

Grenzen-Checkliste

Wo KI in Werkstatt, Praxis und Laden nichts bringt. Zum Ausdrucken. Ein Stift genügt.

Dieses Blatt setzt Kapitel 3 fort. Es sammelt Arbeiten, bei denen sich der Aufwand dafür nach meiner Erfahrung nicht auszahlt. Gehen Sie die Liste einmal durch und machen Sie am Rand einen Haken, wo Sie sich wiedererkennen. Was bei Ihnen fehlt, tragen Sie hinten selbst ein.

Fünfzehn Zeilen zum Abhaken

Aufgabenart	Woran Sie den Fall bei sich erkennen	Was Sie stattdessen tun
Rückrufe am Empfang	Fragen Sie zwei Kolleginnen einzeln, wer zuerst drankommt. Kommen zwei Regeln zurück?	Reihenfolge am Montag festlegen, aufschreiben, neben das Telefon hängen. Danach neu schauen.
Nachträge auf der Baustelle	Weiß am Monatsende jemand sicher, welche Zusatzarbeit auf der Rechnung gelandet ist?	Festlegen, wer sie wo notiert und wer sie in die Rechnung holt. Erst dann tippt jemand schneller.
Bestellungen, die nur einer im Kopf hat	Fällt diese Person eine Woche aus – kommt die Ware trotzdem herein?	Einmal danebensitzen und mitschreiben lassen. Was auf Papier steht, kann man übergeben.
Stellenanzeige	Wie viele haben Sie im letzten Jahr geschrieben? Zwei oder drei sind zu wenig für eine Vorrichtung.	Die letzte Anzeige heraussuchen und überschreiben. Fragen dürfen Sie einmal, einrichten nicht.
Widerspruch gegen eine Abrechnung	Ist jeder Fall anders begründet?	Selbst schreiben, den letzten Fall danebenlegen. Bis eine Maschine Ihren Fall kennt, sind Sie fertig.
Jahresunterweisung, Sicherheitsbelehrung	Steht der Termin einmal im Kalender, nicht öfter?	Unterlagen vom Vorjahr nehmen, Datum ändern, durchgehen.
Brief an Vermieter, Versicherung, Amt	Kommt so ein Schreiben seltener als einmal im Quartal?	Einmal fragen, wenn Sie hängen. Keine Vorlage bauen, keinen Zugang verteilen.
Angebotssumme und Materialaufschlag	Steht die Summe in einem Papier, das der Kunde unterschreibt?	Aus Ihrer Kalkulation abschreiben. Vor dem Versand einmal gegenrechnen, mit dem Taschenrechner.
Preise für Leistungen, die Patienten selbst zahlen	Käme der Betrag aus einem Vorschlag statt aus Ihrer Liste?	Die Beschreibung darf formuliert werden. Der Betrag kommt aus der eigenen Liste.
Preisstaffel und Rabatte	Hängt der Betrag an Einkaufskonditionen, die außerhalb Ihres Hauses keiner kennt?	Die Staffel in der eigenen Tabelle rechnen. Die Ankündigung an die Kunden ist reine Schreibarbeit.
Kulanz und Nachlass am Telefon	Sagen Sie im Gespräch einen Betrag zu, der danach gilt?	Vorher aufschreiben, wer wie viel zusagen darf. Die Zusage selbst bleibt beim Menschen.
Kondolenz- und Genesungsschreiben	Würde der Empfänger das Blatt aufheben?	Zwei Sätze mit der Hand. Holprig ist hier besser als glatt.
Kündigungs- und Trennungsgespräch	Sitzt Ihnen jemand gegenüber, den Sie seit Jahren kennen?	Stichpunkte selbst notieren. Vorbereiten ja, formulieren lassen nein.
Reklamation eines Stammkunden	Kauft der Anrufer seit Jahren bei Ihnen?	Selbst zurückrufen. Den Unterschied zur Standardantwort hört er nach zwei Sätzen.
Arbeitszeugnis, Empfehlungsschreiben	Steht Ihr Name darunter, und der andere hebt es jahrelang auf?	Selbst formulieren, Stichpunkte reichen als Anfang. Den Baukasten erkennt der Nächste, der es liest.

Vier Fragen, wenn Ihr Fall oben nicht steht

Nehmen Sie die Aufgabe, bei der Sie schwanken, und gehen Sie die vier Punkte einzeln durch. Notieren Sie darunter, was Sie wirklich wissen, nicht was Sie vermuten.

1. Kam die Sache im letzten Jahr öfter vor als einmal im Monat?

Wie oft war das, und bei welchen Anlässen?

Seltener als monatlich: Bauen Sie dafür nichts auf. Einmal fragen bleibt erlaubt.

2. Beschreiben zwei Leute aus Ihrem Haus den Vorgang gleich?

Wen haben Sie gefragt, und was kam zurück?

Zwei verschiedene Beschreibungen: Erst die Absprache, dann alles Weitere.

3. Verlässt am Ende eine Zahl das Haus, die ab dann gilt?

Welche Zahl ist das, und wer gibt sie frei?

Wenn ja: Rechnen Sie selbst. Formulieren darf ein Programm.

4. Würden Sie dem Empfänger ohne Zögern erzählen, dass ein Programm mitgeschrieben hat?

An wen geht die Sache, und wie fänden Sie das Gespräch darüber?

Wäre Ihnen das unangenehm: Dann bleibt der Vorgang bei Ihnen, in Ihren Worten.

Eine Antwort in die falsche Richtung genügt für ein Nein. Bei zweien sparen Sie sich den Rest. Tragen Sie die Zeile danach unten ein. Geht keine Ihrer Antworten in diese Richtung, heißt das übrigens nicht, dass Sie jetzt etwas anschaffen müssen – nur, dass diese Aufgabe auf diesem Zettel nichts verloren hat.

Ihre eigenen sechs Zeilen

Alles oben stammt aus fremden Häusern. Was Sie hier eintragen, stammt aus Ihrem – und nur das erkennen Sie im März wieder, wenn jemand am Tisch anderer Meinung ist.

Aufgabenart	Woran Sie den Fall bei sich erkennen	Was Sie stattdessen tun

Das ausgefüllte Blatt kommt an die Pinnwand oder in die Schublade. Nächsten Sommer holen Sie es hervor und streichen, was nicht mehr stimmt.

Diese Vorlage gehört zum Buch „Skepsis ist ein guter Anfang“ von Ben Kübrich.
Rückmeldungen: info@libuco.de · libuco.de