Arbeitsalltag

ARBEITSALLTAG

Weit mehr, als bei Kunden aufzuräumen und Ordnung zu schaffen:

- Kostenüberwachung
- Kundenakquise
- Buchhaltung
- Marketing- und PR
- Social Media
- Anfragen beantworten
- Kundenformulare erstellen
- Erstgespräche durchführen
- Angebote erstellen
- Ausmessungen
- Planungen
- Einkäufen von Produkten
- Zusammenstellen eines Teams / Helfer
- Schreiben von Rechnungen
- Generelle Projektplanung -> Überblick behalten, aber flexibel bleiben (z.B. Chart pro Kunde erstellen, wie aktueller Stand ist)

ZEITPLANUNG

Als Selbstständiger hohes Maß an Freiheit:

- kein Chef
- Urlaub nehmen, wann man möchte
- Flexible Arbeitszeiteneinteilung -> gleichzeitig der Grund, warum viele scheitern

- Disziplin & Zeitplanung besonders wichtig, weil oft kommen ungeplante externe Faktoren dazu

- Feste Zeiten für bestimmte Tätigkeiten (morgens 1 Stunde E-Mails beantworten) oder Arbeitsbereiche zeitlich aufteilen (z.B. samstags Buchhaltung)
- immer gleich bleiben: Stunden, die du in der Woche arbeiten möchtest bzw. nötig sind, um Ziele zu erreichen
- Arbeitszeiten, wenn möglich an gute Erreichbarkeit der Kunden anpassen, aber auch Rücksicht z.B. Schichtwechsel des Partners

KUNDENAUFTRAG UND AGB

Jeden Kundenauftrag schriftlich festhalten
-> einmal Vorlage erstellen & immer wieder benutzen

Allgemeine Geschäftsbedingungen keine Pflicht, aber Abmahnung möglich, wenn man keine hat
-> formulieren mit Anwalt oder per Generatoren im Internet

Kunden auch Datenschutzerklärung unterschreiben lassen, um Daten & Fotos weiterverarbeiten zu können



RECHNUNG

Zunächst Haupteinnahmequelle:
Umsetzung von Ordnungsprojekten beim Kunden

Später vielleicht: Verkauf von Büchern oder Social Media Kooperationen

Rechnung erst ausstellen, nachdem Projekt vollständig abgeschlossen ist (inkl. Retournierter Produkte & Erfassung Zeit & Warenverbrauch

RECHNUNGSINHALTE

- Vollständiger Name und Anschrift des Unternehmens und des Kunden
- Steuernummer oder Umsatzsteueridentifikationsnummer (USt-IdNr.)
- Ausstellungsdatum der Rechnung
- Fortlaufende Rechnungsnummer
- Menge und Bezeichnung der gelieferten Gegenstände oder der Leistung
- Zeitpunkt der Lieferung bzw. Leistung
- Nach Steuersätzen und -befreiungen aufgeschlüsseltes Entgelt
- Eventuelle Minderungen des Entgelts (wie etwa Rabatte oder Anzahlung)
- Zahlungsziel
- Bei Kleinunternehmer: Verweis auf §19 UStG

KUNDENAKQUISE

Kredo: Jeder Kontakt ist eine ungenutzte Gelegenheit.

Mitmenschen können nicht wissen was du machst, wenn du nicht davon erzählst!

Kostet am Anfang etwas Überwindung, aber kleine Anmerkung oder Tipp kann Großes bewirken. Leidenschaft ist ansteckend!

Jeder Kontakt kann helfen: direkter oder indirekter Auftrag, Sprachrohr als Meinungsgeber, Kontakt für Produktbeschaffung, etc.

Kundenakquise im Internet über: Foren, Blogs, "MyHammer", „Houzz“ oder „ebay Kleinanzeigen“

ao

CLOSING THE DEAL

Erstgespräch = Prüfung, um endgültige Zusage zu bekommen

Oft erster Eindruck entscheidend:

1. Webseite Gestaltung
2. Stimme am Telefon genervt oder gehetzt
3. Unpassender Anrufbeantworter
4. Auf gepflegten Eindruck achten
5. Arbeitsunterlagen geordnet, knitterfrei & griffbereit
6. Arbeitsweise genau, professionell & sauber
7. Auftreten offen, freundlich & authentisch
8. Vertrauensvoll & respektvoll

MARE VERHALTENSKODEX NACH ISABELLA FRANKE

= Kodex für beruflichen Alltag & Aufbau eines erfolgreichen Business

M = Motivation (Kunden ermutigen, positiven Einfluss, mehr Wohlbefinden)

A = Aufmerksamkeit (gut zuhören, auf Details achten, flexibel reagieren)

R = Respekt (vor den "heiligen" vier Wänden, Diskretion)

E = Einfühlungsvermögen (vorurteilsfrei)



KUNDENBINDUNG

- Kunden können wiederkommen oder für noch mehr Kunden sorgen
- Dankes - oder Weihnachtskarte
- Anfrage nach Feedback
- Nach Organisieren Kücheneinrichtung sauber wischen & Kerze mit Logo hinterlassen
- Liebevolle, kleine Anmerkungen sorgen dafür im Gedächtnis zu bleiben -> Kunde wird zum Markenbotschafter und empfiehlt dich über Social Media oder im Bekannten- und Freundeskreis

FOLLOW UP

- Wichtig, um Kundenbindung aufrecht zu erhalten
- nette Email
- Kurzes Telefonat
- Postkarte
- Kleines Präsent
- Newsletter
- nach gewisser Zeitspanne erinnern, aufzuräumen oder Rabatt anbieten für regelmäßige Buchungen