

# Von der Anfrage zum Angebot in unter 2 Stunden

---

Die Standort-übergreifende Checkliste für Mehrstandort-Betriebe, mit der jede Anfrage gleich behandelt wird — und kein Auftrag mehr beim schnelleren Mitbewerber landet



Die meisten Aufträge gehen nicht verloren, weil das Angebot zu teuer war — sondern weil es zu spät kam. Wer eine Anfrage erst nach 2 bis 5 Tagen beantwortet, verliert sie an den, der in 2 Stunden geantwortet hat. Diese Checkliste führt Sie Schritt für Schritt durch den Weg von der eingehenden Anfrage bis zum versendeten Angebot. Gehen Sie sie für jeden Ihrer Standorte einmal durch. Wo Sie nicht abhaken können, liegt Ihre teuerste Lücke.

## 1. 1. Anfrage-Eingang: Geht keine Anfrage verloren?

Bevor Sie über Geschwindigkeit reden, klären Sie, ob überhaupt jede Anfrage ankommt und gesehen wird. Genau hier — beim Eingang — gehen die meisten Aufträge unbemerkt verloren, besonders an Tagen mit hohem Aufkommen.

- Jeder Eingangskanal ist erfasst (Telefon, E-Mail, Formular, WhatsApp, Empfehlung)
- Auch das Telefon wird zuverlässig angenommen — nicht nur bei 6 von 10 Anrufen
- Jede Anfrage landet an EINER Stelle, die alle im Büro kennen
- Es ist klar geregelt, wer eine neue Anfrage als Erstes sieht
- An Tagen mit vielen Anfragen bleibt nichts unbearbeitet liegen

## 2. 2. Erfassung: Sind alle Infos beim ersten Kontakt da?

Jede Rückfrage kostet einen halben Tag. Wenn beim ersten Kontakt die entscheidenden Angaben fehlen, beginnt das Hin und Her — und der schnelle Mitbewerber zieht vorbei. Legen Sie fest, welche Angaben IMMER abgefragt werden.

- Es gibt eine feste Liste, welche Angaben jede Anfrage enthalten muss
- Fehlende Angaben werden sofort nachgefragt — nicht erst beim Angebot-Schreiben
- Adresse, Leistungsumfang und Ansprechpartner sind eindeutig erfasst
- Die Erfassung läuft auf jedem Standort identisch ab

## 3. 3. Vom Eingang zum Angebot: Wo geht die Zeit verloren?

Messen Sie ehrlich, wie lange es bei Ihnen von der Anfrage bis zum versendeten Angebot dauert. Notieren Sie für die letzten zehn Anfragen die tatsächliche Durchlaufzeit. Erst dann sehen Sie, wo Ihre Tage verschwinden.

- Die Durchlaufzeit pro Anfrage ist bekannt — nicht geschätzt, sondern gemessen
- Es ist klar, wer für das Angebot zuständig ist und bis wann

- Standard-Leistungen haben eine Angebots-Vorlage, die nicht jedes Mal neu gebaut wird
- Preise und Textbausteine sind hinterlegt, nicht im Kopf einer einzigen Person
- Das Angebot geht raus, ohne auf die Rückkehr einer bestimmten Person zu warten

## 4. Einheitlichkeit über alle Standorte

Solange jeder Standort es ein bisschen anders macht, können Sie nicht steuern und nicht vergleichen. Kommt ein Standort dazu, wird es schlimmer statt besser. Einheitlichkeit ist die Voraussetzung dafür, dass ein Schritt überhaupt automatisch laufen kann.

- Alle Standorte folgen demselben Ablauf von Anfrage bis Angebot
- Sie sehen zentral, wie viele Anfragen offen sind und wie alt sie sind
- Ein neuer Standort übernimmt den fertigen Ablauf, statt einen eigenen zu erfinden
- Eine neue Bürokraft ist in 1–2 Wochen eingearbeitet, weil der Ablauf festgeschrieben ist

## 5. Was kann von allein laufen?

Jeder Schritt, den Sie oben abgehakt und vereinheitlicht haben, ist ein Kandidat für die Automatisierung. Markieren Sie die Schritte, die heute reine Routine sind — genau diese kann ein System übernehmen, ohne dass Sie eine Stelle besetzen müssen, die Sie ohnehin nicht besetzt bekommen.

- Eingehende Anfragen werden automatisch erfasst und an die richtige Stelle geleitet
- Standard-Angebote werden vorbereitet, der Mensch prüft und gibt frei
- Rückfragen bei fehlenden Angaben laufen automatisch
- Der Status jeder Anfrage ist jederzeit sichtbar, ohne dass jemand nachhalten muss

## Ihre Checkliste

- ☐ Jeder Eingangskanal ist erfasst und jede Anfrage landet an einer Stelle
- ☐ Das Telefon wird zuverlässig angenommen
- ☐ Es gibt eine feste Liste der Pflicht-Angaben pro Anfrage
- ☐ Die Durchlaufzeit von Anfrage bis Angebot ist gemessen, nicht geschätzt
- ☐ Standard-Leistungen haben eine Angebots-Vorlage
- ☐ Alle Standorte folgen demselben Ablauf

- ☐ Sie sehen zentral alle offenen Anfragen und ihr Alter
- ☐ Die Routine-Schritte sind markiert, die ein System übernehmen kann

## Sie wollen das nicht selbst aufbauen?

Sie haben durchgehakt und sehen jetzt, wo bei Ihnen Tage und Aufträge verloren gehen? In einem kurzen Erstgespräch schauen wir uns Ihren Angebots-Ablauf gemeinsam an und zeigen Ihnen, welche Schritte sich auf Ihren echten Daten von allein erledigen lassen — auf jedem Standort gleich, ohne neue Bürokraft. Termin anfragen bei Lucious Consulting.

[20-Minuten-Gespräch buchen →](#)