

Tobias Mattern

Die KI kann keine Fliesen legen.

Über
90 Beispiele
aus der Praxis

+ Vorlagen
online zum
Kopieren

Aber sie schreibt Angebote, Mails und Protokolle.
Der Einstieg in die KI für Handwerk, Selbstständige,
Kanzleien, Praxen und kleine Betriebe



Bad OG

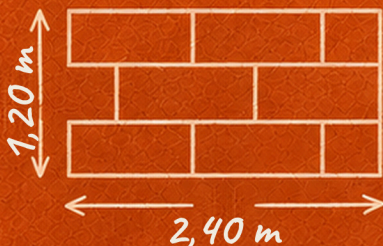
WF 2,40 x 2,15

BF 5,16 m²

~~8,4~~
7,9

Angebot Fliesen Brandt

Pos.	Leistung	Menge	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	Bodenfliesen	12,36 m ²	52,00 €	642,72 €
2	Wandfliesen	18,50 m ²	48,00 €	888,00 €
3	Abdichtung	1,00 psch	320,00 €	320,00 €
4	Sockelleisten	7,90 lfm	12,50 €	98,75 €
	Kleinmaterial	1,00 psch	45,00 €	45,00 €
	Summe			1.994,47 €



Entwurf: KI. Abnahme: du.

**Die KI kann keine
Fliesen legen.**

Die KI kann keine Fliesen legen.

*Aber sie schreibt Angebote, Mails und Protokolle.
Der Einstieg in die KI für Handwerk, Selbstständige,
Kanzleien, Praxen und kleine Betriebe*

Die KI kann keine Fliesen legen. Aber sie schreibt Angebote, Mails und Protokolle. Der Einstieg in die KI für Handwerk, Selbstständige, Kanzleien, Praxen und kleine Betriebe.

Erste Auflage 2026. Stand: September 2026.

Verantwortlich für den Inhalt und Herausgeber: Tobias Mattern, Bänschstraße 37, 10247 Berlin, me@tobc.de

© 2026 Tobias Mattern. Alle Rechte vorbehalten. Die Vorlagen darfst du für deinen eigenen Betrieb frei verwenden und anpassen.

ISBN (Taschenbuch): 9798178148945

Herstellung und Druck über Amazon Kindle Direct Publishing.

Satz: Lora, Source Sans 3 und Caveat, unter SIL Open Font License. Schwarzweißausgabe auf weißem Papier.

Die Betriebe und Personen in diesem Buch sind erfunden. Genannte Programm- und Plattformnamen sind Marken ihrer Inhaber. Ihre Nennung ist keine Empfehlung, und dieses Buch ist von keinem Anbieter bezahlt.

Texte und Tests entstanden mit KI-Unterstützung, Fotos und Zeichnungen sind mit KI erzeugt. Auswahl, Prüfung und inhaltliche Verantwortung liegen beim Autor. Die Vorlagen wurden im September 2026 mit mindestens zwei KI-Werkzeugen getestet. Preise, Tarife und Rechtslage: Stand September 2026. Dieses Buch ersetzt keine Rechtsberatung.

Hinweise auf Fehler und veraltete Angaben nehme ich gern entgegen: me@tobc.de

Inhalt

Vorwort	7
Für wen dieses Buch ist	9
Die Musterbetriebe	11
Branchenübersicht	14
Teil 0 · Die Werkstatt einrichten	16
E1 Was die KI kann und was nicht	16
E2 Konto in zehn Minuten	19
E3 Die erste Stunde	23
E4 Die drei Grundschrirte	27
E5 Wenn die KI Unsinn schreibt	31
E6 Sprechen, fotografieren, hochladen, auch nur mit dem Handy	34
E7 Welches Werkzeug, was kostet es	37
Teil 1 · Das Postfach	40
1 Der KI deinen Ton beibringen	42
2 Die fünf Mails, bei denen du nicht weiterweißt	48
3 Immer dieselbe Antwort	56
4 Die schwierige Mail	62
Teil 2 · Anfragen und Angebote	68
5 Die Anfrage ohne Angaben	70
6 Die Telefonnotiz	76
7 Terminbestätigung, Erinnerung, Absage	82
8 Vom Aufmaß zum Angebot	90
9 Das Angebot, auf das keiner antwortet	96
Teil 3 · Vom Auftrag bis zum Geld	102
10 Materialliste, Lieferantenmail, Wareneingang	104
11 Bericht und Abnahmeprotokoll	112
12 Die Rechnung nach dem Auftrag	118
13 Zahlungserinnerung und Mahnung	126
14 Lohnt sich der Auftrag?	132

Teil 4 · Papierkram	138
15 Der Schuhkarton voller Belege	140
16 Lieferantenrechnungen prüfen	148
17 Formulare und Anträge	156
18 Das Kleingedruckte	164
19 Speisekarte mit Allergenen als Prüfliste	172
Teil 5 · Sichtbar werden	178
20 Vom Baustellenfoto zum Post	180
21 Die Stellenanzeige, die jemand liest	186
22 Webseite und Firmeneintrag	194
23 Antworten auf Bewertungen	202
24 Das Infoblatt für Kunden	208
Teil 6 · Team und Sprachen	214
25 Das Wissen im Kopf des Chefs	216
26 Anweisungen in der Sprache der Mitarbeitenden	222
27 Der Kunde, der kein Deutsch spricht	230
Teil 7 · Zahlen und Pläne	238
28 Die Formel, die du nie gelernt hast	240
29 Die Tabelle, die keiner anschaut	246
30 Der Dienstplan, noch einmal geprüft	252
Was du dürfen musst	258
R1 Datenschutz in der Praxis	259
R2 Wer haftet für Fehler	269
R3 Die KI-Hausregel auf einer Seite	273
Wenn du mehr willst	277
Der Plan für die erste Woche	280
Anhang	284
1 Das Vorlagenbuch	284
2 Werkzeug- und Kostentabelle	314
3 Sammelliste „Wann es sich nicht lohnt“	318
4 Register	322
5 Die Webseite zum Buch	329

Vorwort

Warum ein Buch über KI nach Fliesen heißt

Der Titel verrät die Hälfte dieses Buchs. Die KI kann keine Fliesen legen und keinen Verband anlegen. Die andere Hälfte steht im Untertitel: Das Angebot für das neue Bad schreibt sie dir, und die Mail an den Kunden, der sich seit zwei Wochen nicht meldet, gleich mit.

Dieses Buch ist für den Teil deiner Arbeit, den dir niemand bezahlt. Er fängt an, wenn der Laden zu ist, und endet oft erst spät am Küchentisch: Angebote, Mails, Mahnungen, der Zettel mit dem Aufmaß, das Schreiben vom Amt. Mit der KI verschwindet diese Arbeit nicht, aber du fängst nicht mehr beim leeren Blatt an. Die KI schreibt den Entwurf, und du nimmst ihn ab wie die Arbeit einer neuen Aushilfe: lesen, verbessern, erst dann abschicken.

Wer hier schreibt

Ich heiße Tobias und lebe in Berlin. Ich arbeite jeden Tag mit der KI, vor allem an kleinen Programmen gegen Papierkram.

Dabei gilt bei mir dieselbe Arbeitsteilung wie in diesem Buch: Ich beschreibe, was ich brauche, die KI macht einen Entwurf, und ich prüfe, bevor etwas rausgeht. So habe ich gelernt, wie viel die KI schafft und wie überzeugt sie danebenliegen kann.

Auch dieses Buch ist so entstanden. Entwürfe, Tests und Satz sind mit KI gebaut, die Entscheidungen und die Verantwortung liegen bei mir.

Erfundene Betriebe, echte Abkürzungen

In den Kapiteln begegnen dir sechs Betriebe: ein Fliesenleger, eine Hausarztpraxis, eine Kanzlei, ein Fahrradladen, ein Café und eine Gebäudereinigung. Die Betriebe sind erfunden. Die Abkürzungen sind echt und getestet.

Jede Vorlage in diesem Buch lief mehrfach durch mindestens zwei verschiedene KIs, auch mit lückenhaften Angaben und mit Fotos von handgeschriebenen Zetteln. Zusammen sind das mehr als 3.800 Testgespräche. Wo eine Vorlage danebenlag, wurde sie umgeschrieben und neu getestet.

Dabei hat sich eines deutlich gezeigt: Dieselbe Vorlage bringt bei jedem Versuch einen etwas anderen Text. Deine Antwort wird also anders klingen als das Beispiel im Buch. Deshalb steht bei jeder Abkürzung, woran du ein gutes Ergebnis erkennst. Diese Merkmale kamen in den Tests immer wieder, auch wenn sich der Wortlaut änderte. Und wo sich eine Abkürzung nicht lohnt, steht das auch da.

Ein paar Wörter vorab

Mit „Betrieb“ meine ich jede kleine Firma, ob Werkstatt, Laden, Café, Büro, Praxis oder Kanzlei.

Was du der KI schreibst, heißt in Anleitungen und Videos oft „Prompt“. In diesem Buch heißt der vorbereitete Text zum Abschreiben „Vorlage“, und bei diesem Wort bleibt es.

Fachwörter aus der Computerwelt habe ich gestrichen, wo es ging. Namen wie Instagram, Facebook, LinkedIn, Excel, Sheets oder das Google-Unternehmensprofil bleiben stehen, weil du genau unter diesen Namen suchst.

Du musst nicht alles auf einmal machen. Eine Abkürzung pro Woche reicht. Und wenn dir eine Abkürzung hilft, erzähl es weiter, am besten jemandem, der abends noch am Küchentisch sitzt.

Tobias, Berlin, im September 2026

Die Telefonnotiz

Der Zettel an der Kaffeemaschine hat ausgedient

Abkürzung 6 · Sofort machbar · Jedes Mal mit KI



„Di Rückruf wg. Fenster!!“

Kennst du das?

„Di Rückruf wg. Fenster!!“ steht auf dem Zettel an der Kaffeemaschine. Yvonne schrieb ihn am Montag, das Handy am Ohr, im Treppenhaus. Jetzt ist Donnerstag, und wer da auf den Rückruf wartet, weiß keiner mehr, Yvonne auch nicht.

Passt das zu dir?

Das Telefon klingelt mehrmals am Tag, oft unterwegs, und was du dir merkst, landet auf Zetteln oder nirgends.

Am Ende fertig: die **Tagesliste**. Jeder Anruf wird eine Telefonnotiz mit fünf Zeilen: Art, Anrufer, worum es geht, nächster Schritt, was offen ist. Oben steht, was heute noch passieren muss. Die Liste geht einmal am Tag an dein Team.

Was es bringt: vor allem weniger Vergessenes. Unter „Offen“ steht, was du im Gespräch nicht gefragt hast, etwa die Rückrufnummer. Schneller als ein Zettel ist das beim einzelnen Anruf nicht, aber Vorlage und KI brauchst du nur einmal am Tag. Es lohnt sich an Tagen mit mehreren Anrufen, die du nicht sofort erledigst.

Passt nicht, wenn ein Anruf in einen Satz passt wie „Ruft Montag zurück“: Dann ist der Stift schneller. Praxis und Kanzlei: Passt nicht ohne Business-Tarif. Ein Anruf von Patienten oder Mandanten ist ein echter Fall, auch ohne Namen (R1).

Das legst du bereit

Dein Handy mit einer Notiz „Anrufe“ (E6) und seine Anrufliste.

Das entscheidest du vorher: Wer bekommt die Liste, etwa der Team-Chat, den euer Betrieb dafür freigegeben hat? Wer darf am Telefon Termine, Preise oder eine Nachreinigung zusagen? Die KI sagt nichts zu. Sie schreibt nur auf, was du gesagt hast.

Das darf rein: worum es ging und wer ungefähr anrief, etwa „die Hausverwaltung“.

Das bleibt draußen: Namen von Personen, Telefonnummern, Schließ- und Alarmcodes. Das Telefonat selbst nimmst du nie heimlich auf.

So gehst du vor

Einmal vorher: Scanne den QR-Code neben der Vorlage, setz bei **(a)** und **(b)** deinen Betrieb ein und speichere sie als Notiz „Anrufe“.

- 1 Nach jedem Anruf:** Öffne die Notiz, tipp ans Ende und auf das Mikrofon der Tastatur. Sag „neuer Anruf“ und was du dir gemerkt hast, ohne Namen und Telefonnummern. Eilt etwas, sag es mit: „heute noch“, „bis vier“. Versprichst du dich, sag das Richtige hinterher: „halb zehn, nee, um zehn“. Im Test galt jedes Mal das Letzte.
- 2 Einmal am Tag,** vor Feierabend: Lies die Notiz durch. Tipp falsch verstandene Wörter richtig und lösche Namen und Telefonnummern. Kopier dann die ganze Notiz in die KI und schick sie ab.
- 3 Prüfen.** Die KI fragt hier nicht zurück. Was fehlt, steht unter „Offen“. Zähl nach: Jeder Anruf hat eine Notiz, zwei Anliegen haben zwei.
- 4 Wohin damit.** Kopier die Liste mit dem Kopier-Symbol unter der Antwort in euren Team-Chat, noch ohne abzuschicken. Trag dort Name und Telefonnummer aus der Anrufliste ein, mach aus „Donnerstag“ ein Datum und schreib zu jeder Notiz, wer sie übernimmt. Dann abschicken und die Termine in den Kalender.
- 5** Lösche in der Notiz alles unter „Notizen:“. Die Vorlage bleibt für morgen.

Fertig bist du, wenn die Liste mit Anrufern, Daten und Zuständigen im Team-Chat steht, die Termine im Kalender und die Notiz bis auf die Vorlage leer ist. **Eilt ein Anruf,** mach die Liste sofort, mit allem, was bis dahin in der Notiz steht.

Das gibst du der KI

- Ⓐ Ich arbeite in einer Gebäudereinigung.
Unten stehen meine Notizen zu den Anrufen von heute. Ich habe sie nach jedem Anruf ins Handy gesprochen, ohne Satzzeichen und mit Fehlern vom Diktieren. Jeder Anruf beginnt mit „neuer Anruf“.
Mach aus jedem Anruf eine Telefonnotiz für mein Team mit fünf Zeilen:
Art: Auftrag, Rückruf oder Termin, nur eins davon.
Anrufer: leer lassen, Name und Nummer trage ich selbst ein.
Worum es geht: höchstens drei kurze Sätze.
Nächster Schritt: was zu tun ist und bis wann.
Offen: was in meiner Notiz fehlt.
Hat ein Anruf zwei Anliegen, schreib zwei Notizen.
- Ⓑ Schreib bei Aufträgen und Terminen dazu, um welches Objekt es geht.
Stell an den Anfang, was heute noch passieren muss, und schreib darüber „Heute noch“. Danach kommen Rückrufe, dann Termine, dann Aufträge.
Schreib nur, was in meinen Notizen steht. Erfinde keine Namen, Nummern, Preise, Uhrzeiten oder Zusagen.
Wenn ich mich beim Sprechen korrigiere, gilt das Letzte.
Zeitangaben wie „morgen“ übernimmst du wörtlich, rechne kein Datum aus.
Notizen:
[hier sprichst du nach jedem Anruf weiter]



Diese Vorlage
zum Kopieren

Das änderst du: Ⓐ dein Betrieb · Ⓑ worauf es bei euren Anrufen ankommt (siehe „Dein Betrieb“). Die Buchstaben schreibst du nicht mit ab.

Lies vor dem Kopieren, was das Handy verstanden hat. Steht ein Name oder eine Telefonnummer darin, lösche sie.

So sieht es aus

DU [Vorlage] Notizen: neuer Anruf die Steuerberatung im Gewerbepark will die Fenster [...] gemacht haben nächsten Mittwoch Uhrzeit egal nur nicht vor neun neuer Anruf eine Bewerberin [...] neuer Anruf die Hausverwaltung [...] neuer Anruf der Lieferant fürs Putzmittel [...] sonst Rückruf bis heute Abend

**Daran erkennst du ein
gutes Ergebnis**

KI

Heute noch

①

Art: Rückruf

Anrufer:

Worum es geht: Die Putzmittellieferung kommt erst Montag statt Freitag. Der Lieferant möchte wissen, ob das reicht.

Nächster Schritt: Prüfen und mitteilen, ob Montag reicht; andernfalls Rückruf bis heute Abend.

②

Offen: Ob die Lieferung am Montag ausreicht.

③

Rückrufe

Art: Rückruf

Anrufer:

Worum es geht: Eine Bewerberin für die Abendtour ruft wegen eines Vorstellungsgesprächs morgen früh noch einmal an.

Nächster Schritt: Erneuten Anruf morgen früh abwarten.

Offen: Termin für das Vorstellungsgespräch.

Termine

Art: Termin

Anrufer:

Worum es geht: Die Hausverwaltung Nordstadt sagt die Besichtigung am Donnerstag ab. Ein neuer Termin kommt per Mail. Das Objekt ist nicht genannt.

Nächster Schritt: Besichtigung am Donnerstag als abgesagt vermerken und neuen Termin per Mail abwarten; Frist nicht genannt.

Offen: Objekt und neuer Besichtigungstermin.

① Was heute noch passieren muss, steht oben, auch wenn du es zuletzt gesagt hast. Im Test war das jedes Mal so.

② Die Zeile ist leer.

③ Was du nicht gesagt hast, steht hier, statt geraten.

KI

Aufträge

Art: Auftrag

Anrufer:

Worum es geht: Die Steuerberatung im Gewerbepark möchte die Fenster vor ihrem Tag der offenen Tür reinigen lassen.

Nächster Schritt: Fenster nächsten Mittwoch reinigen; Uhrzeit egal, aber nicht vor neun.

④

Offen: Genaue Objektadresse und Umfang der Fensterreinigung.

⑤

⑤ Vier Anrufe, vier Notizen.

Das ist Yvones Ergebnis, nicht deins. Deine KI formuliert anders.

④ Die Zeitangabe steht da, wie du sie gesagt hast. Nichts ist dazuerfunden: kein Datum, kein Name, keine Nummer, kein Preis.

Abnahme: du.

Anrufer, Datum und wer übernimmt, trägst du im Team-Chat ein. Was nicht zu deinem Anruf passt, änderst du dort.

Dein Betrieb

Ⓐ und Ⓑ änderst du in jedem Betrieb. Am meisten ändert sich dadurch bei diesen beiden.

Fahrradladen · Meike, Anrufe zu Reparaturen

- Ⓐ „Ich arbeite in einem Fahrradladen mit Werkstatt.“
- Ⓑ „Sagt ein Kunde „nur, wenn“, etwa bei einem Preis, übernahm die Bedingung wörtlich.“

Das wird anders: Ein Zusatzwunsch zur Reparatur steht als Auftrag da, samt „nur, wenn“, etwa „Sattel nur, wenn er unter fünfzig Euro kostet“. Will der Kunde angerufen werden, wenn das Rad fertig ist, wird daraus oft eine eigene Notiz.

Bleibt draußen: Rahmen- und Akkunummern, alles vom Auftragszettel mit Name und Telefonnummer.

Kurz prüfen: Steht das „nur, wenn“ in der Notiz? Im Test stand es jedes Mal da.

Fliesenlegerbetrieb · Jens, Anrufe auf der Baustelle

- Ⓐ „Ich arbeite in einem Fliesenlegerbetrieb.“
- Ⓑ „Fragt ein Kunde nach Kosten oder Gewährleistung, schreib die Frage unter „Offen“ und beantworte sie nicht.“

Das wird anders: Fragt jemand, was die Terrasse kostet oder ob die gelöste Fuge unter die Gewährleistung fällt, steht die Frage unter „Offen“, ohne Antwort und ohne Betrag.

Bleibt draußen: Adressen von Kunden und Baustellen.

Kurz prüfen: keine Zusage und kein Preis. Die Antwort gibst du selbst beim Rückruf.

Praxis und Kanzlei: Passt nicht ohne Business-Tarif. Der Anruf eines Patienten oder Mandanten ist ein echter Fall, auch ohne Namen (R1). Für die paar übrigen Anrufe, etwa vom Techniker, lohnt sie sich kaum.

Wenn es schiefgeht

Was passiert	Woran du es merkst	Das schreibst du ihr
Alles steht unter „Heute noch“	auch der Anruf für nächsten Mittwoch	„Unter „Heute noch“ gehört nur, was heute noch passieren muss. Sortier den Rest darunter nach Rückrufen, Terminen und Aufträgen.“
Schritte oder ein Datum, die du nie gesagt hast	„Nachreinigung anbieten“, aus „Samstag“ wird ein Kalendertag	„Streich alles, was nicht in meinen Notizen steht.“
Zwei Anrufe in einer Notiz	du hast „neuer Anruf“ vergessen	Nichts. Im Test trennte die KI sie trotzdem. Zähl aber nach.

Unter der Tabelle: Erfundene Schritte kamen im Test nur vor, wenn Zeilen der Vorlage fehlten.

Was danach kommt: Wird aus einem Anruf ein Termin, schreibt Abkürzung 7 die Bestätigung. Ist es eine Preisanfrage ohne Angaben, hilft die Rückfrageliste aus Abkürzung 5.

Im Netz: Diktieren in eine Notiz, Kopieren auf dem Handy und Bildschirmfotos unter keinefliesen.de/zf6

Das war eine von 30 KI-Abkürzungen.

Jede der 30 Abkürzungen im Buch zeigt dir Schritt für Schritt, was du bereitlegst, was du der KI gibst, wie das Ergebnis aussieht, was du prüfst und was du tust, wenn es schiefgeht.

Die KI kann keine Fliesen legen.

Aber sie schreibt Angebote, Mails und Protokolle. Der Einstieg in die KI für Handwerk, Selbstständige, Kanzleien, Praxen und kleine Betriebe.

Die Vorlagen aus dem Buch zum Kopieren und Ausprobieren: keinefliesen.de