

FÜR GESCHÄFTSFÜHRER IM HANDWERK  
UND IN DIENSTLEISTUNGSBETRIEBEN

# Ihr Betrieb läuft.

## Warum läuft so viel noch über Sie?

---

Weniger Rückfragen.  
Klarere Übergaben. Mehr Chefzeit.

7 konkrete Abläufe · Selbstcheck · ehrliche Rechnung  
Ihr erster Test in 14 Tagen

**FÜR EINEN BETRIEB, DER VERANTWORTUNG VERTEILT.**

Svetlana Rubilkina · Ausgabe Oktober 2026  
rubilkina.de

## ZUERST DEN ENGPASS WÄHLEN

# Was kostet Sie immer wieder Chefzeit?

Denken Sie an die letzte Arbeitswoche. Markieren Sie, was wiederholt bei Ihnen landet. Die Seitenzahl führt direkt zum passenden Beispiel.

- |                                                                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> Anfragen ohne Fläche, Standort oder Leistungsumfang.<br>Anfragen vorbereiten             | <b>03</b> |
| <input type="checkbox"/> Preisfragen, obwohl der tatsächliche Aufwand offen ist.<br>Erwartungen sortieren         | <b>04</b> |
| <input type="checkbox"/> Berichte, die abends aus der Erinnerung entstehen.<br>Fakten direkt festhalten           | <b>05</b> |
| <input type="checkbox"/> Zusatzarbeiten, die im Zuruf vereinbart werden.<br>Entscheidungen festhalten             | <b>06</b> |
| <input type="checkbox"/> Offene Punkte ohne Namen, Termin oder Rückmeldung.<br>Rückmeldungen zuordnen             | <b>07</b> |
| <input type="checkbox"/> Bewerbungen, die schon am ersten Formular scheitern.<br>Den Einstieg erleichtern         | <b>08</b> |
| <input type="checkbox"/> Statusfragen, weil nur Sie den nächsten Schritt kennen.<br>Verantwortung sichtbar machen | <b>09</b> |

## NUR EINEN ABLAUF WÄHLEN

Beginnen Sie dort, wo Häufigkeit und Aufwand zusammenkommen. Prüfen Sie zuerst die vorhandene Software. Alle folgenden Fälle sind eigene Konzepte, keine Kundenreferenzen.

## GRUNDDATEN VOR DEM RÜCKRUF

# Eine Anfrage, mit der Ihr Büro weiterarbeiten kann.

Konzeptfall Reinigung: Interessenten beantworten nur die Fragen, die zu ihrer gewählten Leistung passen. Unbekanntes darf offen bleiben.

## UNSTRUKTURIERTER ERSTKONTAKT

**„Was kostet  
Büroreinigung?“**

Fläche? Rhythmus? Einsatzort?



## NACH DER VORPRÜFUNG

**Büro · Ulm  
ca. 250 m<sup>2</sup>  
2-mal pro Woche**

Offen: gewünschter Start

## 01

**Leistung wählen**

Regelmäßig oder einmalig?  
Die Antwort bestimmt die nächsten Fragen.

## 02

**Lücken markieren**

Nur nötige Angaben  
erfragen. Fehlende Details  
sichtbar mitgeben.

## 03

**Übergabe klären**

Eine benannte Person  
übernimmt die nächste  
Antwort im bestehenden  
System.

## PRÜFEN STATT VERMUTEN

Messen Sie den Anteil der Anfragen ohne erneute Grunddaten-Rückfrage. Besichtigung und fachliche Kalkulation bleiben Teil des Angebotsprozesses.

## ERWARTUNGEN FRÜH KLÄREN

# Erst den Aufwand verstehen. Dann über Preise sprechen.

Konzeptfall Malerbetrieb: Eine Preisorientierung verwendet Ihre eigenen Ansätze und zeigt deutlich, welche Angaben noch fehlen.

## DIE ANFRAGE

## 45 m<sup>2</sup> Wandfläche

Untergrund:  
**noch unbekannt**

## DIE ENTSCHEIDENDE VERZWEIGUNG



## ANGABEN SIND BEKANNT

### Preisrahmen

Mit Leistungsumfang, Spanne und klaren Ausschlüssen.

## ANGABEN SIND UNKLAR

### Fachlich prüfen

Rückfrage oder Besichtigung, bevor ein Preis zugesagt wird.

**Vor dem Start:** Mindestauftrag, Vorarbeiten, Zuschläge und Berechnungslogik im Betrieb festlegen. Eingaben in die spätere Anfrage übernehmen.

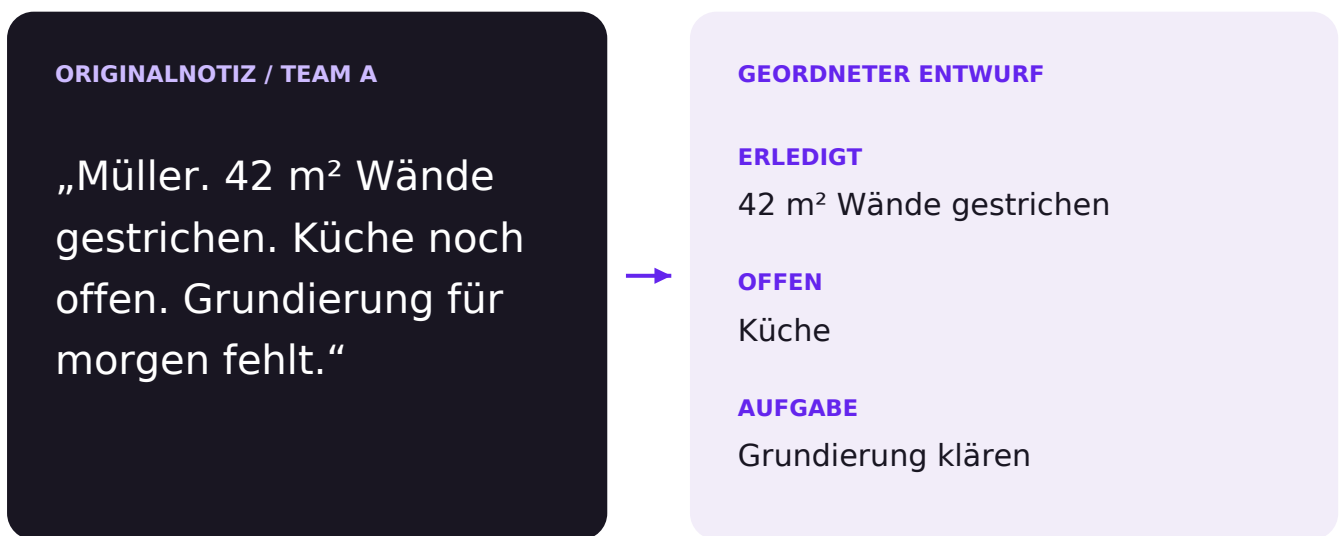
## DAS RICHTIGE ERGEBNIS MESSEN

Bewerten Sie passende Anfragen und Rückfragen zu enthaltenen Leistungen. Eine angezeigte Orientierung ist noch kein verbindliches Angebot.

## FAKTEN AM EINSATZORT SICHERN

# Der Bericht beginnt auf der Baustelle.

Konzeptfall Malerbetrieb: Ein kurzer Status ersetzt das abendliche Zusammensuchen. Arbeitszeiten kommen aus der Zeiterfassung.



KI kann die eigenen Notizen ordnen. Fehlende Angaben bleiben offen. Zeiten, Mengen, Namen und Zusagen werden vor der Freigabe geprüft.

## ZEIT EINSCHLIESSLICH KORREKTUR MESSEN

Vergleichen Sie die gesamte Bearbeitungszeit pro Bericht. Vertrauliche Daten und den eingesetzten Dienst vorab prüfen. Kundengespräche nicht ungefragt aufnehmen.

## ZWEI ENTSCHEIDUNGEN SAUBER TRENNEN

# Zusatzarbeit erkannt. Ist sie auch beauftragt?

Konzeptfall Baustelle: Zusätzliche Untergrundarbeit wird mit Projektbezug, Umfang sowie Preis- und Terminwirkung festgehalten.

## 01 Intern prüfen

Chef gibt den Angebotsentwurf frei.

460 € netto · Beispielkalkulation



## 02 Kunde entscheidet

Befugte Kundenseite bestätigt den Zusatzauftrag.

Kundenzusage steht noch aus



## 03 Ausführen

Nur den vereinbarten Umfang ausführen.

Erst nach den nötigen Freigaben

### DIE CHEF-FREIGABE ERSETZT KEINE KUNDENZUSAGE

Version, Umfang, Entscheider und Zeitpunkt im Projekt speichern. Messen Sie Zusatzarbeiten mit nachvollziehbarer Entscheidung vor Ausführung. Form, Vollmacht und Vertragsgrundlage im Einzelfall prüfen lassen.

## OFFENE PUNKTE BEKOMMEN EINEN BESITZER

# Ein Foto. Eine Aufgabe. Ein klarer nächster Schritt.

Konzeptfall Gartenbau: Nach der Übergabe meldet der Kunde eine auffällige Terrassenkante. Foto, Rückmeldung und Termin gehören zum gleichen Projekt.

## PROJEKT G-102 / TERRASSE

## Terrassenkante prüfen

## ZUSTÄNDIG

Tom

## NÄCHSTER SCHRITT

Vor Ort prüfen

## TERMIN

Dienstag

**STATUS: PRÜFUNG OFFEN**

- **Zuordnen** Projekt und Beobachtung festhalten. Fotos nur soweit nötig.
- **Übernehmen** Verantwortliche Person bestätigt Aufgabe und nächsten Termin.
- **Abschließen** Maßnahme und Ergebnis fachlich prüfen und dokumentieren.

## ÜBERFÄLLIGE PUNKTE SICHTBAR HALTEN

Messen Sie die Zeit bis zur Übernahme und offene Fristen. Eine Eingangsbestätigung ist keine Lösung. Dieser Ablauf ersetzt keine formale oder rechtliche Abnahme.

## EIN GUTER ERSTER SCHRITT

# Die erste Bewerbung passt in eine Pause.

Konzeptfall Handwerk: Ein Interessent möchte Kontakt aufnehmen. Stelle, Arbeitsort und wesentliche Voraussetzungen sind vorher verständlich beschrieben.

KONZEPT / KEINE ECHTE STELLE

## Maler (m/w/d)

Ulm und Umgebung

IHR NAME

GEWÜNSCHTER RÜCKKONTAKT

Interesse melden

01

### Stelle erklären

Aufgaben, Einsatzort und echte Rahmenbedingungen zeigen.

02

### Kontakt erleichtern

Name und ein Rückkontakt. Weitere Fragen nur, wenn nötig.

03

### Persönlich prüfen

Eine Person antwortet. Benötigte Unterlagen folgen im nächsten Schritt.

Keine automatische Auswahl oder Ablehnung durch KI. Bewerberdaten geschützt und getrennt verarbeiten; unnötige persönliche Angaben weglassen.

## PASSENDE KONTAKTE UND ANTWORTZEIT MESSEN

Ein kurzes Formular allein schafft keine passende Stelle. Bewerten Sie, ob geeignete Menschen anfragen und zuverlässig eine Antwort erhalten.

## VERANTWORTUNG WIRD SICHTBAR

# 10 Mitarbeiter. Eine Übersicht für den Chef.

Konzeptfall Malerbetrieb: acht Mitarbeiter auf Baustellen, eine Person in der Planung, eine im Büro. Diese Rollenverteilung ist eine Beispiellannahme.

BEISPIELTAG / STAND 09:12 / 4 TEAMS GEMELDET

## 1 Entscheidung braucht Sie.

**Zusatzangebot Becker · 460 € netto**

Intern prüfen · Kundenzusage steht aus

### Das bearbeiten andere:

Grundierung Müller · Anna · Rückmeldung bis 10:00

Zugang Keller · Tom · Kundenantwort bis 12:00

### 01

#### Team meldet

Kurzer Status plus Besonderheiten. Keine langen Tagesberichte als Pflicht.

### 02

#### Person übernimmt

Name, Frist und Rückmeldung gehören zu jeder offenen Aufgabe.

### 03

#### Chef entscheidet

Freigabegrenzen und Vertretung bestimmen, wann Sie gebraucht werden.

### DER DATENSTAND GEHÖRT ZUR ENTSCHEIDUNG

Bei fehlendem Abgleich wird der Stand als veraltet markiert. Freigaben pausieren. Persönliche Zugänge und Rechte schützen die jeweiligen Projektdaten.

## BEISPIELRECHNUNG / ALLE WERTE SIND ANNAHMEN

# Was bleibt nach Pflege und Kosten?

Ein vereinfachter Berichtablauf. Keine gemessene Einsparung, kein Preisangebot. Prüfen Sie getrennt, ob Chef, Büro oder Team Zeit gewinnen.

## 4 h 10 min

freie Kapazität pro Monat

|                                             |                 |
|---------------------------------------------|-----------------|
| 40 Berichte × 12 Minuten bisher             | 480 min         |
| 40 Berichte × 5 Minuten danach              | - 200 min       |
| Zusätzliche Pflege und Kontrolle            | - 30 min        |
| <b>Verfügbare Zeit</b>                      | <b>250 min</b>  |
| 250 / 60 Stunden × 45 € interner Zeitwert   | 187,50 €        |
| Zusätzliche Softwarekosten im Monat         | - 25,00 €       |
| <b>Rechnerischer Zeitwert nach Software</b> | <b>162,50 €</b> |

**Einrichtung: angenommen 900 €.**

$900 \text{ €} / 162,50 \text{ €} = \text{rund } 5,5 \text{ Monate}$  rechnerische Amortisationszeit. Schulung, Schnittstellen und Datenbereinigung zusätzlich berücksichtigen, falls nicht enthalten.

**FREIE ZEIT IST KEIN ZUSÄTZLICHER GELDEINGANG**

Ein interner Zeitwert bewertet Kapazität. Geld entsteht erst, wenn Kosten entfallen oder die freie Zeit zu bezahlter Arbeit führt. Eigene Werte einsetzen.

## KLEIN BEGINNEN. IM ALLTAG PRÜFEN.

# Ein Ablauf. Ein Verantwortlicher.

Zehn geeignete Fälle liefern erste Hinweise. Sie ersetzen keinen statistischen Wirkungsnachweis. Sonderfälle bleiben während des Tests manuell.

## TAG 1-2

## Ausgangslage messen

Einen häufigen Ablauf wählen. Gesamtzeit, Rückfragen und Fehler bei vergleichbaren Fällen notieren.

## TAG 3-5

## Kleinste Lösung bauen

Vorhandene Software prüfen. Zuständigkeit, Übergabe, Zugänge und fachliche Freigaben festlegen.

## TAG 6-11

## Im Alltag erproben

Beispielsweise zehn geeignete Fälle bearbeiten. Korrekturen und laufende Pflege konsequent mitmessen.

## TAG 12-14

## Bewusst entscheiden

Ähnliche Fälle vergleichen. Aufwand und Kosten einrechnen. Verantwortlichen für die weitere Betreuung benennen.

**Testziel vorher wählen:** zum Beispiel 20 % weniger gesamte Bearbeitungszeit bei gleicher Qualität. Die 20 % sind ein frei gewähltes Ziel, keine Erfolgsprognose.

## WEITERFÜHREN / ÄNDERN / STOPPEN

Weiterführen bei nachvollziehbarem Nutzen. Ändern bei neuen Rückfragen. Stoppen, wenn Pflege oder Fehler den Nutzen überwiegen.

AUSFÜLLEN. ZUSTÄNDIGKEIT FESTLEGEN. STARTEN.

# Was testen Sie zuerst?

Wählen Sie einen Ablauf, den Sie am Montag tatsächlich beginnen können. Dieses Blatt gehört an den Arbeitsplatz der verantwortlichen Person.

**Unser häufigster Engpass:**

---

**Dieser Ablauf soll sich ändern:**

---

**So messen wir Zeit, Qualität und Pflege:**

---

**Verantwortlich / Start / Entscheidung am:**

---

## VOR EINER BEAUFTRAGUNG KLÄREN

Leistungsumfang · einmalige und laufende Kosten · Zugänge und Datenverarbeitung · Übergabe ins bestehende System · Freigaben · Pflege · Ausstieg und Export

**Sie möchten Ihren Engpass schriftlich prüfen lassen?**

[rubilkina.de/#kontakt](https://rubilkina.de/#kontakt) · [hallo@rubilkina.de](mailto:hallo@rubilkina.de)

## EINORDNUNG UND QUELLEN

Eigene Konzeptfälle, keine Kundenresultate oder garantierten Einsparungen. Technische, vertragliche und datenschutzrechtliche Fragen individuell prüfen.

[Bitkom, 11.03.2026: Digitalisierung der Wirtschaft](#). 604 Unternehmen ab 20 Beschäftigten; keine Aussage über Kleinstbetriebe oder die Wirkung unserer Beispiele.

[Datenschutzkonferenz: Orientierungshilfe Direktwerbung, Februar 2022](#). Hintergrund zur Trennung angeforderter Informationen und weiterer Werbung. Quellenstand: 21.10.2026.