



Der Leitfaden für Führungskräfte

DIE BRÜCKE ZWISCHEN BÜRO & BAUSTELLE

Wie du Mitarbeiter mitnimmst, damit
zwischen Büro und Baustelle
alles einfach besser läuft.

DAS HANDOUT
ZUM PODCAST



MemoMeister

Liebe Führungskräfte im Handwerk,

ich freue mich, euch dieses Handout als Ergänzung zu unserem Podcast „Die Brücke zwischen Büro und Baustelle“ vorstellen zu können.

In meiner sechsteiligen Podcast-Serie beschäftige ich mich mit den drängendsten Fragen, mit denen Führungskräfte im Handwerk konfrontiert sind: Wie erhöhe ich die Produktivität auf meinen Baustellen? Wie differenziere ich mich vom Wettbewerb? Welche Fehlerquellen gilt es zu vermeiden? Und wie löse ich Konflikte zwischen Mitarbeitern?

Im Alltag passieren oft unerwartete Dinge zwischen Büro und Baustelle. Aus jahrelanger Erfahrung mit vielen hundert Handwerkern verschiedenster Größen und Gewerke sind bewährte Erfahrungsberichte entstanden. In jedem Kapitel gebe ich dir konkrete Tipps und Methoden, um die Abläufe zwischen den Kollegen zu verbessern, Fehler zu erkennen und zu vermeiden oder für immer zu verbannen. Mit diesen praktischen Anleitungen kannst du die Zusammenarbeit zwischen Büro und Baustelle einfach und effektiv verbessern.

Viel Spaß beim Anhören des Podcasts,

A. Maisenbacher



Achim Maisenbacher

Experte für Digitalisierung im Handwerk

Gründer und Inhaber von MemoMeister & Podcast Host
des Bauimpulse Podcasts

DIE GEMEINSAME BRÜCKE, PROBLEME UND DEREN LÖSUNGEN

IN DEN 6 PODCAST FOLGEN WERDEN DIESE BAUSTEINE UNTERHALTSAM ERLÄUTERT

Erkenne Ursachen versteckter Probleme

*“Was dir bewusst ist,
kannst du verändern”*

PODCAST BAUSTEIN #1

Seite 4

Spotify



Apple



Schlechte Stimmung durch Chaos?

*“Wie Systeme dir helfen,
chaosfähig zu werden.”*

PODCAST BAUSTEIN #2

Seite 10

Spotify



Apple



Kein Raster: Wenig Zaster!

*“Wie du umsetzt
statt aussitzt.”*

PODCAST BAUSTEIN #3

Seite 14

Spotify



Apple



Raus aus Lügen & Ausreden

*“Wie du Kundenvertrauen
ausbaust.”*

PODCAST BAUSTEIN #4

Seite 18

Spotify



Apple



Erwartungshaltung & klare Vorgaben!

*Wie gute Kommunikation
wirklich funktioniert.*

PODCAST BAUSTEIN #5

Seite 22

Spotify



Apple



(Un)Professionelles Auftreten!?

*“Werte des
Unternehmens leben”!*

PODCAST BAUSTEIN #6

Seite 26

Spotify



Apple



Ich bin Achim...

Die Mütze ist mein Markenzeichen und seit geraumer Zeit bin ich der Host des Bauimpulse Podcasts. Zusammen mit Jan Schurkus habe ich 2017 MemoMeister gegründet. Seither ist unsere Mission, die Dokumentation von Bauprojekten so einfach und komfortabel wie möglich zu gestalten.



...und das ist der Bauimpulse Podcast

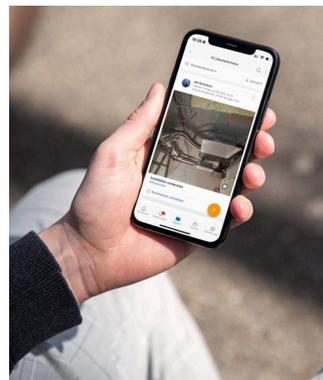
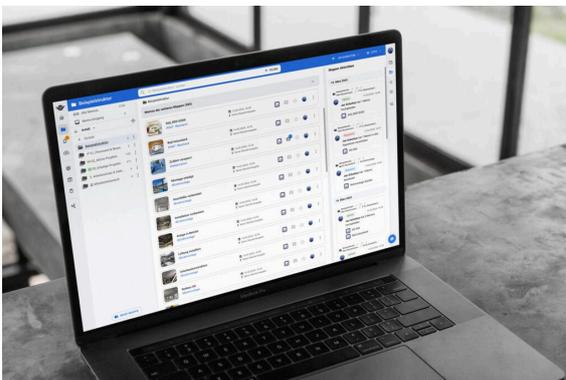
Es passieren viele spannende Dinge in meinem Alltag - modernes, innovatives das weit über MemoMeister hinausgeht. Daher gibt es mit dem Bauimpulse Podcast ein Medium, das perfekt zu modernen Bauunternehmen und Handwerksunternehmen passt: Sich z.B. auf dem Weg zur Baustelle einfach aktuell halten, also Wissen was los ist und das den Markt bewegt!

Ich freue mich über jeden Hörer und jedes Feedback - schreibe mir einfach an achim@memomeister.com.

...und das ist MemoMeister:

Baustellen sind komplex, die Qualität und der Zeitpunkt der Fertigstellung hängen von vielen Faktoren ab, unter anderem von der Verfügbarkeit der Informationen, des Personals und verschiedenen Gewerken.

Diese Komplexität, gepaart mit unvorhersehbaren Ereignissen, führt oft zu schwerwiegenden Fehlern, Differenzen zwischen den Mitarbeitern und Stress bei der Einhaltung von Vereinbarungen . Das passiert weit weniger mit lückenloser Kommunikation und allen Dokumentation immer Griffbereit. Und genau das macht MemoMeister.





BAUSTEIN

#1

ERKENNE URSACHEN VERSTECKTER PROBLEME

Was dir bewusst ist, kannst du verändern.

Sichere dir das Wissen, um systematische Fehler zu erkennen und baue das Vertrauen der Kunden aus.

Du lernst durch Fehlerbewusstsein Ursachen zu erkennen und dann mit einem geeigneten System zu minimieren.

PODCAST
BAUSTEIN #1

 Spotify



 Apple



ERKENNE URSACHEN VERSTECKTER PROBLEME

WAS DIR BEWUSST IST, KANNST DU VERÄNDERN.

Welche Fehler gibt es rund um die Baustelle?



Was sind die größten Probleme auf deinen Baustellen? Was möchtest du in Zukunft besser machen? Kreuze einfach an, wo dir der Schuh am meisten drückt.

Haftung für Fehler anderer Gewerke

Unzufriedene Mitarbeiter & Kündigungen

Baumängel aller Art

Zu wenig Kontrolle

Falsche Mitarbeiter

Falsche Arbeitsvorbereitung

Nacharbeiten werden nicht erfasst

Fehlende Kontrollen bei der Fertigstellung

Mitarbeiter werden nicht richtig eingewiesen

Problemlösungskompetenz fehlt bei Mitarbeitern

Planungsfehler (eigene und von Dritten)

Mitarbeiter kommunizieren nicht untereinander

Warenlieferungen werden bei Eingang nicht kontrolliert

Abstimmungen sind mangelhaft & Übergaben nicht systematisch

Baustellentourismus

Nichteinhalten von Organisationsvorgaben

Abstimmung der Gewerke mangelhaft

Ausführungsfehler aufgrund technischer Unfähigkeiten

Fehlende Führung

Übernahme von Gewerken ohne Kenntnis

Material ist nicht auf der Baustelle (Thema Einkauf)

So verlieren Mitarbeiter und Kunden Vertrauen ...

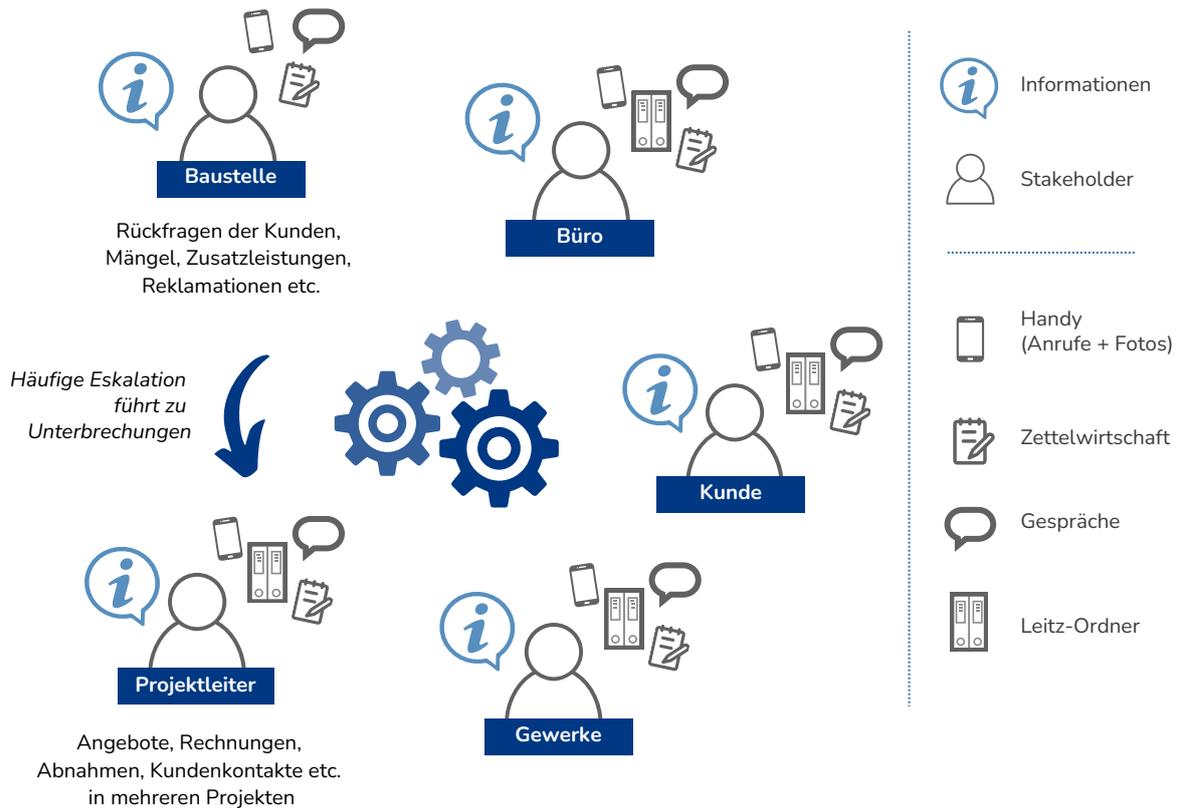


Jeder Baustein bezieht sich auf das gesamte Projektteam.

Sowohl im Büro als auch auf der Baustelle definierst du eine klare Erwartungshaltung, schaffst Vertrauen und löst automatisch Fehlerquellen, bevor sie zu ausgewachsenen Problemen werden.

Deine täglichen Herausforderungen zwischen Büro und Baustelle?

Mehrere Beteiligte mit unterschiedlichen Herausforderungen, eine Vielzahl von Informationen und diverse Dokumentationsformate erhöhen die Komplexität.



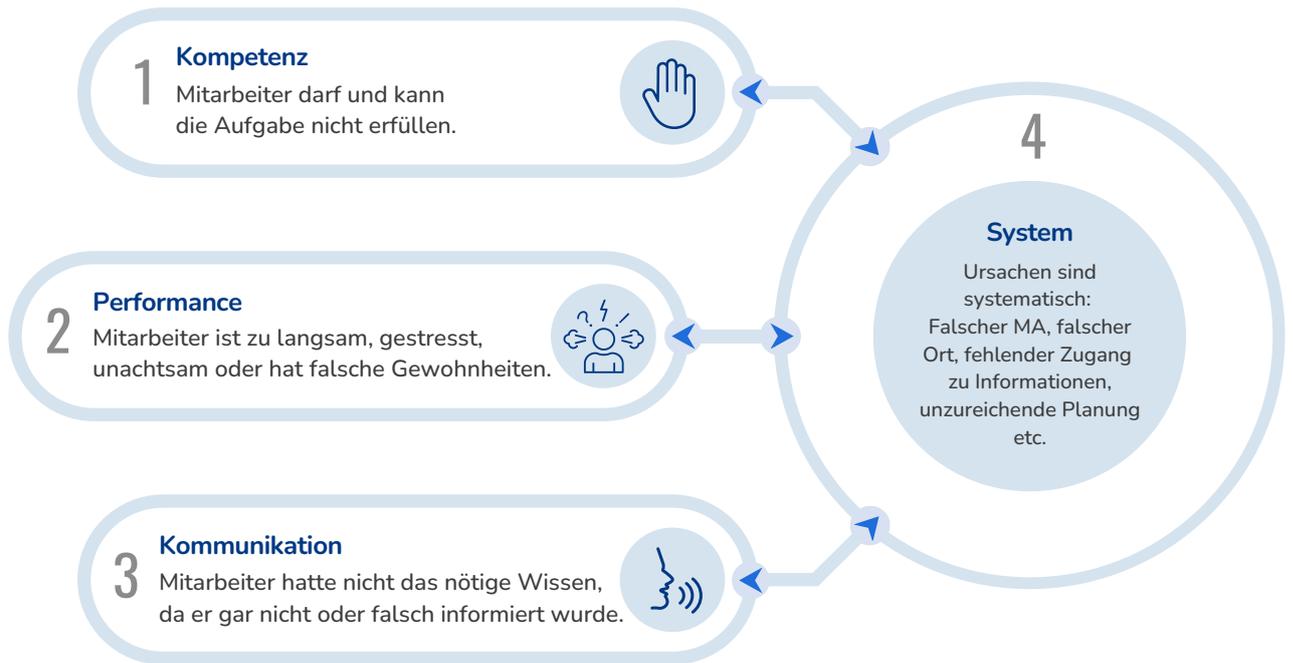
Wer sind die bei dir die Personen im Alltag, bei denen am meisten Reibungsverluste entstehen?

? Deine Rechnung: Anzahl Informationen pro Tag!

$$\begin{array}{ccccccc}
 \text{10} & \times & \text{4} & \times & \text{3} & = & \text{120} \\
 \text{Informationen} & & \text{Mitarbeiter} & & \text{Baustellen} & & \text{Anzahl Informationen}
 \end{array}$$

Identifizierung der Ursachen

Die Ursachen der Probleme lassen sich in eine dieser 4 Kategorien einordnen.



Deine Schritte für Systeme mit Mehrwert

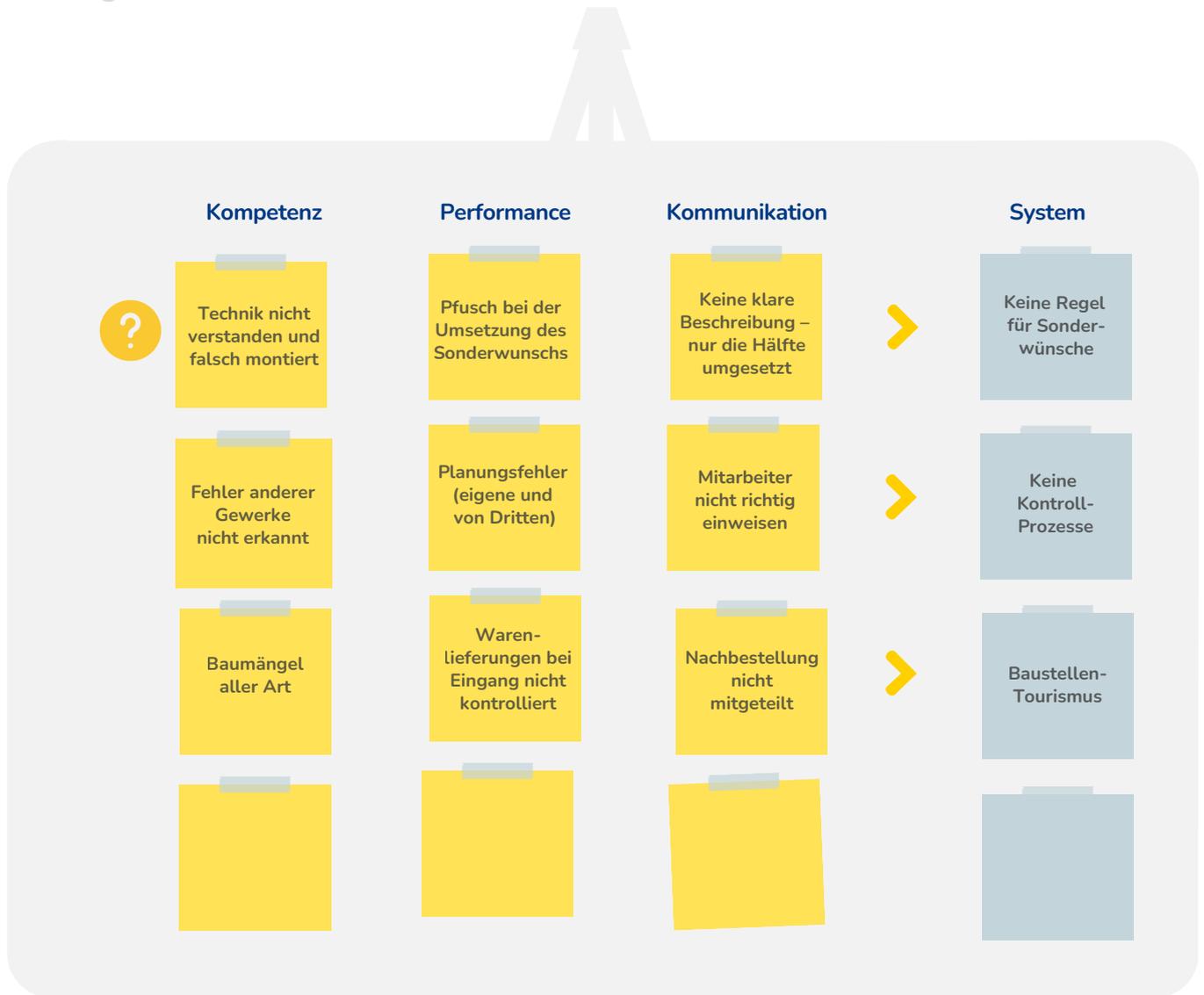


Erster Schritt: Fehler und deren Ursachen erkennen.

Bevor man Tools auswählt oder verwendet ist es sinnvoll, Fehler und vor allem deren Ursache zu finden. Sonst kann es passieren, dass man nur die Symptome bekämpft.

... und so funktioniert die Kategorisierung der Fehler

 Hierzu höre dir den Baustein #1 genau an.



Fehler sammeln, kategorisieren und Systematik finden.

Schreibt die erkannten Fehler auf und kategorisiert diese. In den meisten Fällen ist die Fehlerursache nicht der Mitarbeiter oder das Verhalten von Partnern oder Kunden, sondern Fehler in deinem System.

Das sagen Podcast-Hörer zu der Brücke zwischen Büro und Baustelle und dem Handout, das du gerade in den Händen hältst.



„Achim Maisenbacher widmet sich in seinem Podcast einem so wichtigen Thema: der Kommunikation zwischen Büro und Baustelle und den daraus resultierenden Konsequenzen, wenn diese nicht optimal verläuft. Durch gute Kommunikation könnten zahlreiche Probleme von vornherein vermieden werden. In seinen Episoden teilt er fundiertes Wissen und praxisnahe Ansätze, die Geschäftsführern helfen, die scheinbar getrennten Welten erfolgreich zu verbinden.“

Fabio Celentano

Geschäftsführer,
Celentano Garagentore und Türen



„Es ist immer wieder schön von dir und deinen spannenden Themen ‚Rund um das Thema Baustelle‘ zu hören. Ich denke, es ist wirklich sehr wichtig, den Ist-Zustand seines Unternehmens zu ermitteln, bevor man sich für irgendeine Software entscheidet. Ich habe noch nie von einer Branchensoftware gehört, die alle Bereiche des Unternehmens optimal steuert. Es gibt immer Schwächen. Wir arbeiten mit einer Mischung aus 3 sehr guten Systemen, und zwar Branchensoftware, Baustellendokumentation (MemoMeister) und Zeiterfassung.“

Thomas Hesse

Geschäftsführer, Grashüpfer GmbH



BAUSTEIN

#2

SCHLECHTE STIMMUNG DURCH CHAOS?

Wie Systeme dir helfen, chaosfähig zu werden.

Nutze die Tipps, um effizienter zu arbeiten, wertvolle
(Arbeits-)Zeit zu sparen und ein
besseres Arbeitsklima zu schaffen.

Du erfährst wie weniger Chaos zu zufriedeneren
Mitarbeiter führt. Durch eine gut entwickelte Streitkultur
und den Einsatz einfacher Methoden.

PODCAST
BAUSTEIN #2

 Spotify



 Apple

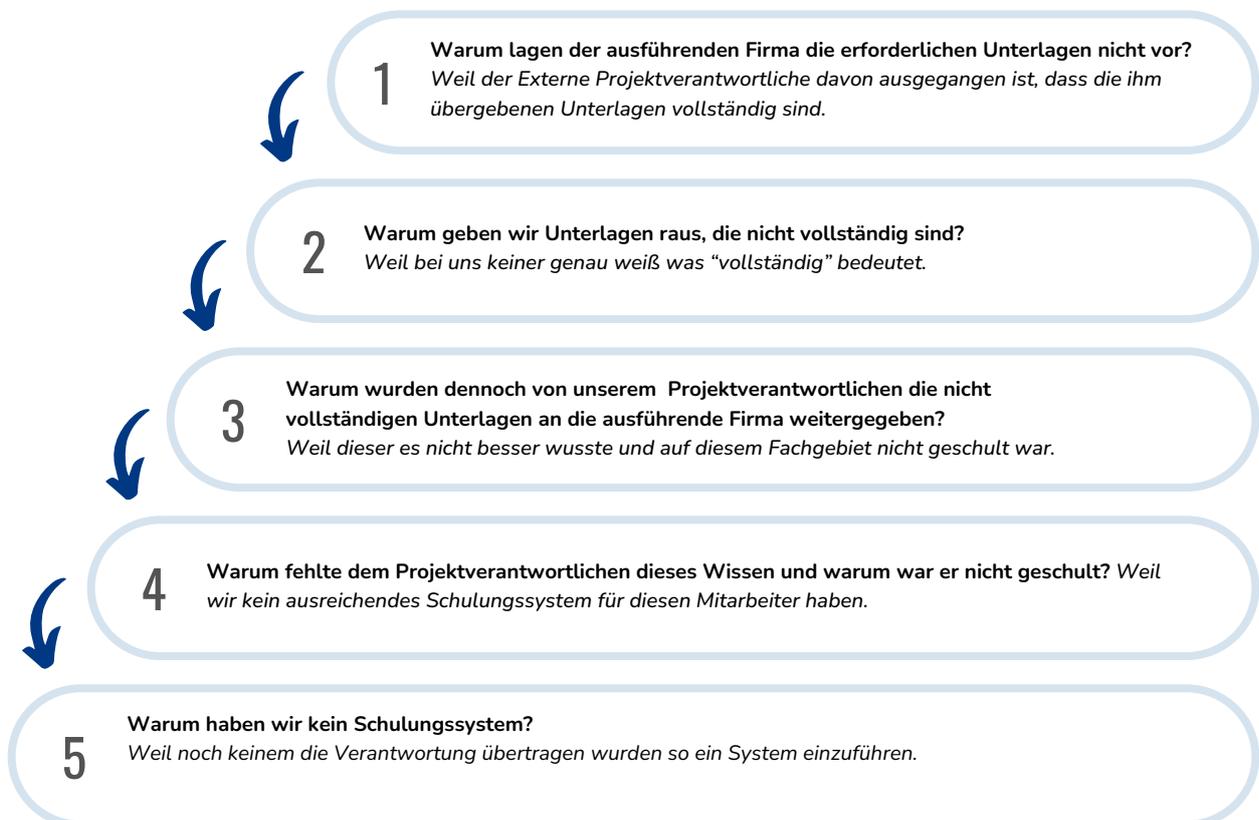


3 Möglichkeiten für einen guten Umgang mit Streit

Schlechte Stimmung und Konflikte wirken sich negativ auf das gesamte Unternehmen aus. In diesem Abschnitt stellen wir verschiedene Ansätze vor, die dazu beitragen können, die Hauptursache „Chaos“ auf relativ einfache Weise zu minimieren.

- 1 **Konflikte erkennen und Ruhe bewahren.**
Erkenne schlechte Stimmung als Zeichen von Leidenschaft. Lenke diese Energie, indem du die Beteiligten zusammenführst, anstatt Konflikte zu verschärfen.
- 2 **Streit als Chance sehen.**
Streit ist immer auch eine Chance, wenn die Ursache klar ist. Lösungen sind vielschichtig und bestehen z.B. aus einer klaren Kommunikation in Kombination mit strukturierten Abläufen.
- 3 **Vermeidung mit einfachen Methoden.**
Identifiziere „alte“ Gewohnheiten oder unklare Abläufe mit der „5-Why-Methode“ zur Ursachenforschung, um Streitigkeiten zu vermeiden.

Die 5-Why-Methode



Smarte Ideen für den Baustellenalltag

Das große Risiko für schlechte Stimmung kannst du leicht minimieren. In der Folge nehmen wir Abläufe – die du sowieso schon jeden Tag umsetzt – nochmal unter die Lupe und liefern smarte Ideen. Zur Vereinfachung teilen wir daher Projekte in **3 Phasen** ein.

BRIEFING – Zum sinnvollen Zeitpunkt.

- 1** Das ideale Zeitfenster für das Briefing ist direkt nach Annahme des Auftrags. Ein Briefing als Video hat folgende Vorteile: Visualisierung einzelner Schritte, der Ablageort aller Projektunterlagen kann gezeigt werden, es ist jederzeit wieder abrufbar und verhindert spätere Arbeitsunterbrechung. Ausführlichere Information in der **Podcastfolge Baustein #2**.

AUSFÜHRUNG – Tagesabschluss mit der 16-Uhr-Checkliste.

- 2** Abweichende Anforderungen von Kunden oder Partnern im Vergleich zu den vereinbarten Angeboten oder Plänen können zu zusätzlichen Kosten führen. Eine tägliche Dokumentation ermöglicht eine transparente Abrechnung der geleisteten Zusatzarbeiten.

Probleme erkennen und in Zukunft vermeiden.
Motivation durch positives Feedback usw.

ABSCHLUSS – Nachbesprechung mit dem ganzen Team.

- 3** Wertvolle Erkenntnisse aus erfolgreichen und weniger gut gelaufenen Projekten führen zu verbesserten Briefings. Positive Beurteilungen fördern die Motivation der Mitarbeiter. Sie sorgen ebenfalls für eine klare Definition des „Traumprojekts“ bzw. „Traumkunden“. Mehr Insights zum Thema „Traumkunde“ in **Baustein #3**.

Direkt anwenden



Lade dir die Listen und überprüfe wie du aktuell diese Themen ansprichst?

16-Uhr-Checkliste

Empfehlung: Bearbeiten der Liste in einem Gespräch. Ebenfalls Punkte abfragen, die nicht auf den ersten Blick ersichtlich sind, wie z.B.:

- Fehlt Material?
- Brauchen wir Werkzeug? (Verbrauchsmaterial)
- Gab es Änderungen am Plan?
- Hat der Kunde heute etwas gesagt?
- Risiken?
- Nachträge (Sonderwunsch)?
- Andere Gewerke?

[Informationen zur 16-Uhr-Checkliste](#)



Protokoll „Projektnachbesprechung“

- Feedback in „Sandwich“-Methode
- Systematisch die aufgetauchten Probleme im nächsten Briefing eliminieren
- Vereinfacht Rechnungen, Nachträge & Kalkulation
- Gute Möglichkeit, die Mitarbeiter vom Sinn einer Baustellendokumentation zu überzeugen
- Anerkennung und Kritik als wertvoller Aspekt
- Stolz!?

[Informationen zur Projektnachbesprechung](#)



Podcast Empfehlung: 360° Kameras in der Baudokumentation

Mit einer 360° Kamera erfasst Du Baustellen schnell und umfassend. Statt viele Einzelbilder zu machen, erhältst Du einen vollständigen Rundumblick – ideal für Dokumentation und spätere Beweissicherung. Zeitersparnis, lückenlose Abdeckung und weniger Nacharbeit sorgen für effizientes Arbeiten.



Spotify



Apple

Beispielbilder und Kaufempfehlung

Mach Dir am besten selbst ein Bild und schau Dir die 360° Beispielbilder im 360 Viewer an. So verstehst Du genau, worüber im Podcast gesprochen wird und wie das Deinen Kunden und Mitarbeitern hilft, die Baustelle noch effizienter zu dokumentieren.

Hier geht's zu den Beispielbildern und einer Kaufempfehlung: <https://bauimpulse.digital/360/>



BAUSTEIN

#3

KEIN RASTER: WENIG ZASTER!

Wie du umsetzt statt aussitzt.

Gewinne deine Traumkunden, steigere dadurch den Wert deines Unternehmens und profitiere damit auch von weiteren Benefits.

Du siehst eine klare Definition und damit wird klar wie überraschend einfach Ziele einen neuen Fahrplan ergeben.

PODCAST
BAUSTEIN #3

Spotify



Apple

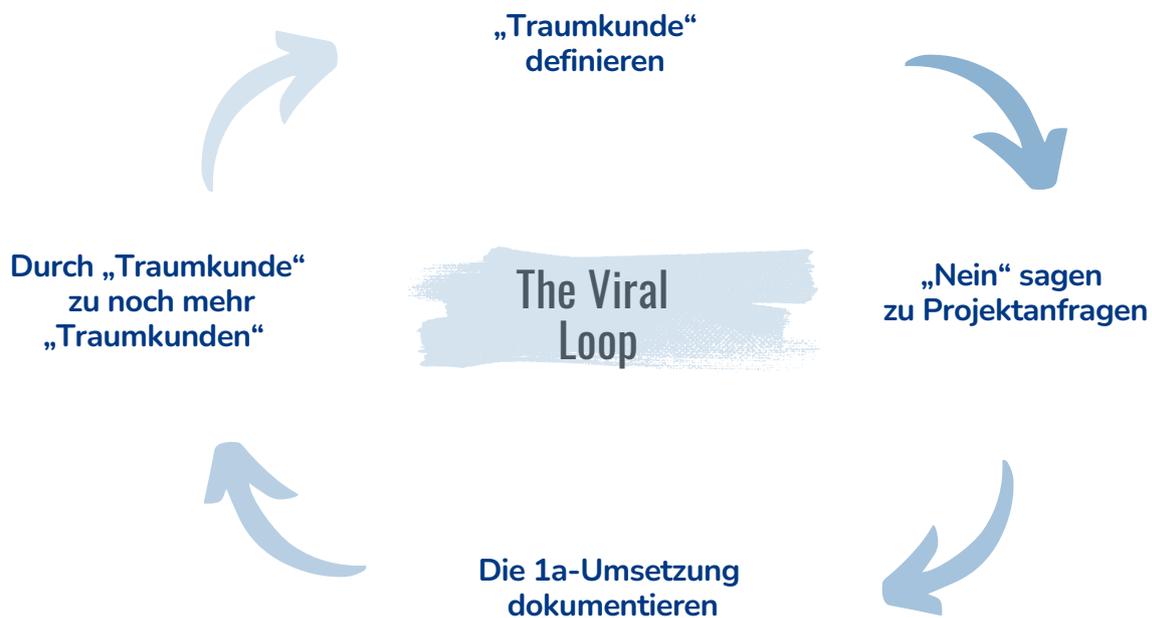


Wie eine 1a-Umsetzung zum neuen Standard wird.

Im Podcast wird erklärt, wie du schnell herausfinden kannst, welche Projekte gut zu euch passen. Um das volle Potenzial des Unternehmens auszuschöpfen und die Projekte erfolgreich umzusetzen, können die Stärken der bestehenden Teams noch besser genutzt werden. Dies bildet die Grundlage für den Aufbau intelligenter Prozesse für die Zukunft.



Hierzu höre dir den Baustein #2 genau an.



*„Der Mitarbeiter ist in der Regel stolz auf seine Arbeit und merkt schnell, dass gut umgesetzte Projekte durch **Dokumentation** sichtbar werden. Damit läuft alles einfach besser.“*

Achim Maisenbacher
Podcast Host

1A Kunden mit 360°-Fotos begeistern

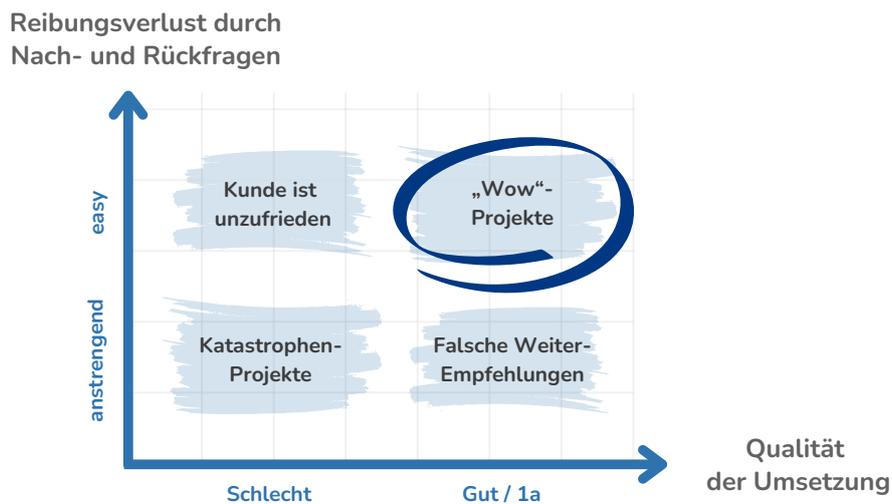
Nutze bei der Dokumentation auch 360°-Fotos. Das ist unsere Empfehlung für Vorher-Nachher-Bilder und damit ein wichtiger Bestandteil der Dokumentation.

[Informationen zu 360°-Fotos](#)



Fokussierung auf Projekte, die ohne Probleme laufen.

Wähle Projekte mit hoher Rendite, wobei du besonders auf Reibungsverluste, Rückfragen und Nachfragen achten solltest. Berücksichtige dabei stets die Qualität der Umsetzung. Auf diese Weise filterst du die Auftraggeber, die optimal zu deiner bestehenden Belegschaft und den Abläufen passen.



Der 6-Punkte-Plan zu mehr Traum-Projekten

Setze einem Mitarbeiter den Hut auf, um die folgende Punkte im Unternehmen umzusetzen. Damit delegierst du nicht das Klein-Klein des Alltags, sondern einen komplett neuen Prozess.

- 1 Traumkunde definieren.**
Der Verantwortliche setzt sich gezielt mit der Definition der Traumkunden auseinander und baut den Prozess wie im „Viral Loop“ beschrieben auf.
- 2 Euer Weg zu einem „Nein“.**
Er findet einen guten Weg, wie Aufträge abgelehnt werden können, ohne negative Auswirkungen auf den Ruf des Unternehmens.
- 3 Die 1a-Umsetzung.**
Er gewährleistet eine erstklassige Umsetzung des Projekts und begeistert den Kunden durch einen reibungslosen Ablauf. Tipp: **16-Uhr-Checkliste** aus **Baustein #3** und **360°-Fotos**.
- 4 Alles paletti?**
Er überprüft jeden (Baustellen-)Tag, ob das Projekt reibungslos verläuft oder ob es Verbesserungen benötigt. Mehr Informationen, wie Profis Baustellen-Fails vermeiden, in **Baustein #4**.
- 5 „Mein“ Projekt – die Dokumentation!**
Er überreicht dem zufriedenen Kunden die Fotodokumentation als detaillierten Bericht oder ein Fotobuch sowie eine korrekte Rechnung, die Sonderwünsche berücksichtigt und keine offenen Positionen aufweist.
- 6 Durch Dokumentation mehr Motivation.**
Er gewährleistet, dass das gesamte Team den Mehrwert von herausragenden Projektausführungen spürt. Um die Freude an 1a-Umsetzungen zu verstärken, teilt er das Kundenfeedback.

"Erfolgreiche Führungskräfte im Handwerk wissen, dass Software Werkzeuge nicht alles sind. Ähnlich wie der Werkzeugkasten muss man genau wissen wozu sie da sind. Daher unterstützen sie ihre Teams deshalb systematisch mit Wissen, klarer Erwartungshaltung und Motivation."

Achim Maisenbacher

Gründer und Gesellschafter von MemoMeister
Podcast-Host Bauimpulse





BAUSTEIN

#4

RAUS AUS LÜGEN & AUSREDEN

Wie du Kundenvertrauen ausbaust.

Baue das Kundenvertrauen weiter auf und aus.
Stärke mit deinen Werten die Kundenbindung
und verbessere deine Kundenbewertungen.

Du lernst wie die Kommunikation der Werte und die
Ermittlung der Kundenzufriedenheit auch während
des Projekts Vertrauen in dein Unternehmen schafft.

PODCAST
BAUSTEIN #4

Spotify

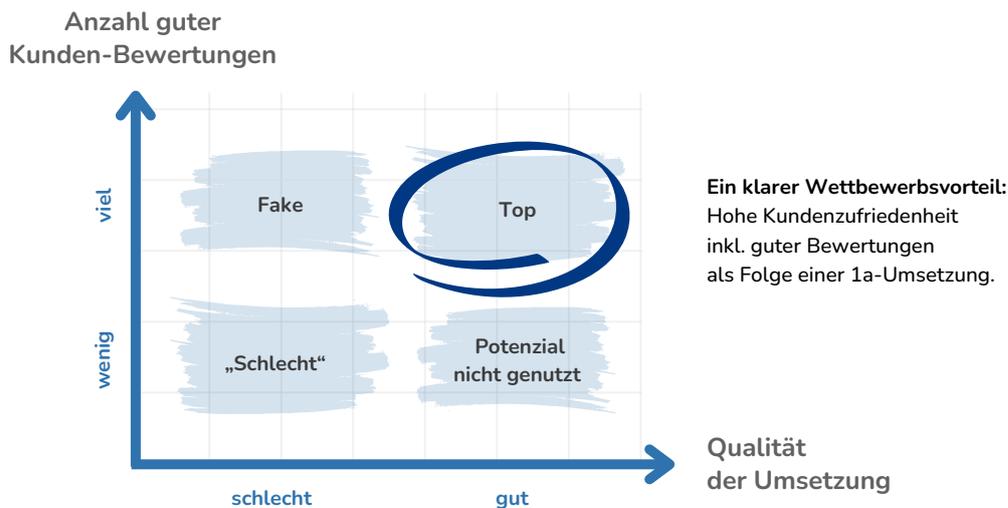


Apple

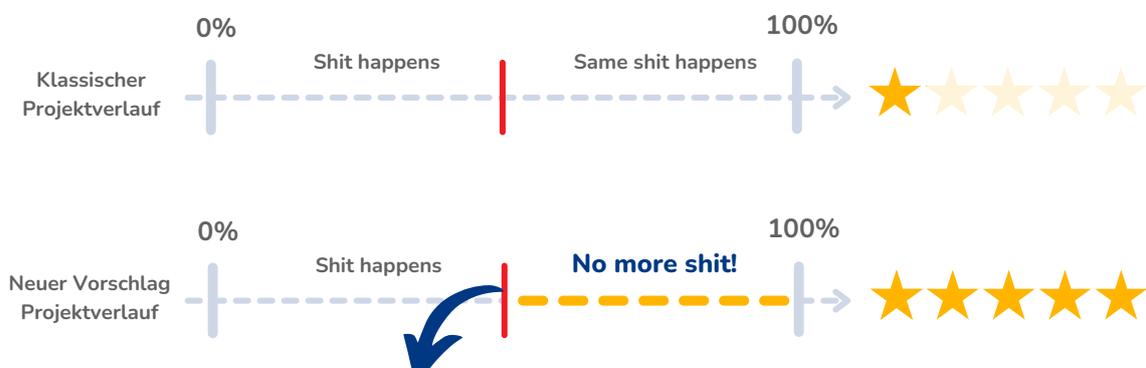


Ein Projekt alle 30 Jahre?

Im Handwerk ist Vertrauen das A und O. Es gilt, das Vertrauen der Kunden aufzubauen und zu pflegen, denn der Ruf eines Unternehmens kann schnell und langanhaltend geschädigt werden. Die Chance, den Kunden zu überzeugen und Top-Bewertungen zu erhalten, beginnt schon während des Projekts. Das folgende Schaubild verdeutlicht Strategien für Online-Bewertungen und wird ausführlich im Podcast erklärt.



? Wann frage ich den Kunden nach Feedback?



Der richtige Zeitpunkt: Bei 50% des Projekts!

Ein (unzufriedener) Kunde kann in der 50% Checkliste bis zu 5 Sterne vergeben, z.B. für Sauberkeit oder Pünktlichkeit.

Bei einer schlechten Bewertung zu diesem Zeitpunkt besteht glücklicherweise noch die Möglichkeit, zu reagieren.

Zeigt euch professionell und bleibt authentisch.

Zufriedene Kunden sprechen gut über euch, empfehlen euch weiter und geben Top-Bewertungen. Dafür ist eine 1a-Umsetzung unerlässlich (mehr in **Podcast #3**). Nutze diese 3 Konzepte für euren guten Ruf und dessen positive Folgen.

1 Die 50%-Checkliste.

- Prüft die Zufriedenheit der Kunden auch während des Projekts.
- Lotet damit die Stimmung aus und interveniert, falls nötig.
- Führt diese Maßnahme durch verschiedene Mitarbeiter durch.

2 Das Social-Media-Konzept.

- Transportiert eure Werte und Regeln auf Social Media (6x4 Ideen, s.u.).
- Zeigt transparent, wie ihr arbeitet.
- Präsentiert euch als Experten.

3 Authentische Verkaufsgespräche.

- Überzeugt eure Auftraggeber, dass ihr die richtige Wahl seid.
- Sprecht über eure professionelle Arbeitsweise.
- Zeigt eure Prozesse für Qualitätssicherung.

Checklisten: 50% + 100%

- Für Qualitätssicherung
- Für top Bewertungen



[Informationen zu den Checklisten](#)

Sauberkeit

Überziehschuhe
Staubsauger
Putzset
Abschlussputz

Achtsamkeit

Vor der Demontage
Abdeckung
Nachbarn informieren
Sonderwunsch

Pünktlichkeit

Stau -> Telefon
Liefertermin -> Telefon
Auto kaputt -> Telefon
Problem? -> Info an Kunden

Material

Auspacken
Staubsauger
Messen
Untersuchen

Kommunikation

Kundengespräche
Mitarbeitergespräche
Gespräche mit anderen Gewerken
16-Uhr-Checkliste (**Podcast #2**)

Expertise

Einstellen
Berechnen
Erklären
Messen



„Dieses Konzept zur stetigen **Qualitätssicherung** ist smart: Während eines Projekts gibt es die Möglichkeit nachzubessern und es so zu einer 1a-Umsetzung werden zu lassen.“

Achim Maisenbacher
Gründer und Inhaber von MemoMeister

Erzählt mit euren Bildern „Dokumentation auf der Baustelle“.
Mit Aufnahmen über die Schulter könnt ihr die „Dokumentation“ zeigen, ohne dass der Mitarbeiter erkennbar ist.

Lust auf weitere Impulse rund um Digitalisierung?

Dann lass dich inspirieren von weiteren spannenden und unterhaltsamen Podcastfolgen von Achim Maisenbacher mit Einblicken in die Zukunft, die Digitalisierung und die Automatisierung von Prozessen im Handwerk. Unterhaltsame Gäste wie Thorsten Moortz, Patrick Seidler, Maren Ulbricht und viele mehr teilen darin ihre Erfahrungen aus dem Alltag.

Die TOP 5 Podcast-Folgen

- Als Chef hast du die Verantwortung! Tipps für Top Qualität
- 200km Radius 40 Mitarbeiter gut organisiert: Läuft!
- Gewinnbringer Aufträge – Daniel Habich
- Kannst du Zeit kaufen? Thorsten Moortz im Gespräch.
- Trotz Inflation Kaufkraft zu guten Aufträgen Jan Steffen Adlunger



Vielen dank an die bisherigen Gäste im Podcast

Patrick Seidler, Boris Simon, Frank Jäger, Maren Ulbrich, Jan Petersen, Bruno Friedmann, Christoph Blepp, Thorsten Moortz, Laudeley Holger, Karl-Heinz Krawczyk, Christoph Krause, Stefan Bohlken, Stefan Bahlmann, CLAGE GmbH, Dr. Roland Falk, Gabriele Strodl-Sollak, Julian Blum, Sebastian Sieber, wastebox.biz, Elmar Held, Andrea Bauer, Jan-Steffen Adlunger, Frank Zillmer und viele mehr.

Keine Folge verpassen?

Dann einfach den Podcast direkt abonnieren (Spotify/Apple) oder beim Newsletter anmelden





BAUSTEIN

#5

ERWARTUNGSHALTUNG & KLARE VORGABEN!

Wie gute Kommunikation funktioniert.

Nutze gute Kommunikation als großen
Vorteil im Wettbewerb und fördere damit
die Zufriedenheit deiner Mitarbeiter.

Du erfährst wie Stärken, Anerkennung und ein gutes
Miteinander den Austausch
und die Zufriedenheit der Mitarbeiter fördern.

PODCAST
BAUSTEIN #5

 Spotify



 Apple



Kommuniziere deine Erwartungshaltung.

Je genauer deine Erwartung formuliert ist, umso höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie erfüllt wird – und das ohne Rückfragen.



Die Mitarbeiter sind zufriedener, wenn sie wissen, was von ihnen erwartet wird. Warum? Einfach den **Podcast** hören.

Einfache Regel: „Beschreibung“ von Informationen.

Präzisiere die Erwartungshaltung durch die Anwendung von Informationsetiketten.



#Rückruf

Verwende dieses Label für Informationen für den Kunden per Anruf.



#offener Punkt

Verwende dieses Label für Informationen, die noch nicht final geklärt sind.



#Zusatzleistung

Verwende dieses Label für Informationen, die nicht im Angebot inkludiert sind.



Loyale Mitarbeiter schätzen es, wenn Führungskräfte ihrer Verantwortung gerecht werden.

Loyalität entsteht durch das Bewältigen anspruchsvoller Aufgaben in Kombination mit erfüllter Erwartungshaltung und dem Feiern der gemeinsamen Erfolge.

Bessere Fotos von der Baustelle?

Im Ratgeber „Das 1x1 der Baudokumentation“ sind viele Informationen und Tipps für die Erstellung von perfekten Fotos auf Baustellen. Dieses Handbuch (PDF) ist Bestandteil des Onboarding Service bei MemoMeister.



1 Situationen

Auf Baustellen gibt es tagtäglich zahlreiche Situationen, die für die Doku wichtig sind. Sorge dafür, dass Mitarbeiter „vor Ort“ diese auch erkennen.

2 Zeitpunkt

Wann muss das jeweilige Bild anderen zur Verfügung gestellt werden? Viele Arbeiten können nur zu einem bestimmten Zeitpunkt sinnvoll dokumentiert werden.

3 Empfänger

An wen geht das Bild später? Denke zum Beispiel an Arbeitssicherheit, Qualität und Sauberkeit.

4 Gründe für Bilder

Es gibt für jeden im Team einen guten Grund, warum der Sachverhalt dokumentiert werden muss.

5 Struktur

Wo wird das Foto abgelegt? Wildes Versenden über WhatsApp/Chat führt zu Chaos.

6 Beschriftung

Definiere, was zum Bild notiert werden soll. Gibt es Beispiele und orientieren sich die Mitarbeiter an diesen?

7 Beleuchtung

Motive für hochwertige Fotos müssen gut ausgeleuchtet sein.

8 Perspektive

Perspektive (Entfernung, Winkel zum Motiv) ist wichtig. Grund und Kontext müssen auf dem Foto selbst erkennbar sein. Das erleichtert auch die Beschriftung.

9 Checkliste

Sorge dafür, dass deinen Mitarbeitern ein gutes Smartphone für hochwertige Fotos zur Verfügung steht und sie den Kopf bei der Sache haben. Kontrolliere die Bilder!

Gute Bilder der Baustelle.

- Tipps & Tricks
- Perfekte Fotos statt Fotochaos



Anleitung:
So bekommst du gute Baustellen-Fotos

5 Warnzeichen für schlechte Kommunikation.

Nutze diese 5 Warnzeichen als Indikatoren, um den Zustand der Kommunikation in deinem Unternehmen zu bewerten. Die Analyse deckt ggf. Systemfehler auf (mehr dazu in **Podcast #1**) und ist der erste Schritt zur Verbesserung der Kommunikation.

1 Delegationsumkehr

Der Mitarbeiter überträgt Aufgaben auf den Vorgesetzten.

2 Denkfaule Mitarbeiter

Statt Probleme zu lösen, werden Fragen gestellt.

3 Diverse Kommunikationswege

Die Kommunikationskanäle sind unklar und es fehlen klare Regeln für ihre Nutzung.

4 Negatives Vorbild

Der Vorgesetzte nutzt Kanäle, die für Mitarbeiter nicht vorgesehen sind.

5 Abnehmende Verbindlichkeit

Die Verbindlichkeit nimmt ab, wenn Kommunikation über Chat-Tools möglich ist.

Tipps für eine positiven Kommunikationskultur.

Handyverbot im Meeting

Stelle eine Regel für die Handynutzung auf: Während, vor und nach Besprechungen sollen die Mitarbeiter ihre Handys in der Tasche lassen. Fördere damit die Kommunikation innerhalb des Teams.

Kommunikation als Teil des Onboardings

Stelle die Mitarbeiter vor, mit denen das neue Teammitglied häufig in Kontakt stehen wird. Informiere es über die geltenden Kommunikationsregeln im Unternehmen.

Digitales schwarzes Brett

Verwende die digitale Pinnwand, um zeitgleich mit allen Mitarbeitern zu kommunizieren und Informationen wie Kundenfeedback, Erfolge, Vorstellung neuer Mitarbeiter usw. zu teilen.

Neue Regeln für aktuell genutzte Kanäle.

Chat – für „Unwichtiges“

Teilen von nicht projektrelevanten Informationen wie Mittagsmenü, Spaßbilder usw.

Sprachnachrichten – in Text wandeln

Sprachnachrichten mit dem Anliegen in Text wandeln („Window“+, „H“) und Zielperson markieren.

Videos – maximal 30 Sekunden

Veränderungen in Form eines Videos festhalten. Markiere die Zielperson und beschreibe die Datei.

Anruf – dringliche Info

Schnelle und direkte Informationen. Nenne den Grund des Anrufs und teile weitere Fakten wie Projekt etc.



BAUSTEIN

#6

(UN)PROFESSIONELLES AUFTRETEN!?

Werte des Unternehmens leben!

Gewährleiste einen professionellen Auftritt gegenüber dem Kunden durch Mitarbeiter, die durch Schulungen gestärkt sind.

Du bekommst ein klares Verständnis für Situationen und daraus resultierende Handlungsanweisungen. Das sorgt für einen professionellen Auftritt deiner Mitarbeiter.

PODCAST
BAUSTEIN #6

Spotify

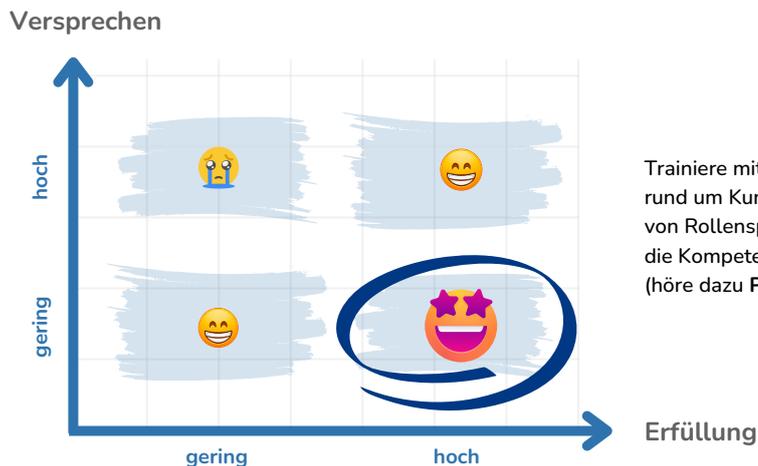


Apple



Dein Versprechen an den Kunden.

Mit dieser Strategie machst du Kunden öfter glücklich: Kunden sind stets zufrieden, wenn du nicht nur ihre Erwartungen erfüllst, sondern sie sogar übertriffst. Daher „weniger“ versprechen und „viel“ liefern!

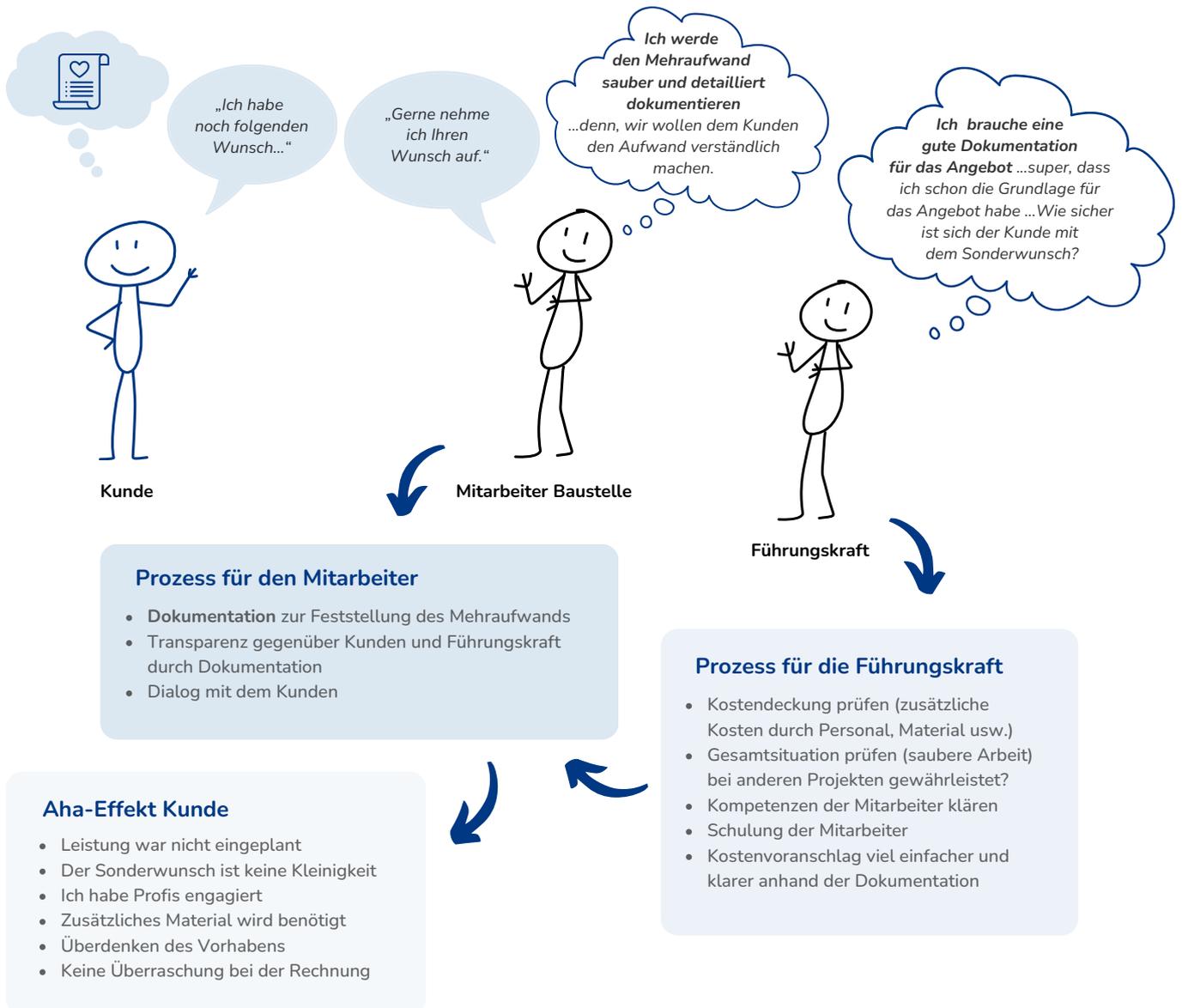


Die 5 grundlegenden Werte die jedem Auftraggeber wichtig sind.

- 1 Vertrauen**
Das Vertrauen wird stets gewahrt – Lieferungen und Umsetzungen erfolgen zuverlässig und termingerecht. Versprochenes wird konsequent in die Tat umgesetzt.
- 2 Zuverlässigkeit**
Die Zusammenarbeit ist partnerschaftlich. Das beinhaltet auch, den Originalzustand fotografisch zu dokumentieren, um ihn bei Bedarf problemlos wiederherzustellen. Kunden wollen keine Ausredenerfinder.
- 3 Mitdenkender**
Die Beauftragung erfolgt an einen mitdenkenden Dienstleister, der alle Aspekte rund um die Baustelle im Blick hat, um einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen. Seid Berater und die Experten, die man gerne beauftragt.
- 4 Ehrlichkeit und Fairness**
Die Beziehung zum Dienstleister ist von Fairness und Ehrlichkeit geprägt, eine transparente Arbeitsweise ist oft gewünscht. Dies schafft Vertrauen und das Gefühl, gut betreut zu sein, ohne Zweifel an der Integrität des Dienstleisters. Fair ist auch ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis.
- 5 Modernität**
Zeitgemäße Experten, die auf dem neuesten Stand sind, was Technik, Digitalisierung, Material usw. betrifft, werden bei der Auswahl des Dienstleisters bevorzugt.

Prozesse schaffen – Beispiel Sonderwunsch.

Sorge für klare Prozesse bei Thema Sonderwünsche und unterstütze durch gute Dokumentation, die Beratung des Kunden vor dem Angebot und das Durchspielen des Szenarios mit dem Team in Form von Rollenspielen (**Podcast #6**).



Moderne Tools nutzen & Zeit sparen:

Den „Sonderwunsch“ mit dem Kunden vor dem Schreiben eines Angebots in einem Online-Termin per Zoom, Microsoft teams o.ä. besprechen.

Tipps zur Implementierung eines Tools.

Eine kleine Erläuterung, wie wir das bei MemoMeister machen. Wie kommt ihr von der Theorie in die Umsetzung? Was ist dabei zu beachten? Als Experten im Bereich Digitalisierung des Handwerks geben wir euch folgende Tipps – vorausgesetzt, dass euer Team beim “Einführungsprozess” integriert wird.

- 1 Motiviert durch positive Erlebnisse.**

Bei MemoMeister gewährleisten wir eine umfassende Unterstützung für neue Kunden während der ersten Wochen. Im Rahmen des Onboarding-Prozesses begleiten wir das Unternehmen und insbesondere den Prozessverantwortlichen bei der Implementierung. Uns ist es wichtig, ausreichend Zeit für Tests zu bieten und positive Erlebnisse sowie sichtbare Ergebnisse für den Kunden zu schaffen.
- 2 Wenig Struktur und Kontrolle.**

Unsere Lösung wurde entwickelt, um den Anforderungen unserer Kunden und ihrer Mitarbeiter gerecht zu werden. Eine einfache Bedienung sorgt für Nutzerfreundlichkeit und macht das Programm für jeden leicht zugänglich.
- 3 Einfache Technik.**

Die cloudbasierte digitale Projektakte als Desktop-Version und App ist und bleibt ein technisches Hilfsmittel. Erkenntnisse vorab sind nicht notwendig. Mit ein paar Klicks gibt es Ergebnisse.
- 4 Ohne IT und lange Nutzung.**

Das Tool läuft von überall und synchron auf jedem Gerät – und das ohne IT Administrator oder Systemhost. Durch permanente Verbesserung und die neuen Features ist und bleibt die Software auf dem neuesten Stand. Eine dauerhafte Nutzung als Schnittstelle ist gewährleistet.
- 5 Modern.**

Wir bieten einen einfachen Start und wachsen mit den Anforderungen. Wir wissen, welche Herausforderungen rund um die Baustelle mit diesem Tool gelöst werden. Ein Tool für das gesamte Team – von Azubi bis Chef.

Du möchtest direkt herausfinden, ob unser digitales Tool zu deinem Team passt?

Dann lass uns unverbindlich miteinander sprechen!
Wir klären gemeinsam im Gespräch, ob MemoMeister
das richtige Tool ist.



[Fokusgespräch
mit Achim von MemoMeister
https://memomeister.com/fokus](https://memomeister.com/fokus)

Du möchtest auch in den Podcast?

Wir sind immer auf der Suche nach spannenden Beiträgen. Ihr setzt innovative Projekte um? Habt Ansätze zu nachhaltigem, produktiven oder effizienten Maßnahmen? Verwendet Baustoffe oder Bauelemente von denen die Welt erfahren soll oder ihr nutzt interne Betriebsorganisatorische Prozesse die andere spannend finden könnten?



Feedback zum Podcast?

Mich interessiert sehr, was dir am Podcast gefällt, was besser werden kann und was du nicht magst. Nimm dir 2 Minuten und gib mir Feedback - danke!

<https://bauimpulse.digital/besser/>





Deine Blaupause

BAU DIR DEINE EIGENE BRÜCKE!

Was ist „deine Blaupause“?

„Deine Blaupause“ ist eine Checkliste, die dir Orientierung für die Zukunft gibt.

Sie ist die Zusammenfassung der Ideen aus 6 Podcast-Episoden und ermöglicht in nur wenigen Minuten, „deine“ Themen herauszufiltern.

Die Entscheidung, welche Punkte du genauer betrachten und gemeinsam mit deinem Team vertiefen möchtest, liegt bei dir.

Baut euch eure eigene Brücke!

Auf der nächsten Seite findest du die Checkliste.

Herausforderungen besser meistern mit deinem Team?



Wenn dich einer der Bausteine oder das Gesamte interessiert oder du dich fragst, wie ich es bei mir im Unternehmen umsetzen kann, buche dir einen Termin zum Fokusgespräch.
<https://memomeister.com/fokus>

DEINE UMSETZUNGSHECKLISTE



Podcast fertig gehört? Geh doch nochmal in dich, kreuze einfach an, was dir am meisten am Herzen liegt und sprich mich gerne darauf an.

1 Grundlagen

- Projekt-Briefing: 2.0
- Bezahlte Dokumentation
- 16-Uhr-Gespräche
- 50%-Kundenzufriedenheit-Checkliste
- Prozess für Google Bewertungen
- Nutzung von Checklisten für tägliche To-dos
- Einwilligung zur Nutzung der Fotos (Mitarbeiter)
- No-Gos in der Kommunikation benennen



In 6 Podcastfolgen werden die Ideen der Checkliste ausführlich erklärt. **Jetzt abonnieren!**



Die hilfreiche Zusammenfassung im ergänzenden Handout zum Podcast. Download unter:

memomeister.com/buero_baustelle_handout.pdf

2 Allgemein gültige Regelungen

- ... bei den Vorgaben zur Dokumentation
- ... beim Bau eines „Assets“ der Liegenschaften
- ... beim Onboarding neuer Mitarbeiter
- ... beim Bericht für Bauherrn-Hausordner
- ... beim Arbeiten an Aufträgen, die gut gelingen
- ... bei der Nachbesprechung der Projekte
- ... bei Schulungen der Mitarbeiter z.B. Rollenspiele

3 Unser Potenzial

- Klarer Umgang mit Sonderwünschen
- Unsere Werte (Social Media Story, Kundenkontakt usw.)
- Professioneller Auftritt gegenüber dem Auftraggeber
- Definition der Projekt-Meilensteine
- Einbindung der Mitarbeiter bei Veränderungen
- Verantwortung der Mitarbeiter für Teilprozesse
- Kundenvertrauen durch eigene Referenzprojekte

Du möchtest direkt herausfinden, ob ein digitales Tool zu deinem Team passt?

Dann lass uns unverbindlich miteinander sprechen! Wir klären gemeinsam im Gespräch, ob MemoMeister das richtige Tool ist.

Fokus-Gespräch vereinbaren:
memomeister.com/fokus



MemoMeister: Unterstützung für deine Digitalisierung

Bei MemoMeister verstehen wir die Bedürfnisse unserer Kunden sehr gut.

Warum das so ist? Weil wir stets in engem Kontakt mit unseren Kunden stehen. Ihre Erfahrungen und Herausforderungen im Alltag sind die Basis für die kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Produktes. Die Mischung aus diesen Erfahrungen und dem Expertenwissen von Achim Maisenbacher ist die Basis für ein Produkt, das jeder Chef eines Handwerksunternehmens oder Führungskraft hören sollte: **Die Podcast-Reihe „Die Brücke zwischen Büro und Baustelle“ für Führungskräfte im Handwerk.**



Team MemoMeister

Die Erfolgsgeschichten deiner Kollegen.

Wir fragen nach! Wir möchten regelmäßig wissen, ob unsere Kunden zufrieden sind oder ob es offenen Fragen gibt. In diesen Gesprächen erzählen unsere Kunden auch, welche Herausforderungen mit MemoMeister gelöst wurden und welche positiven Folgen das hat. So nutzen deine Kollegen und Kolleginnen die digitale Baumappte zu ihrem Vorteil:

„Ein praxisnahes Tool, das es uns ermöglicht, effizienter und schneller zu arbeiten. Besonders überzeugend ist die Transparenz, jeder weiß immer, was Sache ist.“

Alexander Sachsenmaier

Geschäftsführer der Sachsenmaier GmbH



„Meine Kontrollen auf der Baustelle sind in der Regel nicht notwendig. Durch die täglichen Fotos von der Baustelle bin ich informiert und kann bei Bedarf reagieren. Mehr Kompetenz für meine Mitarbeiter und mehr Freiraum für mich“.

Markus Mack

Geschäftsführer von Markus Mack Heizung Sanitär e.K.

„Ein digitales Tool sollte smart und einfach sein. So, dass man daran nicht noch einmal herumtüfteln muss. Bei MemoMeister stimmt das Verhältnis zwischen dem Nutzen des Tools und dem Aufwand, seine Mitarbeiter in die neue Technik einzuführen.“

Christopher Bas

Bas Bedachungen, Inh. Torsten Bas e.K.



Weitere Erfolgsgeschichten

memomeister.com/erfahrungsberichte



„Gute Organisation und Abläufe sind im Handwerk ein enorm wichtiger Zukunftsfaktor. Achims Tipps und Expertise dazu sind absolut Gold wert!“

Jörg Mosler

Mitarbeitergewinnung in Handwerk und Mittelstand



„Das Hören eines Podcasts ist wie das Betreiben eines eigenen Radiosenders, den ich nutzen kann, wenn ich einen Impuls benötige. Für Bauprofis empfehle ich den Podcast Bauimpulse, der kurzweilige Tipps und Anregungen für das Tagesgeschäft bietet.“

Dr. Roland Falk

Leiter Innovation und Entwicklung,
Kompetenzzentrum für Ausbau und Fassade GmbH



Kontakt

Achim Maisenbacher, Gründer & Geschäftsführer | achim@memomeister.com
MemoMeister | Freiraum GmbH | Ameisenbergstraße 29 | 70188 Stuttgart
memomeister.com

Herausforderungen besser meistern mit deinem Team?



Wenn dich einer der Bausteine oder das Gesamte interessiert oder du dich fragst, wie ich es bei mir im Unternehmen umsetzen kann, buche dir einen Termin zum Fokusgespräch.
<https://memomeister.com/fokus>