



DAS BÜRO IM GRIFF?

Wenn Qualität und Preis stimmen, steht dem Erfolg eigentlich nichts im Weg. Trotzdem haben gerade kleinere Betriebe zu kämpfen. Sie sind zwar gut ausgelastet, tun sich aber mit «dem Büro» schwer. Offerten bearbeiten, Rechnungen schreiben, die Finanzen überblicken – das gehört nicht zum Kerngeschäft eines Handwerkers, ist aber von grösster Wichtigkeit.

Handwerkerinnen und Handwerker entfalten ihr wahres Können in der handwerklichen Tätigkeit und nicht am Schreibtisch. Tatsache ist aber: Ein Handwerksbetrieb, der langfristig erfolgreich sein will, darf die administrative Seite nicht vernachlässigen. Gut organisierte Abläufe im Büro sind das Öl, das dafür sorgt, dass die Maschine nicht plötzlich ins Stottern kommt.

Offerte: der erste Eindruck

Was ein potenzieller Kunde über Ihr fachliches Können denkt, entscheidet sich, bevor Sie für ihn ein Werkzeug in die Hand nehmen. Wenn ein Interessent erlebt, dass sich ein Handwerker schon in der Offertphase professionell verhält, schafft das eine Grundlage, um Vertrauen aufzubauen. Dazu folgende Tipps:

- Reagieren Sie rasch auf Anfragen. Informieren Sie von Anfang an, bis wann Sie die Offerte liefern.



Christian Nussbaumer
Präsident des Schweizerischen
Treuhandverbands
TREUHAND|SUISSE, Sektion Zürich

Erkundigen Sie sich über die zeitlichen Vorstellungen des Kunden und wägen Sie ab, ob diese zu Ihrer Auslastung passen.

- Informieren Sie den Kunden auch dann aktiv, wenn Sie nicht interessiert sind bzw. keine Kapazität haben. Es trägt zu Ihrem guten Ruf bei.
- Packen Sie die Offerte nicht auf den letzten Drücker an. Das gibt Ihnen unter anderem die Chance, mit einem Anruf beim Kunden offene Fragen oder Details zu besprechen. Es schafft Vertrauen, wenn der Kunde spürt, dass Sie vorausdenken und auf die Details achten.

In der Offertphase haben Sie die Chance, einem Kunden zu vermitteln, wie Sie es mit Zuverlässigkeit, Sorgfalt und Qualität halten. Diese Kriterien sind für viele Kunden wichtiger als der Preis.

Rechtzeitig Rechnung stellen

Es tönt banal, aber viele Handwerksbetriebe versäumen es in der hektischen Tagesgeschäfts schlicht, Rechnungen zu schreiben. Das kann zu Engpässen führen und hat schon manchen Betrieb in den Konkurs getrieben. Beachten Sie:

- Zögern Sie Ihre Rechnung nicht hinaus, wenn die Arbeit abgeschlossen ist.
- Stellen Sie eine Zwischenrechnung, wenn Sie an einem grossen Projekt arbeiten, das sich über einen langen Zeitraum erstreckt.
- Verlangen Sie eine Anzahlung oder stellen Sie eine Akonto-Rechnung, wenn Sie vorab zum Beispiel grössere Mengen Material beschaffen müssen.
- Halten Sie schon in der Offerte fest, wie Sie Rechnung stellen und wie Ihre Zahlungsbedingungen sind. Das schafft Klarheit und erspart spätere Unannehmlichkeiten.

Überdies lohnt es sich, auch die Zahlungsfristen respektive die Zahlungseingänge im Auge zu behalten. Tendenziell wirkt es sympathischer, wenn Sie sich nach Verstreichen einer ersten Zahlungsfrist zuerst persönlich erkundigen, statt sofort Mahnbriefe zu verschicken. Wenn Ihre telefonische Nachfrage nichts bewirkt, tun Sie aber gut daran, schriftlich zu mahnen. Sollte es im äussersten Fall zu einem Betreibungsverfahren kommen, sollten Sie ein geregeltes Vorgehen mit mehreren schriftlichen Mahnungen vorweisen können.

Geldfluss im Auge behalten

Einnahmen und Ausgaben vorausschauend zu überblicken, kann überlebenswichtig sein. Es geht darum, finanzielle Engpässe rechtzeitig zu erkennen und nötigenfalls Gegensteuer zu geben. Ein einfaches Instrument hilft: der Liquiditätsplan. Dafür reicht eine einfache Excel-Tabelle, in der man den Geldfluss für die kommenden, drei, sechs, zwölf Monate auflistet. Auf der einen Seite setzt man die kommenden Ausgaben und ihr Fälligkeitsdatum ein, auf der anderen Seite die geschätzten Einnahmen in einem bestimmten Zeitraum. Bei den Ausgaben werden einerseits die laufenden Kosten erfasst (Werkstattmiete, Autokosten, Lohn u.a.), andererseits alle weiteren Forderungen, mit denen im Jahresverlauf zu rechnen ist: Anschaffungen, Steuern, AHV-Beiträge, Mehrwertsteuer, Versicherungsprämien, Einzahlungen in die 3. Säule und dergleichen. Die Differenz zwischen den zwei Spalten zu einem bestimmten Zeitpunkt (Ende Quartal, Mitte oder Ende Jahr) zeigt, wie es um die flüssigen Mittel steht und wo allenfalls ein Engpass droht. Suchen Sie online oder erkundigen Sie sich bei Ihrem Treuhandbüro nach einer Excel-Vorlage.

Effiziente Buchhaltung

Wie gut Sie den finanziellen Überblick bewahren, hat auch mit der Frage zu tun, wie Sie die Dokumente handhaben, die in die Buchhaltung einfließen müssen: Kassenzettel, eingehende Rechnungen (Kreditoren), Ihre Rechnungen an Kunden (Debitoren) usw. Die Methode, sie ungeordnet in einer Kartonschachtel abzulegen und diese Ende Jahr an den Treuhänder weiterzugeben, hat gerade in Zeiten von Corona viele kleine Betriebe auf dem falschen Fuss erwischt: Um Unterstützungsgelder zu beantragen, war eine aktuelle Buchhaltung nötig. Es empfiehlt sich, Ihre Unterlagen fortlaufend und zeitlich geordnet in einem Ordner abzulegen. Oder noch besser: Klären Sie mit Ihrem Treuhänder ab, ob er Ihnen ein Buchhaltungsportal zur Verfügung stellen kann. Dort erfassen Sie Ihre Belege einfach elektronisch über Ihr Smartphone und das Treuhandbüro erstellt damit den Jahresabschluss (oder bei Bedarf einen Zwischenabschluss).

Das Rad nicht neu erfinden

Die Fragen, mit denen sich ein Handwerksbetrieb im Büro befassen muss, sehen sich überall ähnlich. Prüfen Sie also, ob es in Ihrem Beruf eine Branchenorganisation gibt, die mit Informationen und praktischen Arbeitsinstrumenten weiterhilft. Vielleicht finden Sie dort sogar ein Weiterbildungsangebot, das Ihnen mit einem Kompaktkurs hilft, Ihre Büroaufgaben leichter zu bewältigen. Oder konsultieren Sie Ihren IT-Support oder Ihr Treuhandbüro. Das sind Fachleute, die in viele Unternehmen hineinsehen, wissen, was sich bewährt hat, und Sie entsprechend beraten können.

Wenn Sie Unterstützung suchen, finden Sie in der Online-Mitgliederdatenbank des Schweizerischen Treuhandverbands TREUHAND|SUISSE ausgewiesene Fachleute in Ihrer Nähe: www.treuhandswiss-ze.ch.