

# Der Standort-Standard-Check: 7 Büro-Abläufe, die an jedem Standort gleich laufen müssen

---

Die Selbst-Diagnose für Mehrstandort-Betriebe: Wo Ihre Standorte auseinanderlaufen — und welcher Ablauf zuerst dran ist



Bei einem Standort haben Sie alles im Kopf. Bei mehreren nicht mehr — und genau da fängt das Problem an: Jeder Standort macht es ein bisschen anders, niemand sieht das Ganze, und beim nächsten Standort vervielfacht sich das Durcheinander. Diese Checkliste hilft Ihnen, in unter 15 Minuten herauszufinden, WO Ihre Standorte auseinanderlaufen und WELCHER Ablauf zuerst angefasst gehört. Gehen Sie jeden Punkt für jeden Standort durch. Bewerten Sie ehrlich mit: läuft (grün) · läuft, aber könnte besser (gelb) · jeder macht es anders / hakt (rot). Der Ablauf mit den meisten roten und gelben Markierungen ist Ihr Startpunkt.

## 1. 1. Anfrage rein → Angebot raus

Der teuerste Ablauf von allen, weil hier direkt Aufträge entschieden werden. Wenn ein Angebot statt in Stunden erst in Tagen rausgeht, landet der Auftrag beim Mitbewerber, der schneller war. Das passiert besonders an Tagen mit vielen Anfragen — also genau dann, wenn am meisten zu holen wäre. Prüfen Sie für jeden Standort, wie lange es von der Anfrage bis zum fertigen Angebot wirklich dauert.

- Wie lange dauert es bei jedem Standort von Anfrage bis Angebot? (Soll: unter 2 Stunden, nicht 2–5 Tage)
- Macht jeder Standort das Angebot gleich — gleiche Vorlage, gleiche Preise, gleiche Texte?
- Bleibt an Tagen mit vielen Anfragen etwas liegen — und merkt das überhaupt jemand?
- Wissen Sie, wie viele Anfragen pro Standort gar nicht in ein Angebot münden?

## 2. 2. Das Telefon

Jeder nicht angenommene Anruf ist eine potenzielle Anfrage, die Sie nie zu sehen bekommen. Bei einem Standort hört man es klingeln. Bei mehreren weiß niemand, wie viele Anrufe pro Tag ins Leere laufen — und damit lässt sich auch nichts verbessern. Prüfen Sie, ob Ihre Standorte erreichbar sind, wenn ein Kunde anruft.

- Wie viele von 10 Anrufen werden pro Standort tatsächlich angenommen?
- Was passiert mit Anrufen außerhalb der Bürozeiten — Mittagspause, Feierabend, Urlaub?
- Bekommt der Anrufer überall die gleiche Auskunft, oder hängt das davon ab, wer abnimmt?
- Gibt es einen festen Rückruf-Ablauf für verpasste Anrufe — oder geht das unter?

### 3. 3. Einarbeitung neuer Bürokräfte

Die eine, zwei Bürostellen bekommen Sie ohnehin kaum besetzt — und wenn, dauert das Einarbeiten Wochen, in denen die neue Kraft mehr fragt als arbeitet. Der Grund: Das Wissen steckt in den Köpfen einzelner Mitarbeiter, nicht in einem festen Ablauf. Prüfen Sie, wie schnell jemand Neues bei Ihnen wirklich produktiv ist.

- Wie lange dauert die Einarbeitung heute? (Soll: 1–2 Wochen, nicht 1–2 Monate)
- Gibt es einen geschriebenen Ablauf — oder lernt jeder Neue durch Zuschauen?
- Würde Ihr Büro funktionieren, wenn morgen Ihre erfahrenste Bürokraft ausfällt?
- Lernt eine neue Kraft an Standort A das Gleiche wie an Standort B?

### 4. 4. Einheitlichkeit über alle Standorte

Das ist die Kernfrage hinter allen anderen Punkten: Macht jeder Standort es ein bisschen anders? Solange das so ist, können Sie nichts zentral verbessern, nichts vergleichen und nichts vom guten Standort auf den schwachen übertragen. Jeder neue Standort erbt das Durcheinander statt des besten Ablaufs.

- Läuft derselbe Ablauf (Anfrage, Angebot, Telefon) an jedem Standort gleich?
- Können Sie zwei Standorte direkt vergleichen — oder messen alle anders?
- Wenn ein Standort etwas besser macht: Wird das auf die anderen übertragen?
- Erbt ein neuer Standort einen festen Ablauf — oder fängt jeder bei null an?

### 5. 5. Den Engpass benennen

Jetzt zählen Sie aus. Welcher der vier Abläufe hat über Ihre Standorte hinweg die meisten roten und gelben Markierungen? Das ist Ihr Engpass — und Ihr Startpunkt. Der Fehler, den die meisten machen: überall gleichzeitig anfangen. Besser ist, den einen Ablauf mit dem größten Hebel zuerst sauber zu machen und ihn dann auf alle Standorte auszurollen.

- Welcher Ablauf hat die meisten roten Markierungen? → Das ist Ihr Startpunkt.
- Welcher Standort ist am stärksten betroffen? → Dort messen Sie als Erstes.
- Was wäre die EINE Sache, die — einmal gelöst — sofort spürbar wäre?
- Was kostet es Sie pro Monat, wenn dieser Ablauf so bleibt, wie er ist?



### Ihre Checkliste

- ☐ Jeder Standort einzeln durch alle 4 Abläufe bewertet (grün / gelb / rot)
- ☐ Anfrage → Angebot-Zeit pro Standort notiert
- ☐ Telefon-Annahmequote pro Standort geschätzt
- ☐ Einarbeitungsdauer einer neuen Bürokraft notiert

- ☐ Ablauf mit den meisten roten/gelben Markierungen markiert = Startpunkt
- ☐ Standort mit dem größten Handlungsbedarf benannt
- ☐ Die EINE Sache aufgeschrieben, die zuerst besser laufen müsste

## Sie wollen das nicht selbst aufbauen?

Sie wissen jetzt, welcher Ablauf an welchem Standort zuerst dran ist. Wenn Sie sehen möchten, wie sich genau dieser Ablauf so bauen lässt, dass er an jedem Standort gleich und von allein läuft — ohne dass Sie die Stelle besetzen müssen, die Sie ohnehin nicht besetzt bekommen — buchen Sie ein kurzes Erstgespräch mit Lucious Consulting. Wir schauen gemeinsam auf Ihren Engpass und zeigen Ihnen am konkreten Beispiel, wie das System bei Ihnen aussehen würde.

[\*\*20-Minuten-Gespräch buchen\*\* →](#)