrag erfasst und dort abgelegt, wo Sie ihn wirklich finden, wenn acht Monate später jemand fragt. Nie für Sie erfunden, und nie ein Ersatz für Ihre eigene fachlich qualifizierte Freigabe des Nassbereichs — nur davor bewahrt, verloren zu gehen.

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

08

KAPITEL ACHT

Doppelt so groß wirken, wie Sie sind

Ein Geheimnis, auf dessen Unkenntnis die Großen bauen: "Professionell wirken" ist fast vollständig Darstellung — und Darstellung ist inzwischen fast umsonst.

Ein Fliesenleger mit einem Transporter und ein Betrieb mit fünfzig Leuten können dasselbe makellose, gebrandete Angebot schicken. Der Kunde sieht nicht, welches welches ist — also wird der Kleine, der sich Mühe gibt, wie der Große behandelt und kann auch so abrechnen. Der erste Eindruck ist die Stelle, an der der Einwand "warum sind Sie pro Quadratmeter teurer" gewonnen oder verloren wird.

Das Empfehlungs-Schwungrad — mit Absicht, nicht zufällig

- H** **Halten** — machen Sie den ganzen Auftrag einfach und klar, damit man Sie ohne Nachdenken wiederholen würde.
- B** **Bewerten** — fragen Sie nach der Google-Bewertung in dem Moment, in dem die Freude am größten ist, am Tag der ersten Dusche, automatisch, mit dem Link. Bewertungen gewinnen Ihnen die nächsten zehn Aufträge, während Sie schlafen.
- E** **Empfehlen** — zufriedene Kunden empfehlen, wenn Sie es leicht machen und daran erinnern. "Kennen Sie noch jemanden, der ein Bad macht? Wir kümmern uns um die genauso wie um Sie."
- N** **Nachverkaufen** — das Gäste-Bad, das nächstes Jahr drankommen sollte; der Hauswirtschaftsraum; die Küchenrückwand, die die Frau wechseln will — das steht im Anrufprotokoll, erinnern Sie sich. Eine Erinnerung zum richtigen Zeitpunkt macht aus einem Auftrag drei.

Dieser Motor ist pures Gold, und fast niemand dreht ihn — weil er 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

Fragen Sie jeden zufriedenen Kunden nach einer Bewertung, bevor Sie den Transporter packen, und schicken Sie mit jeder Rechnung ordentliche Vorher-Nachher-Fotos. Ein entkerntes Bad, das ein fertiges wird, fotografiert sich traumhaft — machen Sie das "Vorher" am ersten Tag, denn Sie können nicht zurückgehen. Dem Schwungrad ist egal, wie es gedreht wird. Es muss nur gedreht werden.

09

KAPITEL NEUN

Der 30-Tage-Umstieg

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

1

Woche 1 — Das größte Leck stopfen: das Telefon

Jeder Anruf angenommen, jeder Anruf erfasst, Zusagen automatisch herausgezogen. Das zahlt die ganze Übung sofort, und es ist das, was Sie zuerst spüren.

2

Woche 2 — Die Kalkulation reparieren

Die KI entwirft die Quadratmeter und den Preis aus Ihrem Diktat und Ihren alten Preisen; Sie korrigieren — und jede Korrektur ist eine Lektion, die sie behält. Angebote am selben Tag, mit dem Nachfassen nach zwei Tagen. Sehen Sie Ihrer Auftragsquote beim Steigen zu.

3

Woche 3 — Das Bezahlwerden reparieren

Rechnung bei Fertigstellung, Abschläge bei der Arbeit für den Generalunternehmer, einfaches Zahlen, automatische Erinnerungen — und Sie geben alles Geldbezogene frei, bis sie sich die Leine verdient hat. Die Woche, in der Ihr Kontostand anders aussieht.

4

Woche 4 — Das Büro abgeben

Postfach sortiert und vorformuliert, Morgenübersicht läuft, Auftragsakten bauen sich selbst, Bewertungen werden automatisch erfragt.

Warum alle vier? Weil ein Prozess allein nie nach viel aussieht. Ein automatisierter Prozess bekommt ein Schulterzucken. Bei dreien passiert der "nicht zu fassen"-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 — abgeben, ohne schlecht zu schlafen

Sie lassen einen neuen Lehrling am ersten Tag nicht an die Nassschneidemaschine und an eine Palette Feinsteinzeug für 180 € den Quadratmeter. Hier ist es dasselbe:

1

Woche 1–2: sie fragt bei allem nach

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

2

Woche 3–4: sie fragt beim Wichtigen nach

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

3

Ab dem zweiten Monat: sie fragt bei Ausnahmen nach

Sie haben ihr wochenlang zugesehen, dass sie richtig liegt. Jetzt läuft sie, und Sie bekommen die Morgenübersicht und die Hinweise. Sie sind weiter der Chef — Sie sind nur kein Engpass mehr.

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

- **Alle vier Wochen auf einmal machen.** Nicht. Eine pro Woche. Jede verbucht einen Erfolg, bevor Sie die nächste dazunehmen.
- **KI an den alten Prozess schrauben.** Wenn Sie jedes Aufmaß weiter in dieselbe alte Software tippen und die KI bitten zu "helfen", haben Sie es verfehlt. Zeichnen Sie den Prozess neu (Kapitel 2).
- **Sie wie Software behandeln statt wie Personal.** Software richten Sie einmal ein und verfluchen sie für immer. Der hier bringen Sie etwas bei — und sie wird jede Woche besser. Die Betriebe, die am meisten herausholen, reden den ganzen Tag mit ihr, wie mit ihrem besten Gesellen.
- **Auf perfekt warten.** Ein grobes System, das heute läuft, schlägt ein perfektes, das Sie einrichten, "wenn es ruhiger wird". Es wird nie ruhiger.



BEVOR SIE DAS WEGLEGEN

Der 2-Minuten-Leck-Check

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

- ☐ Ich verpasse regelmäßig Anrufe, während ich auf der Baustelle bin — und weiß nicht, wie viele Aufträge mich das gekostet hat.
- ☐ Ich habe diesen Monat jemandem einen Preis oder Rückruf zugesagt — und es vergessen, bis er nachgehakt hat.
- ☐ Meine Angebote gehen öfter "heute Abend" raus als "sofort".
- ☐ Ich fasse nach dem Angebot nicht immer nach.
- ☐ Meine Rechnungen brauchen länger als zwei Wochen bis zur Zahlung.
- ☐ Ich habe im letzten Monat eine unangenehme "wegen der Rechnung"-Nachricht geschickt.
- ☐ Mein Postfach stresst mich, und Wichtiges geht unter.
- ☐ Wenn ein Kunde wegen eines Bades von letztem Jahr anriefe, bräuchte ich eine Weile für die Unterlagen.
- ☐ Ich frage nicht jeden zufriedenen Kunden nach einer Bewertung.
- ☐ Meine Abdichtungsfotos, Produktdatenblätter und Chargennummern leben in einer Kamerarolle, einer Ablage im Transporter und drei Chatverläufen.

0–2

Sauber aufgestellt. Ein paar Feinheiten, und Sie fliegen.

3–6

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

7+

Sie machen jede Woche einen zweiten Job umsonst. Die gute Nachricht: Genau das lässt sich jetzt am leichtesten reparieren.

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

Sollen wir es für Sie einrichten?

Alles in diesem Playbook können Sie selbst bauen — und das sollten Sie auch, wenn Sie die Zeit und die Geduld haben. Viele tun es. Wenn Sie es lieber einfach fertig hätten — die KI, die Ihr Telefon annimmt, jede Zusage erfasst, Ihre Angebote baut, Ihren Rechnungen hinterherläuft und Ihr Büro führt, alles aus einem Guss, diese Woche in Ihrem Fliesenlegerbetrieb — genau das bauen wir. 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 ohnehin nutzen.

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

Ehrliche Anmerkung: Das repariert keinen kaputten Betrieb, und es dichtet keinen Nassbereich ab und gibt auch nicht frei, dass die Arbeit regelkonform ist — das bleiben Sie und Ihre Qualifikation. Was es repariert, ist der Bürojob, den Sie seit Jahren nach Feierabend umsonst machen.