



Susanne Kriegelstein

Trainerin & Coach

Geschäftsführerin AfG Akademie für Geschäftserfolg GmbH

Mit ihrem Unternehmen „talent-inside“ ist sie seit 1999 selbstständig und trainiert Führungskräfte von Automobilzulieferern in Kommunikation und Leadership.

Daneben begleitet Susanne Kriegelstein Verbände wie auch kleinere und mittelständische Unternehmen in Wachstums- und Veränderungsprozessen. Unter anderem entwickelt sie 2003 für ein Internet-Start-Up den E-Mail-Service (den sie auch bis zur endgültigen Eingliederung in das Unternehmen leitet), begleitet ein Auktionshaus in seiner Anfangszeit und baut einen Personaldienstleister mit auf.

2007 ist sie Präsidentin der Wirtschaftsjuvenen Reutlingen-Neckar-Alb.

2008 gründet Susanne Kriegelstein – zusammen mit Martina Caspary Reiter und Gerhard Gieschen – die AfG Akademie für Geschäftserfolg GmbH.

Kriegelstein@akademie-fuer-geschaeftserfolg.de

www.akademie-fuer-geschaeftserfolg.de

Susanne Kriegelstein

Wachstum: Wie Sie Ihr Geschäft systematisieren und profitabel wachsen

Einleitung

Wenn Menschen sich selbstständig machen, dann meistens, weil sie das tun wollen, was sie am meisten lieben und am besten können.

Die wenigsten denken dabei auch an die dazugehörige Organisation und Verwaltung. Durchaus verständlich, zumal das Ablegen und Ähnliches oft eher lästig ist und auch keinen Euro mehr in die Kasse spült. Auch eine durchdachte Organisation tut dies nicht unbedingt. Aber so manches gut laufende Geschäft ging schon den Bach runter, weil es auf Chaos gebaut war.

Um Organisation und Verwaltung kommt leider niemand herum. Beides kann sogar in bestimmten Branchen 30 bis 40 Prozent Ihrer Tätigkeit ausmachen.

Wenn Sie Ihr Geschäft jedoch von Anfang an strukturell durchdacht aufstellen, minimieren Sie Verwaltungs- und Suchzeiten und setzen die Basis für ein optimales Wachstum.

Was gehört zum Thema Organisation und Strukturen?

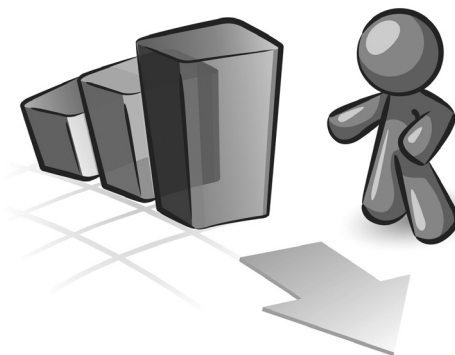
Dazu gehört viel mehr, als man erst einmal glaubt. Es reicht von der Organisation der eigenen Person und des Arbeitsplatzes bis zu den Arbeitsabläufen und dem Umgang mit dem inneren Schweinehund.

Selbstorganisation

Sich selbst zu organisieren, fällt vielen Menschen leichter, wenn sie eine Vision ihrer Selbstständigkeit, ihres Unternehmens haben. Als messbares Ziel, verbunden mit einer schrittweisen Strategie, haben sie schon den halben Erfolg erreicht.

Wo wollen Sie mit Ihrem Unternehmen in 5 Jahren stehen? Wo in einem Jahr? Wie kommen Sie dahin? Welche Schritte stehen dazu an? In Monaten, Wochen und Tagen.

Diese Aufstellung, sorgfältig ausgeführt und regelmäßig überarbeitet, ist nicht nur in Sachen Selbstorganisation unschlagbar, sondern dient auch immer wieder dazu, die Alltagstauglichkeit wie auch die Rentabilität Ihrer Selbstständigkeit zu zeigen. Hier können Sie schnell sehen, ob Ihr Geschäft funktioniert oder Korrekturen notwendig sind.



Sehr hilfreich, gerade am Anfang, ist es, wenn es irgendwo jemanden gibt, der in regelmäßigen Abständen nach Ihren Zielen und deren Umsetzung fragt und es gar versteht, einen bei der Verwirklichung anzufeuern. Also ein guter Coach oder eine Gruppe Gleichgesinnter.

Der Arbeitsplatz

Der Arbeitsplatz ist die Grundlage Ihrer Arbeit. Je nach Tätigkeit werden Sie sogar zwei haben: einen, an dem Sie Ihrer Selbstständigkeit nachgehen, und einen, an dem Sie diese organisieren und verwalten.

Wichtig ist auf jeden Fall, dass der Arbeitsplatz Ihre Arbeit unterstützt und Sie produktiv sein lässt.

Das ist der Fall, wenn Sie sich dort wohlfühlen und Ihnen alle Arbeiten leicht von der Hand gehen. Fragen Sie sich also: Können Sie alles, was Sie zum Arbeiten benötigen, gut erreichen? Haben Sie gutes Werkzeug bzw. gute Arbeitsmittel? Stimmen die Lichtverhältnisse? Bleiben Sie wach und konzentriert, auch wenn es mal spät wird? Werden Sie leicht abgelenkt?

Auch bei den Organisations- und Verwaltungsarbeiten sollte es Ihnen gut gehen. Eine Ecke im Schlafzimmer ist wahrscheinlich nicht genug.

Richten Sie sich den Verwaltungsarbeitsplatz so ein, dass er Sie einlädt, Dinge dort ihren festen Platz haben und Sie jede Woche wieder leicht in die zu erledigenden Arbeiten einsteigen. Ohne große Selbstüberwindung und zeitraubende Suchaktionen.

Schaffen Sie eine Grundordnung

Ohne Ordnung verschwenden Sie Zeit, Kraft und Geld. Der Kunde ruft an und das gesuchte Dokument ist nicht verfügbar, Sie müssen ihn zurückrufen. Dummerweise ist aber immer dann gerade besetzt. Also versuchen Sie es später nochmals. Drei oder vier Anläufe. Noch schlimmer ist es, wenn es mal zu einem Streit kommt und Sie die ursprüngliche Auftragsbestätigung oder Honorarvereinbarung gar nicht mehr finden können.

Gewöhnen Sie sich Ordnung an. Gerade am Anfang, wenn Sie noch nicht so viele Referenzen vorweisen können, kann sie bei Kunden ein wichtiger Ersatzindikator für Ihre Kompetenz und Qualität sein.

Geben Sie den Dingen einen festen Platz

Legen Sie Dinge, mit denen Sie ständig arbeiten, an festen Plätzen ab. So wie es sinnvoll ist, seinen Schlüsselbund immer an der gleichen Stelle zu platzieren. Sie sparen Zeit und Energie und können sich so auf die wesentlichen Dinge konzentrieren.

Organisieren Sie alles – auf Ihrem PC und in Ihrem Büro

Sie sind gesetzlich zur Ablage Ihres Schriftverkehrs verpflichtet. Sehen Sie das als Chance und Herausforderung, Ihr Geschäft optimal zu organisieren. Das wichtigste Organisationsmittel hierzu sind Ordner (als reale Ordner oder Mappensysteme) – sowohl im Büro als auch auf dem PC. Und wenn Sie bei beiden Ordnern (den realen

und den virtuellen) die selben Namen verwenden, müssen Sie nicht mehr umdenken.

Sie können Ihre Ordner nach Projekten, nach Kunden/Lieferanten oder nach Dokumentart (Angebote, Aufträge, Schriftverkehr) organisieren. Verwenden Sie auf jeden Fall eindeutige Begriffe! Keine verallgemeinernden Begriffe wie z. B. Sonstiges oder Verschiedenes. Sonst entsteht ein Sammelsurium von Dokumenten und Sie sind wieder nur am Suchen.

Verwenden Sie eine Struktur, bei der Sie das, was Sie suchen, sofort finden. Wenn Sie also etwas einsortiert haben und es die nächsten beiden Male nicht gleich wiederfinden, sollten Sie die Einsortierung überdenken.

Gut ist, wenn Sie den direkten Zugriff auf alle Akten zu aktuellen Projekten sowie zu regelmäßig benötigten anderen Informationen haben. Unterteilen Sie diese deshalb in laufende und in abgeschlossene Projekte.

Sichern Sie sich den Zugriff auf wichtige E-Mails. Drucken Sie diese zur Sicherheit aus und legen Sie sie ab. Oder sind Sie sicher, dass Sie alle diese E-Mails über die nächsten zehn Jahre durch Notfälle, Systemabstürze, Softwareupdates und Softwarewechsel mitnehmen können? Falls Sie dennoch auf ein papierloses Büro bauen, sollten Sie die E-Mails zumindest in ein Dokument umwandeln und im entsprechenden Ordner ablegen.

Vermeiden Sie nach Möglichkeit ein generelles Ablagekörbchen. Bei vielen Menschen geht auch viel Suchzeit verloren, weil sie Sachen nicht gleich ablegen, sondern in ein Ablagekörbchen legen, was dann wahlweise einmal pro Woche oder Jahr absortiert wird. Dazwischen wird es aber jede Woche durchsucht, weil Sie Unterlagen brauchen, von denen Sie nicht genau wissen, ob sie im Ordner sind oder eben noch im Ablagekörbchen.

Ein Champion sind Sie, wenn Sie es schaffen, Sachen immer gleich einzusortieren und sich das Ablagekörbchen ganz sparen. Auch wenn es erstmal aufwendiger erscheint: Es wird Ihnen viel Zeit sparen.

Die wichtigsten Arbeitsstrukturen – Ordnen Sie Ihre Zeit

Geben Sie Ihrer Zeit eine feste Struktur und Prioritäten

Ermitteln Sie die Zeiten, an denen Sie besonders produktiv sind, und blockieren Sie diese für die wichtigsten Tätigkeiten des Tages. Legen Sie Routinetätigkeiten in Ihre „müden“ Phasen. Bei vielen Menschen ist dies zum Beispiel in der Zeit nach dem Mittagessen.

Halten Sie Besprechungen immer zu gleichen Zeiten, das Gleiche gilt für Ihre Telefonate. Sie werden feststellen, dass Mitarbeiter und Kunden erstaunlich schnell lernen und Ihre Gewohnheiten immer häufiger berücksichtigen. Denn Ihr Gegenüber ist froh, wenn er weiß, wann er Sie am besten erreichen kann.

Schaffen Sie auch für Ihre Woche und Ihren Monat einen festen Rahmen. Behalten Sie sich beispielsweise montags die erste Stunde für die Wochenplanung vor. Reservieren Sie sich den Freitagvormittag für strategische Aufgaben und den Freitagnachmittag für die Rechnungsstellung und Verwaltung.

Für die meisten Menschen sind die frühen Morgenstunden gut für die wichtigsten Aufgaben. Zu dieser Zeit sind sie noch frisch, und zu so früher Zeit besteht kaum eine Gefahr der Störung bzw. Terminverschiebung. Erstellen Sie klare Regeln für Ihre Prioritäten und Ihren Tagesablauf. Eine solche Prioritätenliste könnte z. B. lauten:



Priorität A

- » Alle anstehenden Umsätze realisieren
- » Ausstehende Angebote nachfassen
- » Gespräche mit Neukunden
- » Ein Kontakt zu einem Bestandskunden

Priorität B

- » Drei Kontakte zu potenziellen Neukunden
- » Buchhaltung

Priorität C

- » Verwaltungsarbeiten
- » Sonstiges

Fünfzehn Minuten vor Arbeitsende

Priorität A

- » Planung des Folgetages

Die Abarbeitung erfolgt nach einem ganz einfachen Prinzip: Erledigen Sie zuerst die für den Tag ausgewählten Aufgaben, in der Reihenfolge ihrer Priorität. Danach weitere Aufgaben der Liste, aber auch hier wieder nach Priorität.

Schaffen Sie sich „goldene Zeiten“: das Prinzip der ungeteilten Aufmerksamkeit

Das Prinzip der ungeteilten Aufmerksamkeit besagt, dass Sie mehr als doppelt so produktiv sind, wenn Sie Ihre gesamte Konzentration auf eine einzige Aufgabe fokussieren. Umgekehrt bedeutet es, dass Sie mit jedem geistigen Wechsel zwischen unterschiedlichen Tätigkeiten an Produktivität einbüßen oder anders gesagt, Ihre Zeit ergebnislos verbrennen.

Bilden Sie deshalb feste Zeitblöcke, in denen Sie ungestört Aufgaben abarbeiten. Konzentrieren Sie sich beispielsweise von acht bis zehn Uhr früh auf die A-Aufgaben des Tages, also auf die Arbeit, welche den größten Nutzen bringen wird. Machen Sie diese Blöcke immer ca. 90 bis 120 Minuten lang. Dies ist die optimale Zeit, um aufmerksam zu bleiben.

Zur Konzentration auf eine Aufgabe gehört es auch, sämtliche Störungen abzuschalten. Stellen Sie deshalb Ihr Telefon auf Anrufbeantworter oder zu einem Bü-

Wachstum: Wie Sie Ihr Geschäft systematisieren und profitabel wachsen

roservice durch, schalten Sie Ihr E-Mail-System auf manuellen Abruf, hängen ein Schild „Bitte nicht stören“ an die Tür und machen Klarschiff auf Ihrem Schreibtisch. D. h., auf diesem dürfen immer nur die Unterlagen der aktuellen Aufgabe liegen. Alle anderen Schriftstücke, Prospekte oder Notizen gehören an einen Ort in Reich-, nicht aber Sichtweite, beispielsweise auf ein Sideboard links hinter Ihnen. Verzichten Sie auch auf Haftnotizen an Bildschirm oder Telefon.

Falls Sie doch jemand in Ihrer Tätigkeit unterbricht, fragen Sie nach dem Grund und vereinbaren einen Termin für die Rücksprache oder den Rückruf.

Selbst wenn Sie noch gar nicht gegründet haben, sondern noch in den Vorbereitungsarbeiten stecken: Strukturieren Sie bereits Ihre Tage: Planen Sie Zeiten ein, an denen Sie an Ihrem neuen Geschäft arbeiten können – am besten regelmäßig und ungestört.

Reservieren Sie immer zuerst Ihre strategische Zeit

Den meisten Selbstständigen ist klar, dass sie nicht nur „in“ ihrem Geschäft arbeiten sollten, sondern eben auch „an“ dem Geschäft: strategisch und korrigierend. Doch immer, wenn sie sich mit den Tipps zum Zeitmanagement zusätzliche freie Zeit verschaffen, droht diese Zeit auch sofort wieder im Tagesgeschäft zu verpuffen, denn es gilt ja noch unbedingt etwas an einem möglichen Großauftrag zu arbeiten oder Kunde XY macht es besonders dringlich ... oder, oder, oder.

Es gibt nur einen Weg, wie Sie sicher sein können, regelmäßig an Ihrer Zukunft zu arbeiten: Reservieren Sie immer zuerst Ihre strategische Zeit!

Legen Sie klare Denk- und Arbeitszeiten für Ihre Rollen als Unternehmer und als Manager fest. Entscheiden Sie sich für feste Tages- und Uhrzeiten. Blockieren Sie sich beispielsweise jeden Freitagnachmittag von 14.00 bis 17.00 Uhr. Tragen Sie es in Ihrem Kalender ein und halten das für mindestens zwölf Wochen durch.

Denn nur so kann es zur Gewohnheit werden, für Ihren Geist, Ihren Körper, Ihre Familie, Ihre Kunden und Ihre Mitarbeiter. Diskutieren Sie immer noch jeden Morgen mit sich selbst, ob Sie Ihre Zähne putzen sollten oder nicht? Sicher nicht, Sie

haben automatisch diese Zeit eingeplant, weil es zur Gewohnheit wurde. Wenn Sie die Macht der Gewohnheit erst einmal gespürt haben, werden Sie diese nie wieder missen möchten: keine Diskussionen, keinen Streit, kein Verschieben – weder Sie mit sich selbst in Ihrem Kopf noch jemand anders mit Ihnen.

Legen Sie Zeiten der Erholung wie auch für die Familie und Freunde fest

Das mag erst einmal komisch klingen, die meisten Selbstständigen machen jedoch schnell die Erfahrung, dass es immer was zu tun gibt und man recht schnell Gefahr läuft, die eigene Erholung zu vernachlässigen.

Sie müssen ja nicht planen, was sie in der Zeit tun, sondern lediglich Zeiten dafür blocken, sodass nichts anderes hereinkommt (wie zum Beispiel ein Angebot zu schreiben, Ablage zu machen usw.).

Diese geblockten Zeiten dienen dann der wirklichen Erholung (und damit dem Erhalten bzw. Wiederherstellen Ihrer Arbeitskraft) wie aber auch der Pflege der sozialen Kontakte.

Ein soziales Umfeld in Form von wohlwollenden Menschen ist für Selbstständige von großer Bedeutung. Die Rede ist hier von Menschen, die außerhalb von Geschäftspartnern und Kunden stehen. Sie können viel Inspiration und wertvolle Rückmeldungen geben und so dafür sorgen, dass man seine Bodenhaftung nicht verliert und wieder voller Kraft an die Arbeit gehen kann.

Planen Sie heute den morgigen Tag

Beenden Sie Ihren Arbeitstag mit einer Zusammenstellung Ihrer Aufgaben für den nächsten Tag. Wenn Sie sich angewöhnen, schon abends den nächsten Tag zu planen, nutzen Sie die Macht Ihres Unterbewusstseins. Denn dieses wird schon in der Nacht beginnen, die Lösung zusammenzupuzzeln, und Sie so in die Lage versetzen, Ihre Aufgaben früher und schneller zu bewältigen.



Konkrete Schritte der Arbeitsorganisation

Zerlegen Sie große Projekte in kleine Schritte

Jede große Reise beginnt mit dem ersten Schritt. Zerlegen Sie jedes Projekt und jede größere Aufgabe in kleinere Teilaufgaben. So verderben Sie sich nicht den Magen und haben jeden Tag Erfolgserlebnisse.

Budgetieren Sie Ihre Projekt- und Arbeitszeit

Kennen Sie das auch: Sie nehmen sich für die Steuererklärung die Zeit zwischen den Jahren Zeit, und was passiert: Sie sind die gesamte Zeit damit beschäftigt. Oder: Sie haben ein lukratives Projekt angeboten bekommen, und weil sie einfach gerade keine Lust zur Akquise haben, beschäftigen Sie sich die ganze Zeit mit dem Projekt. Das Ergebnis: Durch die hohe Stundenzahl wurde das Projekt unlukrativ und Nachfolgeaufträge fallen mangels Marketing und Akquise aus. Das tolle Projekt ist für Sie letztendlich sehr teuer zu stehen gekommen. Und das Ergebnis ist wahrscheinlich auch nicht besser, als wenn Sie sich weniger intensiv damit beschäftigt hätten. Aber Ihre Laune ist um einiges schlechter ...

Planen Sie Ihre Arbeitszeit durch. Überschlagen Sie bei jedem Projekt, jedem Auftrag, wie viel Zeit Sie benötigen werden. Und zwar nicht nur die reine Ausführung, sondern auch die dazugehörige verwaltbare Abwicklung.

Versuchen Sie, möglichst exakt zu planen. Und schlagen Sie dann noch mal 10 % als Puffer drauf. Nur Ihre Verwaltungszeiten, die sollten Sie nach Möglichkeit stets versuchen zu halbieren. Führen Sie Verwaltungsaufgaben immer schnell durch. So schnell, wie Sie es gerade noch ohne Qualitätseinbußen schaffen. Dadurch entsteht eine Atmosphäre der Dringlichkeit. Je zügiger Sie einen Vorgang abarbeiten, desto anspruchsvoller wird diese Tätigkeit.

Ordnen Sie Ihre Aufgaben

Fangen Sie Ihre eigene To-do-Liste an. Gewöhnen Sie sich an, alles, was zu tun ist, sofort niederzuschreiben. Am besten halten Sie dazu immer einen bestimmten Block

griffbereit. Dann ist es aus dem Kopf und Sie können konzentriert weiterarbeiten. Bei der abendlichen Planung für den nächsten Tag schreiben Sie diese Aufgaben dann auf Ihre einheitliche To-do-Liste, entweder im PC oder im Organizer etc. Je nachdem, mit was Sie am besten arbeiten können. Ordnen Sie die Aufgaben gleich nach Prioritäten. Planen Sie anhand solcher Leitlinien jeden Montagmorgen Ihre Woche und jeden Abend den Folgetag.

Konzentrieren Sie sich auf Ihre Prioritäten

Legen Sie Ihre eigenen Prioritäten fest. Was ist für Sie wichtig? Wie oben auch schon im Beispiel zum Zeitmanagement dargestellt, entsprechen folgende Tätigkeiten bei vielen Unternehmern der Priorität A: alle anstehenden Umsätze realisieren, ausstehende Angebote nachfassen, Gespräche mit Neukunden und mindestens ein Kontakt zu einem Bestandskunden. Der Priorität B dagegen entsprechen die regelmäßige Akquise, der Kontakt zu potenziellen Neukunden und die Buchhaltung.

Gehen Sie im Geiste Ihre Aufgaben durch und versehen Sie diese mit Prioritäten. Sollte Ihnen nicht gleich etwas dazu einfallen: Weiter unten sind einige Aufgaben aufgelistet, wobei die eine oder andere sicherlich auch auf Sie zutrifft.

Oder Sie nehmen Ihre To-do-Liste zur Hand und schauen sich dort die Aufgaben an: Was ist davon wichtig und dringlich? Ordnen Sie es der Priorität A zu. Was auf der To-do-Liste ist wichtig, aber nicht dringlich? Ab auf Priorität B. Und was ist dringlich, aber nicht wichtig? C. Und wenn etwas weder dringlich noch wichtig ist? Streichen! Aber Vorsicht: Schauen Sie nicht nur auf Ihre eigene Einschätzung. Etwas, dass für Sie vielleicht unwichtig ist, kann für Ihr Gegenüber eine ganz andere Bedeutung haben!

Schreiben Sie Checklisten

Für Piloten ist es eine Selbstverständlichkeit: Vor jedem Start wird die komplette Checkliste abgehakt. Durch dieses Vorgehen erhöht sich die Flugsicherheit. Denn die Checklisten stellen sicher, dass alle notwendigen Vorbereitungen und Überprüfungen vor dem Abflug erledigt werden.

Wachstum: Wie Sie Ihr Geschäft systematisieren und profitabel wachsen

Sobald ein neuer Interessent bei Ihnen anruft und Sie mit ihm ein mögliches Projekt besprechen, sollte in Ihrem Kopf automatisch eine vergleichbare Checkliste auftauchen. Sie gehen mit ihm seine Anforderungen Punkt für Punkt durch und sammeln so alle Daten, die Sie für die Angebotserstellung benötigen. Aber selbst Profis werden plötzlich abgelenkt, sind in Eile oder kämpfen mit einer Migräne. Und plötzlich fehlen wesentliche Informationen. Bei der Angebotserstellung muss man dann nochmals nachfragen und dadurch seine Schwäche offen legen oder arbeitet gar mit unbestätigten Annahmen.

Sorgen Sie deshalb vor und erstellen für alle wichtigen Arbeiten entsprechende Checklisten. Dies könnte unter anderem für folgende Situationen sein:

- Anfragen (telefonisch oder mündlich)
- Versendung von Informationen
- Erstgespräch
- Ist-Aufnahme für Angebot
- Angebot
- Verkaufsverhandlung
- Vertragsabschluss
- Durchführung der Projekte
- Rechnungsstellung
- Adressverwaltung von Interessenten und Kunden
- Dokumentation der Kundenbeziehungen und der Aussendungen
- Akquise und Telefonate
- Buchhaltung

Wie das geht? Ganz einfach: Erstellen Sie jetzt sofort für jeden der obigen Punkte ein Dokument „xxxxxxx-Checkliste“ in Ihrem Ordner „Formulare“ und notieren gleich, was Ihnen dazu einfällt: Was müssen Sie von einem Anfragenden wissen, um ein gutes Angebot zu erstellen? Wie wollen Sie ein Angebot aufbauen? Welche Punkte müssen Sie bei Vertragsschluss geregelt wissen?

Und von nun an schauen Sie es vor dem Start einer solchen Aufgabe an und ergänzen es nach dem Abschluss der Aufgabe. Binnen vier Wochen haben Sie einen wunderbaren Satz Checklisten – und gleichzeitig ein Regelwerk für Ihren Betrieb.

Schließen Sie in diese Sammlung alle wiederkehrenden Arbeiten ein. Klingt zwar erst einmal nach einem großen Aufwand, wird Ihnen aber später die Arbeit unglaublich vereinfachen. Denn Sie haben den Kopf frei, um über wirkliche Projekte und Lösungen nachzudenken und nicht über das aktuelle Angebot: „Wie waren da noch mal die Preise, wenn ich es so und so mache? Was hatte ich im letzten Angebot da stehen? Ach ja, wenn ich es nur wieder finden würde, könnte ich ja nachschauen, aber ...“

Achten Sie beim Erstellen der Checklisten auf Ihre eigenen Denk- und Arbeitsstrukturen. Oft fällt dies leichter, wenn man hier einen kleinen Trick anwendet: Schreiben Sie die Listen so, als ob jemand anderes danach zu arbeiten hätte.

Legen Sie eine Wiedervorlage an

Und schauen Sie auch regelmäßig rein! Selbst wenn Sie denken, dass Ihr Geschäft so klein ist, dass Sie sich alles merken können, fangen Sie erst recht mit einer Wiedervorlage an. Es gibt keine andere Gelegenheit, mit so wenig Aufwand Ihre gesamte Reputation zu zerstören wie durch einen verpassten Termin oder den verspäteten Start vereinbarter Aktivitäten. Und das Schöne an einer funktionierenden Wiedervorlage: Sie entlastet Ihr Gehirn. Sie müssen sich nicht mehr die vielen Kleinigkeiten merken und keine Angst mehr haben, etwas zu vergessen.

„Schade, dass Sie sich jetzt erst melden. Gestern haben wir den Auftrag vergeben.“ Das wird Ihnen dann nicht passieren.

Eine funktionierende Wiedervorlage ist das A und O Ihres Erfolgs. Entscheiden Sie sich deshalb für eine zentrale Wiedervorlage. Entweder steuern Sie alle Ihre Termine über Ihren Zeitplaner, einen Notizkalender, einen elektronischen Organizer oder über eine Wiedervorlagemappe mit 31 Fächern für jeden Tag des Monats sowie weiteren Mappen für jeden Monat des Jahres. Selbst eine zentrale Liste oder Exceltabelle mit allen Maßnahmen und den dazugehörigen Wiedervorlageterminen kann funktionieren.

Entscheidend für den Erfolg Ihrer Wiedervorlage ist nicht das Arbeitsmittel, sondern Ihre Disziplin im Umgang damit.

Betreiben Sie Qualitätssicherung durch eigene Regeln

Nutzen Sie die Checklisten und die Wiedervorlage auch, um nach und nach Regeln für Ihr eigenes Geschäft aufzustellen. Wie schnell beantworte ich Mails? Was soll hier mein Standard sein? Wie lange muss ein Interessent auf seine Informationen warten? Welche Informationen bzw. Inhalte bekommt ein Interessent eigentlich immer? Schicke ich die per Post oder vorab schon mal per Mail? Oder per Mail erstmal eine Ankündigung, dass es mit der Post unterwegs ist? Wie oft aktualisiere ich meinen Internetauftritt?

Vom erfolgreichen Umgang mit dem inneren Schweinehund

Die gute Nachricht zuerst: Sie können lernen, mit ihm zu leben, ohne dass er zu viel kaputtmacht. Die schlechte Nachricht: Der innere Schweinehund wird nie verschwinden.

Er ist einfach ein Teil jedes Menschen, und als solcher auch gut, denn er kann jeden auf seine blinden Flecken hinweisen. Darauf jetzt genau einzugehen, würde zu sehr vom Thema wegführen. Deswegen hier nur kurz: Schweinehunde haben bestimmte Grundthemen, mit denen sie ständig um die Ecke kommen.

Selbstständige und Unternehmer werden dabei ganz besonders mit den Folgenden konfrontiert:

„Wenn, dann“

- * Wenn ich nur diesen neuen Computer hätte, dann würden die Aufträge nur so hereinpurzeln.
- * Wenn die Bank mir diesen Kredit geben würde, dann könnte ich richtig loslegen.
- * Wenn ich jetzt gut arbeite, dann habe ich es später mit meiner Familie leichter.

Variation: Nächste Woche fange ich mit der regelmäßigen Akquise an ...

„Ich bin einfach besser als alle anderen. Das wird hier doch hoffentlich auch noch mal jemand merken (ohne dass ich es nach außen zeigen muss, erst recht nicht durch Akquise).“

„Geld verdienen ist was für Ausbeuter. Ich bin doch Künstler.“

„Der arme Kunde. Wenn er nur so wenig zahlen kann, dann gebe ich es ihm lieber dafür, als dass ich gar keinen Kunden habe.“

„Wenn ich nur hart genug (die Wochenenden durch-)arbeite, kommt Geld/Ruhm/Erfolg von alleine.“

„Ich sollte mich jetzt lieber mal ausruhen. Habe schließlich das ganze Wochenende gearbeitet.“

„Niemand versteht mich.“

„Ich kann es nicht.“

Und so weiter ...

Wachstum: Wie Sie Ihr Geschäft systematisieren und profitabel wachsen

Es gibt fünf gute Disziplinen, den Schweinehund links liegen zu lassen: Routine, Zeitbudgets, gute Herausforderungen, Pflege von wohlwollenden, unterstützenden Kontakten und das Thema „Ende gut, alles gut“.

Routine macht Abläufe selbstverständlich. Der Schweinehund hat weniger Ansatzmöglichkeiten, Ihnen Aufgaben madig zu machen, wenn diese Ihnen in Fleisch und Blut übergegangen sind und Sie einfach gewöhnt sind, sie zu tun. Ganz besonders in Sachen Akquise etc. kann eine solche Selbstverständlichkeit Sie fast schon schweinehundresistent machen.

Wie beim Autofahren lernen, da ging es Ihnen dabei auch so: Mit dem Lenkrad steuern und niemanden anfahren, Kupplung treten und schalten, gleichzeitig Gas und Bremse auseinanderhalten bzw. im richtigen Moment das richtige Pedal erwischen ... Was für ein Stress. Kurze Zeit später, Sie haben inzwischen den Führerschein und sind schon viele Kilometer gefahren: Denken Sie noch bewusst an Gas und Bremse? Oder tun Sie es einfach? Denken Sie noch bewusst an das Kuppeln und Schalten? Oder tun Sie es einfach?

Nur das ständige Beobachten des Verkehrs und möglicher Optionen wie auch Gefahrenquellen, dass tun Sie hoffentlich nach wie vor noch sehr bewusst. Denn das ist auch das, wofür Sie in Ihrem Geschäft Ihren Kopf freihaben sollten.

Achtung: Damit Routine auch Routine bleibt, muss sie regelmäßig ausgeübt werden. Sollte dies nicht der Fall sein, können die Checklisten Sie hier gut unterstützen, den Schweinehund auszutricksen.

Zeitbudgets, besonders enge, geben Ihnen die Möglichkeit, so mit Ihren Aufgaben beschäftigt zu sein, dass der Schweinehund gar keine Verschnaufpause in Ihrer Konzentration findet und Sie nicht erreichen kann. Aber natürlich werden Sie Pausen machen. Nur sind die Pausen auch terminiert, entspannend, und anschließend stürzen Sie sich wieder in die Konzentration.

Gute Herausforderungen sind deshalb so wichtig, weil die Stimme eines Schweinehundes regelmäßig sehr leise bis lautlos wird, wenn Sie etwas tun, was Sie inspiriert und begeistert. Deswegen steht hier nicht nur „Herausforderungen“, son-

dem „gute Herausforderungen“. Das sind nämlich welche, die Sie so inspirieren, begeistern und Ihr Geschäft voranbringen, dass Ihr Geist damit angefüllt ist und der Schweinehund schon wieder draußen bleiben muss.

Menschen, die für uns wirklich wohlwollend und unterstützend sind, sagen nicht zu allem, was wir tun, „ja“ und „Amen“. Im Gegenteil, oft sind es gerade die un-bequemen Fragen, die kritischen Töne, die uns so enorm weiterhelfen, nicht dem Jammern oder Zweifeln des Schweinehundes zu verfallen.

Solange diese Töne und Fragen mit einer Grundbestärkung einhergehen: Ja, Du bist es und Du schaffst es, ist es perfekt für Ihr Geschäft, denn diese Menschen wollen, dass Sie erfolgreich sind. Suchen Sie sich solche Leute in Ihrem Umfeld und unterstützen Sie diese genauso mit Ihrem Glauben und Ihrem Wohlwollen.

Da die meisten Schweinehunde eben auf Jammern und Zweifeln gedrillt sind, ist es sinnvoll, den (Geschäfts-)Tag meist mit etwas zu beenden, was funktioniert hat. Das kann eine reale Tätigkeit sein: Sie haben zum Beispiel Telefonate mit Interessenten geführt und hören erst nach einem Gespräch auf, das gut verlief und bei dem der Interessent erst auflegen wollte, nachdem Sie ein Treffen mit ihm ausgemacht haben. Oder Sie haben einen Artikel fertigstellen können oder zumindest einen guten Abschnitt.

Sollten Sie den Tag nicht mit einem solchen Erlebnis beenden können, schreiben Sie sich ersatzweise abends drei Dinge auf, die Sie getan haben und die funktioniert haben.

Auch das Zimmern einer „Erfolgskiste“ kann hier weiterhelfen: Schreiben Sie sich jeden größeren Erfolg auf einen kleinen Zettel und legen Sie ihn zusammengefaltet in eine hergerichtete Kiste oder Ähnliches. Und jedes Mal, wenn Sie sich nicht ganz sicher sind, ob Ihr Tag gut geendet hat, stöbern Sie ein wenig in Ihrer Erfolgskiste ... Der Schweinehund wird Ihnen dabei neugierig über die Schulter schauen.

Finden Sie heraus, welche der fünf Disziplinen Ihren Umgang mit dem Schweinehund vereinfacht, oder ob es eine Kombination von mehreren ist – wie bei den meisten Menschen.

Zusammenfassung

Resümee

Feste Zeiten, feste Plätze und feste Abläufe sind das Grundthema der Organisation und Verwaltung. Organisieren Sie Ihre Zeit und Ihre Aufgaben. Die Verwaltungsaufgaben wie auch Ihre kreativen Zeiten. Und am besten auch eine regelmäßige Zeit mit Ihrem Schweinehund. So können Sie sicher gehen, dass nichts zu kurz kommt.

Schaffen Sie sich möglichst viele Checklisten und Vorlagen, sodass Sie Routinearbeiten einfach abhaken und sich mit Ihrem Kopf wirklich wesentlichen Dingen zuwenden können.

Je mehr Sie als Selbstständiger aus dem Sinn haben, umso besser für das Gedeihen Ihres Geschäftes.

- Habe ich Ziele für mein Geschäft aufgeschrieben und auch die Schritte zu ihrer Erfüllung?
- Nehme ich mir regelmäßig meine „Unternehmerzeit“, um das Vorankommen zu reflektieren und mein Unternehmen immer wieder auszurichten?
- Habe ich meine Ablage gut strukturiert, sodass ich alles schnell finde?
- Habe ich für alle wesentlichen Bereiche meines Geschäftes Checklisten aufgestellt?
- Arbeite ich täglich mit meiner To-do-Liste und meiner Wieder-vorlage?
- Plane ich heute noch den morgigen Arbeitstag?
- Was sind die Lieblingsthemen meines Schweinehundes? Und was hilft am besten?