

Acht Sätze, die Handwerker sagen.

Und was sie wirklich kosten.

Diese acht Sätze höre ich immer wieder. In Gesprächen, in Foren, in Antworten auf meine Anschreiben. Sie klingen harmlos. Hinter jedem steckt eine Rechnung, die niemand aufmacht.

Ich habe nicht gefragt, was Handwerkern fehlt. Ich habe zugehört.

Zehn Jahre auf Baustellen, zuletzt am Terminal 3 in Frankfurt. Heute baue ich Handwerksbetrieben die Systeme, die ihnen Büroarbeit abnehmen.

3.120	11,5 %	10
Handwerks- und Baubetriebe automatisiert ausgewertet: Website, Kontaktwege, Karriereseite.	davon haben eine eigene Stellenseite. Der Rest sucht über Aushang, Mundpropaganda oder gar nicht.	Jahre eigene Baustellenerfahrung, bevor ich über Büroabläufe geredet habe.

01 „Abends muss ich noch ins Büro.“

02 „Wir haben genug zu tun.“

03 „Das Telefon klingelt den ganzen Tag.“

04 „Angebote schreibe ich abends.“

05 „Ich finde keine Leute.“

06 „Zettelwirtschaft, aber es läuft.“

07 „Manche zahlen halt spät.“

08 „Wir sind gut ausgelastet.“

Bei fünf dieser acht Sätze braucht es keine Software, sondern eine Entscheidung.

„Abends muss ich noch ins Büro.“

Mehr Büro als Werkstatt

sagt der Zentralverband des Handwerks über die Inhaber. Dazu der Preis zuhause, den keine Rechnung ausweist.

Der zweite Arbeitstag beginnt, wenn andere Feierabend haben

Zwölf Stunden draußen, danach Angebote, Rechnungen, Rückrufe. Das Problem ist nicht die Menge der Büroarbeit. Es ist der Zeitpunkt: Du erledigst sie in dem Zustand, in dem du am wenigsten taugst.

PRÜF ES IN ZEHN MINUTEN

Trag eine Woche lang ein, wann du das Büro betrittst und wann du gehst. Nicht schätzen, aufschreiben. Die meisten unterschätzen sich um ein Drittel.

O-Ton eines Handwerkers: „Feierabend auf der Baustelle, aber im Büro wartet der eigentliche Job.“ Laut ZDH-Sonderumfrage zur Bürokratiebelastung verbringen Betriebsinhaber inzwischen mehr Zeit im Büro als in der Werkstatt oder beim Kunden.

„Wir haben genug zu tun.“

Unsichtbar

Jede liegengebliebene Anfrage ist ein Auftrag, den ein anderer macht. Und du erfährst nie davon.

Der Satz stimmt und verdeckt trotzdem etwas

Zu viele Anfragen und zu wenig Struktur heißt: Manche bleiben liegen. Du merkst es nicht, weil sich niemand beschwert, dass er kein Angebot bekommen hat. Er ruft einfach woanders an.

PRÜF ES IN ZEHN MINUTEN

Nimm die letzten zwanzig Anfragen. Wie viele haben ein Angebot bekommen? Wenn du die Zahl nicht nennen kannst, ist genau das die Antwort.

Eigene Beobachtung aus dem Scan über 3.120 Betriebe und aus Gesprächen mit Inhabern.

„Das Telefon klingelt den ganzen Tag.“

Zweimal verloren

einmal die Anfrage, einmal die Konzentration. Beides fällt nicht auf.

Wenn du auf dem Dach stehst, geht keiner ran

Der Anrufer wartet nicht, er wählt die nächste Nummer. Und jede Unterbrechung kostet dich danach Minuten, bis du wieder in der Arbeit bist. Der zweite Verlust ist der, den niemand mitzählt.

PRÜF ES IN ZEHN MINUTEN

Schau eine Woche lang in die Anrufliste deines Handys. Zähl die entgangenen Anrufe von unbekannten Nummern, bei denen niemand zurückgerufen hat.

Zu verlorenen Anrufen im Handwerk kursieren Zahlen zwischen 30 und 60 Prozent. Sie stammen fast alle von Anbietern telefonischer Assistenzdienste und sind nicht unabhängig belegt. Deshalb steht hier keine Prozentzahl, sondern deine eigene Anrufliste.

„Angebote schreibe ich abends.“

1 bis 2 Wochen

Vorsprung für den Wettbewerber. Bei jedem einzelnen Auftrag.

Der Kunde entscheidet sich selten für den Gründlichsten

Zwischen Aufmaß und Angebot liegen oft ein bis zwei Wochen. In dieser Zeit gewinnt, wer als Erster geliefert hat. Nicht der mit dem besten Preis, sondern der, der da war, als die Entscheidung fiel.

PRÜF ES IN ZEHN MINUTEN

Nimm die letzten fünf Angebote. Wie viele Tage lagen zwischen Termin vor Ort und verschicktem Angebot? Vergleich das mit deiner Zuschlagsquote.

Handwerker-Forum haustechnikdialog.de zur Dauer von Angeboten; Fachbeitrag über SHK-Betriebe, die Anfragen verlieren, „bevor ein Angebot entsteht“ (krambergai.com, Mai 2026). Ein Heizungsbauer aus meinen Gesprächen braucht heute eine halbe Stunde pro Angebot, siehe Seite 11.

„Ich finde keine Leute.“

360 von 3.120

Betrieben haben überhaupt eine Stellenseite.
Wer nichts zeigt, wird nicht gefunden.

Die Suche ist das eine, das Gefundenwerden das andere

Ein Geselle, der wechseln will, sucht online. Was er findet, entscheidet, ob er sich meldet. In meinem Scan über 3.120 Betriebe hatten 360 eine Stellenseite. Die restlichen 2.760 verlassen sich darauf, dass jemand von ihnen hört.

PRÜF ES IN ZEHN MINUTEN

Such deinen eigenen Betrieb bei Google, als wärst du ein Geselle auf Jobsuche. Was findest du in den ersten dreißig Sekunden?

Eigener Scan über 3.120 Handwerks- und Baubetriebe, Stand August 2026: 360 mit Stellenseite, davon 21 mit einer kaufmännischen Stelle.

„Zettelwirtschaft, aber es läuft.“

Ein Ausfall

und es steht nicht die Baustelle still, sondern die Abrechnung. Vier Wochen später.

Es läuft, solange die eine Person da ist

Solange die eine Person da ist, die weiß, wo was liegt, läuft es. Fällt sie aus, merkt man es nicht sofort auf der Baustelle, sondern vier Wochen später am Kontostand. Das ist die teuerste Art, etwas zu bemerken.

PRÜF ES IN ZEHN MINUTEN

Frag dich: Wenn deine Bürokraft morgen drei Wochen ausfällt, wer schreibt die Rechnungen? Wenn die Antwort du bist, ist der Satz beantwortet.

O-Ton aus einem Handwerker-Beitrag: „Zettelwirtschaft, vergessene Einträge oder unübersichtliche Excel-Tabellen, gerade unterwegs.“

„Manche zahlen halt spät.“

Zinsloser Kredit

an jeden Kunden, der spät zahlt. Und die Zeit fürs Hinterhertelefonieren steht auf keiner Rechnung.

Du telefonierst Geld hinterher, das dir gehört

Und es ist dir unangenehm, deshalb wird es aufgeschoben. Je später gemahnt wird, desto schlechter zahlt es sich aus. Das ist keine Frage der Härte, sondern der Routine: Wer nach festem Plan mahnt, muss sich nicht jedes Mal überwinden.

PRÜF ES IN ZEHN MINUTEN

Wie viele Rechnungen sind gerade über dreißig Tage offen? Wenn du dafür erst in Unterlagen schauen musst, ist das die eigentliche Antwort.

Das Handwerksblatt berichtet über Betriebe, die mit unzuverlässigen Zahlern kämpfen. Ein zitierter Unternehmer rät, „unbarmherzig und schnell“ zu vollstrecken.

„Wir sind gut ausgelastet.“

Voll, nicht lohnend

Wer nimmt, was kommt, arbeitet auch die Aufträge ab, die kaum etwas übrig lassen.

Voll ist nicht dasselbe wie lohnend

Ohne Zahlen je Auftragsart merkt man nicht, welche Arbeit sich trägt und welche nur beschäftigt. Termine kollidieren, Leerfahrten summieren sich, und die guten Kunden warten, während die schwierigen Zeit fressen.

PRÜF ES IN ZEHN MINUTEN

Nimm die letzten zehn abgeschlossenen Aufträge. Bei welchen dreien hättest du im Nachhinein Nein gesagt? Und was hatten die gemeinsam?

Aus Gesprächen mit Inhabern und dem 0-Ton: „Terminchaos und Leerfahrten ruinieren die Effizienz.“

Vom Aufmaß zum Angebot in 24 Stunden

Von den acht Sätzen ist das der, bei dem sich am schnellsten etwas ändert. Nicht, weil die Kalkulation schneller wird, sondern weil die Wartezeit davor verschwindet. Fünf Schritte, kein Programm nötig.

- 01 **Aufmaß vor Ort erfassen, nicht für später notieren.** Handy, feste Positionen, Foto von jedem Raum. Was du abends vom Zettel abtippst, ist die erste Woche Verzug.
- 02 **Die Standardpositionen als Vorlage.** Vier von fünf Angeboten bestehen aus denselben zwanzig Zeilen. Wer sie einmal sauber anlegt, kalkuliert nur noch den Rest.
- 03 **Noch am selben Tag eine Nachricht an den Kunden.** „Danke für den Termin, das Angebot kommt bis morgen 18 Uhr.“ Zwanzig Sekunden, und er sucht nicht weiter.
- 04 **Angebot am nächsten Vormittag, nicht am Abend.** Neunzig Minuten Büroblock, bevor die Baustelle ruft. Dieselbe Arbeit in einem anderen Zustand.
- 05 **Nachfassen am dritten Tag, fest im Kalender.** Nicht nach Gefühl, nicht wenn Zeit ist. Ein Anruf: „Haben Sie noch Fragen zum Angebot?“

AUS EINEM GESPRÄCH

Ein Heizungsbauer, mit dem ich im August gesprochen habe, braucht heute eine halbe Stunde pro Angebot. Sein Satz dazu: „Es wird jeder Kunde erfasst, es wird jeder Kunde nachgehakt. Ich weiß ganz genau, bei wem ich mich melden muss.“ Er hat sich das selbst gebaut, ohne Berater. Es geht also.

Die fünf Schritte sind Handwerk, keine Technik. Wo Technik danach hilft: Anfragen, die nachts reinkommen. Termine, die sich selbst bestätigen. Rechnungen, die ohne Erinnerung rausgehen. Das ist der Teil, den ich baue.

Was ich mache, in einem Satz

Ich baue Handwerks- und Baubetrieben die Systeme, die Anfragen, Angebote und Nachfassen am Laufen halten, auch wenn du auf der Baustelle stehst.

Ich bin dabei der Einzige, der vorher selbst zehn Jahre auf dem Bau war. Deshalb fange ich nicht mit Software an, sondern mit den fünf Schritten von Seite 11. Erst wenn die sitzen, lohnt sich der Rest.

Wo steht dein Betrieb? Vier Fragen zu deiner Auftragsannahme, danach siehst du sofort deine Stufe und was dich das verpasste Telefon nach deinen eigenen Angaben im Jahr kostet.



Betriebs-Check

Vier Fragen, 60 Sekunden. Keine Anmeldung, keine Mailadresse. Das Ergebnis steht direkt auf der Seite.

mk-digitalconsulting.de/betriebs-check

Und wenn du lieber redest: schreib mir. Ich komme selbst vom Bau, zehn Jahre, zuletzt am Terminal 3 in Frankfurt. Ich weiß, wie ein Dienstag aussieht, an dem drei Dinge gleichzeitig brennen.

Marcel Kaufmann · MK Digitalconsulting · Bad Kreuznach · mk-digitalconsulting.de

Quellen: ZDH-Sonderumfrage zur Bürokratiebelastung im Handwerk; Deutsche Handwerks Zeitung; Handwerksblatt; eigener Scan über 3.120 Handwerks- und Baubetriebe, Stand August 2026. Zahlen ohne unabhängigen Beleg stehen bewusst nicht in diesem Dokument.
