

Proeger, Till; Meub, Lukas; Alhusen, Harm

Research Report

ChatGPT in der Betriebsberatung des Handwerks: Anwendungsfelder, Prozesse, Prompts

ifh Forschungsbericht, No. 22

Provided in Cooperation with:

Volkswirtschaftliches Institut für Mittelstand und Handwerk an der Universität Göttingen (ifh)

Suggested Citation: Proeger, Till; Meub, Lukas; Alhusen, Harm (2024) : ChatGPT in der Betriebsberatung des Handwerks: Anwendungsfelder, Prozesse, Prompts, ifh Forschungsbericht, No. 22, Volkswirtschaftliches Institut für Mittelstand und Handwerk an der Universität Göttingen (ifh), Göttingen,
<https://doi.org/10.47952/gro-publ-219>

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/295236>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.



<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



setting
config

connecting
connecting

Command Prompt :

ChatGPT

ChatGPT in der Betriebsberatung des Handwerks

Anwendungsfelder, Prozesse, Prompts

www.ifh-goettingen.de

ifh Forschungsbericht 22
Till Proeger, Lukas Meub, Harm Alhusen



Volkswirtschaftliches **Institut**
für **Mittelstand & Handwerk**
an der Universität Göttingen



2024

**Veröffentlichung des
Volkswirtschaftlichen Instituts für Mittelstand und Handwerk
an der Universität Göttingen
Forschungsinstitut im Deutschen Handwerksinstitut e.V.**

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Klimaschutz



Die Wirtschaftsministerien
der Bundesländer



DHKT
DEUTSCHER
HANDWERKSKAMMERTAG

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

ISSN 2751-2215

DOI-URL: <https://doi.org/10.47952/gro-publ-219>

Alle Rechte vorbehalten

ifh Göttingen | Heinrich-Düker-Weg 6 | 37073 Göttingen

Tel.: +49 551 39 34882

E-Mail: info@ifh.wiwi.uni-goettingen.de

Internet: www.ifh-goettingen.de

GÖTTINGEN | 2024

ChatGPT in der Betriebsberatung des Handwerks

Anwendungsfelder, Prozesse, Prompts

Zusammenfassung: Die Überlegungen zum Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) in der Handwerksorganisation nehmen mit der Verbreitung praktischer Anwendungen zu. Dabei erfolgt eine schrittweise Konkretisierung von KI-Lösungen für die verschiedenen Aufgabenbereiche der Handwerksorganisation. Eine vielfältig und leicht nutzbare Anwendung ist die generative KI ChatGPT. Auf Basis von Workshopergebnissen wird in dieser Studie für die handwerkliche Betriebsberatung die Nutzung von ChatGPT skizziert. Es werden dafür drei zweckmäßige Anwendungsbereiche identifiziert: (1) Organisation der Betriebsberatung, (2) die direkte Anwendung in der Betriebsberatung sowie (3) die Unterstützung einer Eigenanwendung durch die Betriebe.

Innerhalb dieser Anwendungsbereiche werden insgesamt 19 Prozesse für die Nutzung von ChatGPT beschrieben, wobei eine Zeitersparnis und/oder zusätzliche Informationen für die verantwortlichen Personen erzielt werden.

1. Im Bereich der Organisation der Betriebsberatung betrifft dies die Prozesse: Beratungsberichte, Stellungnahmen, Erstinformation, Beratungsinhalte,

Veranstaltungsplanung, Konjunkturberichte, Öffentlichkeitsarbeit, Übersetzung, Wettbewerbe und Förderanträge sowie Onboarding innerhalb der Kammer.

2. Im Bereich der Durchführung der Betriebsberatung: Tutoren-Funktion, Einzelfallrecherche, Kreative Fragen, Recherche nach der Beratung, Checklisten sowie Illustrationen.

3. Im Bereich der Eigenanwendung der Betriebe: Erstinformation, Vorbereitung auf Beratungsgespräche, Informationen zu Spezialthemen.

Im Folgenden werden diese Prozesse beschrieben und beispielhafte Prompts entwickelt, mit denen die Umsetzung der jeweiligen Prozesse innerhalb von ChatGPT erfolgen kann. Der Anhang gibt zudem eine detaillierte Übersicht über die einzelnen Prozesse, ausführliche Beispiele für Prompts und die korrespondierenden Outputs, um so einen praktischen Einstieg in die Nutzung von ChatGPT in der Betriebsberatung zu geben. Auf diese Weise wird ein inhaltlicher Überblick bereitgestellt und ein praktischer Einstieg in die ChatGPT-Nutzung in der Betriebsberatung ermöglicht.

Inhalt

1	Einleitung	1
2	Methodik und Informationsgrundlage	2
3	Ergebnisse	3
	3.1 Stand der ChatGPT-Nutzung in den Handwerkskammern	3
	3.2 Übersicht über Anwendungsfelder	3
	3.3 Organisation in der Betriebsberatung	4
	3.4 Anwendung in der Beratungssituation	6
	3.5 Eigenanwendung durch Betriebe	7
4	Fazit	9
5	Literatur	10
6	Anhang	11
	6.1 Hinweise zur Gestaltung von Prompts.....	11
	6.2 Organisation der Betriebsberatung.....	12
	6.2.1 Beratungsberichte.....	12
	6.2.2 Stellungnahmen.....	12
	6.2.3 Erstinformation	13
	6.2.4 Beratungsinhalte	14
	6.2.5 Veranstaltungsplanung.....	14
	6.2.6 Konjunkturberichte	15
	6.2.7 Öffentlichkeitsarbeit	16
	6.2.8 Übersetzung.....	16
	6.2.9 Wettbewerbe und Förderanträge	16
	6.2.10 Onboarding.....	17
	6.3 Anwendung in der Beratungssituation	18
	6.3.1 Tutoren-Funktion	18
	6.3.2 Einzelfallrecherche.....	18
	6.3.3 Kreative Fragen.....	19
	6.3.4 Recherche nach der Beratung.....	20
	6.3.5 Checklisten	20
	6.3.6 Illustrationen	21

6.4	Eigenanwendung von ChatGPT durch Betriebe	22
6.4.1	Erstinformation	22
6.4.2	Vorbereitung auf Beratungsgespräche	23
6.4.3	Spezialthemen.....	23

Abbildungen

Abb. 1: Anwendungsfelder für ChatGPT in der Betriebsberatung	3
--	---

Tabellen

Tabelle 1: Prozesse und beispielhafte Prompts für den Bereich Organisation der Betriebsberatung.....	5
Tabelle 2: Prozesse und beispielhafte Prompts für den Bereich Anwendung in der Beratungssituation...	7
Tabelle 3: Prozesse und beispielhafte Prompts für den Bereich Eigenanwendung durch die Betriebe	8

1. Einleitung

Künstliche Intelligenz (KI) und insbesondere der Bereich der generativen KI hat in den vergangenen Jahren große Entwicklungssprünge vollzogen und verändert dabei viele Branchen, insbesondere solche mit vorrangig wissensintensiven und verwaltungsbezogenen Tätigkeiten (Schnitzer, 2023). Während der direkte Effekt auf Handwerksbetriebe zunächst begrenzt bleiben wird, kann die stärkere Nutzung von KI in der Handwerksorganisation zu deutlichen Effizienzgewinnen führen. Dies kann in einer Situation zunehmender Anforderungen an die Handwerksorganisation und einem zunehmenden Fachkräftemangel eine Möglichkeit darstellen, über Produktivitätsgewinne das Fehlen von Personalkapazitäten auszugleichen.

Für die Nutzung von KI in der Handwerksorganisation als Mittel zur Erhöhung der Effizienz vor dem Hintergrund von steigenden Anforderungen bei geringerer Personalverfügbarkeit wurden bislang zwei Studien veröffentlicht, die eine Grundlage für den vorliegenden Forschungsbericht darstellen. Die erste relevante Studie nutzte die erste ChatGPT-Version für die Erstellung eines wirtschaftspolitischen Grundlagenpapiers für die Zukunft des Handwerks (Proeger et al., 2023). Die Studie zeigt die erhebliche inhaltliche Leistungsfähigkeit des bereits deutlich verbesserten Large Language Models (LLM) ChatGPT und verweist auf Anwendungsfelder innerhalb der Handwerksorganisation. Die zweite relevante Studie (Meub & Proeger, 2023) skizziert die Nutzung von KI-Lösungen in den verschiedenen Tätigkeitsfeldern der Handwerksorganisation, wobei auf Ebene von Einzelprozessen Beispiele für bereits verfügbare Lösungen gegeben werden. Übergreifend wird für einen Trial-and-Error-Ansatz bei der künftigen Nutzung und Erprobung von KI plädiert. Diese Anwendungen sollten entsprechend der größtmöglichen Effizienzgewinne auf Ebene von Einzelprozessen priorisiert werden.

Die vorliegende Studie greift diesen Ansatz auf und analysiert auf Ebene eines zentralen Tätigkeitsbereichs der

Handwerksorganisation – der Betriebsberatung – im Detail, wie eine konkrete KI-Lösung – ChatGPT – eingesetzt werden kann, um eine möglichst große Zeitersparnis und Qualitätssteigerung zu erzielen. Insofern erfolgt erstmalig auf Ebene eines einzelnen Anwendungsbereichs eine umfassende Identifikation von relevanten Prozessen, die kurz-, mittel- und langfristig durch ChatGPT unterstützt werden können. Die Ergebnisse basieren auf den Diskussionen eines Workshops der Leiterinnen und Leiter der Abteilungen für Betriebsberatung in den niedersächsischen Handwerkskammern, in dem konkrete Anwendungsfälle identifiziert wurden, die in der Folge probeweise umgesetzt werden sollen.

Diese Studie verfolgt auf Basis der Workshop-Ergebnisse zwei Ziele. Zunächst werden die identifizierten Prozesse beschrieben und analysiert, wie ein ChatGPT-Einsatz konkret ausgestaltet sein kann, wobei auch beispielhafte Prompts angeführt werden. Darüber hinaus werden (im Anhang) Prompts und beispielhafte Outputs für alle Prozesse dargestellt, die als Unterstützung für die Erprobung und Umsetzung innerhalb der Handwerksorganisation dienen.

Zu diesem Zweck wird zunächst die Methodik der Studie in Kapitel 2 dargestellt, wobei der Workshop und die ChatGPT-Nutzung in dieser Studie selbst beschrieben werden. Im Anschluss werden in Kapitel 3 die im Workshop identifizierten Gründe für die ChatGPT-Nutzung und der Stand der Nutzung in den betreffenden Kammern beschrieben. Schließlich werden die drei Anwendungsfelder und die dazugehörigen Prozesse beschrieben. Für jeden Bereich erfolgt im Anschluss die tabellarische Darstellung von beispielhaften Prompts. Kapitel 4 fasst die zentralen Aussagen zusammen. Im Anschluss an das Literaturverzeichnis werden im Anhang für alle Prozesse beispielhafte Prompts und die korrespondierenden Outputs präsentiert, um einen vertieften Einblick für die eigenständige Nutzung und Erprobung der jeweiligen Prompts auf Prozessebene zu geben.

2. Methodik und Informationsgrundlage

Workshop-Ergebnisse

Die vorliegende Studie beruht auf den Ergebnissen eines Workshops am 01. Februar 2024 in der Handwerkskammer Osnabrück-Emsland-Grafschaft Bentheim am Standort Osnabrück. Teilnehmende des Workshops waren die Leitungen der Abteilung Betriebsberatung und weitere Mitarbeitende mehrerer niedersächsischer Handwerkskammern sowie der Erstautor dieser Studie. Hierbei wurden in mehreren Vorträgen Grundlagen, Chancen und Risiken der Nutzung von ChatGPT vorgestellt und im Anschluss daran auf Basis von praktischen Impulsen die möglichen Anwendungsfelder von ChatGPT in der Betriebsberatung diskutiert. Die Studienergebnisse basieren auf dem Protokoll des Workshops und dienen zudem zur weiteren Umsetzung und Erprobung von ChatGPT in den Betriebsberatungen des Handwerks.

ChatGPT-Outputs

Zusätzlich zu den Workshopergebnissen sind durch ChatGPT beispielhafte Prompts zu den einzelnen im Workshop identifizierten Prozessen erstellt und von den Autoren im Anschluss überarbeitet worden (siehe Tabelle 1-3). Auch die im Anhang dargestellten Betriebsbeispiele, Prompts und entsprechende Outputs sind von ChatGPT erstellt worden (siehe Anhang 6.1-6.4), um einen ersten Eindruck zu geben, wie eine konkrete Umsetzung und Nutzung aussehen könnte. Die im Anhang dokumentierten ChatGPT-Outputs wurden ebenfalls stellenweise von den Autoren gekürzt, ansonsten im Original beibehalten.



© Shutterstock.com, MMD Creative

3. Ergebnisse

3.1 Stand der ChatGPT-Nutzung in den Handwerkskammern

Die Betriebsberatungen der Handwerkskammern stehen vor grundsätzlich zunehmenden und komplexen Aufgaben, während die Personalgewinnung und -bindung tendenziell schwieriger wird. Es besteht also die Herausforderung einer höheren Arbeitsmenge und -dichte bei gleichzeitigen Schwierigkeiten der Personalarbeit zur Erfüllung dieser Aufgaben. Die Möglichkeit einer effizienteren Bearbeitung zeitintensiver Prozesse durch die Einbindung von ChatGPT kann hier einen substantiellen Beitrag zur Kompensation dieser Herausforderungen leisten. Die Erprobung einzelner Anwendungsfelder und damit eine Bewertung der Potenziale von ChatGPT in der Betriebsberatung erscheint dabei sinnvoll und notwendig.

Die beteiligten Kammern nutzen ChatGPT bisher nur vereinzelt und auf individueller Ebene. Es wird dabei eher spielerisch getestet, welche Möglichkeiten bestehen. Eine systematische Einführung für einzelne Aufgabenfelder besteht bislang nicht. Zum Teil wird angenommen, dass die Pressestellen und die Berufsbildung bereits in höherem Maße, aber auch noch nicht systematisch, mit ChatGPT arbeiten. In einem Fall wurden bereits Gespräche mit dem Personalrat zum Einsatz von ChatGPT geführt, die sich primär auf die Frage nach einer Ersetzung von Mitarbeitenden konzentrierten, wobei eine solche Gefahr allgemein nicht gesehen wurde.

3.2 Übersicht über Anwendungsfelder

Im Rahmen der Diskussion des Workshops ergeben sich drei Anwendungsfelder für ChatGPT in der Betriebsberatung:

- 1. Organisation der Betriebsberatung** innerhalb der Kammer zur Unterstützung der Verwaltung und allgemeine Vorbereitung der Beratungstätigkeit.
- 2. Durchführung der Betriebsberatung**, wobei alle Prozesse für die unmittelbare Vorbereitung bzw. Durchführung einer Beratung gemeint sind.
- 3. Eigenanwendung durch die Betriebe**, wobei Prozesse identifiziert werden, durch die perspektivisch Teile des Beratungsprozesse durch KI übernommen, ergänzt oder vorbereitet werden können.

Innerhalb dieser drei Felder können verschiedene Einzelprozesse identifiziert werden, die sich für eine Anwendung von ChatGPT prinzipiell eignen. Diese werden im Folgenden beschrieben. Grundlegend ist eine Zerlegung der Anwendungsbereiche in Prozesse entscheidend, um die praktische Umsetzung sicherzustellen und das Potenzial von ChatGPT realistisch zu erfassen. Die genannten Prozesse sind dabei erste Ansätze, die auch als Denkanstoß für die Suche nach weiteren Prozessen dienen können. Abb. 1 gibt eine Übersicht zu den Anwendungsfeldern und Einzelprozessen.

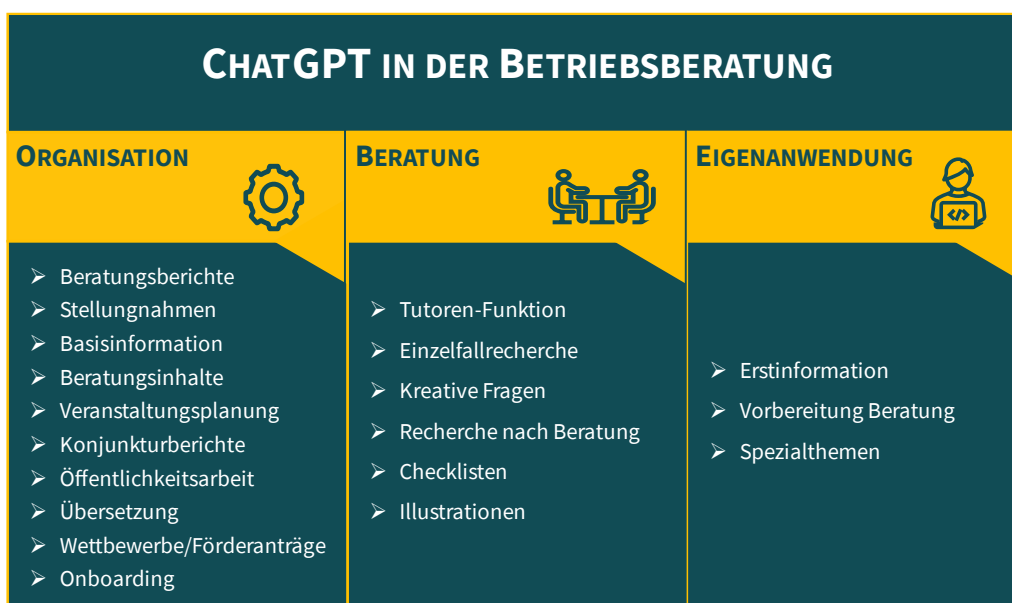


Abb. 1: Anwendungsfelder für ChatGPT in der Betriebsberatung

3.3 Organisation in der Betriebsberatung

Die Organisation umfasst interne Prozesse der Verwaltung sowie der Vor- und Nachbereitungen von Beratungen. Hierbei sind eine Reihe von möglichen Prozessen durch ChatGPT zu unterstützen, hier nach Aufwand der Umsetzung aufgelistet:

1. Beratungsberichte

Erstellung von Textbausteinen für die Verfassung von Beratungsberichten anhand von vorgegebenen Stichpunkten und der vorgegebenen Struktur der Beratungsberichte. Verschriftlichung einer ersten Version durch ChatGPT, die im Anschluss durch die Beraterin oder den Berater korrigiert und abgeschlossen wird.

2. Stellungnahmen

Erstellung von Stellungnahmen zu Betrieben, z.B. für Banken, die auf Eckpunkten und zentralen Aussagen des Beratenden sowie einer festen Struktur beruhen. Wiederum können hier erste Entwürfe durch ChatGPT geschrieben werden und diese im Anschluss überarbeitet und abgeschlossen werden.

3. Basisinformation

Schnelle Zusammenfassungen von Webseiten und anderen Dokumenten eines Betriebs, um einen schnellen Überblick über diesen Betrieb zu erhalten. Damit verbunden können erste Vorschläge für die Unterstützung des Betriebs in spezifischen Fragen erstellt werden.

4. Beratungsinhalte

Über ChatGPT können effizient zu verschiedenen Themen Vorschläge für Beratungsinhalte gesammelt werden, um im Vorfeld der Beratung ein Portfolio an Themen und möglichen Inhalten vorzubereiten.

5. Veranstaltungsplanung

Für verschiedenste Themen können über ChatGPT sehr effizient Veranstaltungen geplant werden. Über die Browsing-Funktion können direkt Referenten für die entsprechenden Themen gesucht werden. Die Vorbereitung betrifft dabei sowohl den Zeitplan selbst als auch Inhalte für Präsentationen zu verschiedenen Themen.

6. Konjunkturberichte

Auf Basis bestehender Strukturen, Vorlagen voriger Konjunkturberichte und Stichpunkten zu den Inhalten des jeweils aktuellen Konjunkturberichts können effizient Textbausteine erstellt werden, die dann anschließend korrigiert und fertiggestellt werden können.

7. Öffentlichkeitsarbeit

Für die Öffentlichkeitsarbeit im Bereich der Betriebsberatung können effizient Artikel und Presseberichte formuliert werden. Dasselbe gilt für Bilder, die über DALL-E ebenfalls im Rahmen von ChatGPT erstellt werden können.

8. Übersetzung

Die zunehmend erforderlichen Sprachkenntnisse für die Beratungstätigkeit insbesondere im Gründungsbereich können durch die sehr effiziente Übersetzung von Dokumenten in andere Sprachen über ChatGPT unterstützt werden. Dies kann die gegenseitige Verständigung im Beratungsgespräch unterstützen.

9. Wettbewerbe und Förderanträge

Sowohl für Betriebe, als auch für die Handwerkskammer selbst können sehr effizient Textbausteine zur Teilnahme an Förderprogrammen oder Wettbewerben erstellt werden, die wiederum im Anschluss überarbeitet und abgeschlossen werden können.

10. Onboarding

Über ChatGPT können effizient Unterlagen und Ablaufpläne für das Onboarding von neuen Mitarbeitenden erstellt werden, die eine bessere Einbindung neuer Beraterinnen und Berater in das Team ermöglichen.

Tabelle 1: Prozesse und beispielhafte Prompts für den Bereich Organisation der Betriebsberatung

PROZESS	BEISPIELHAFTE PROMPTS
Erstellung von Beratungsberichten	<i>"Erstelle einen Entwurf für einen Beratungsbericht auf Basis meiner Notizen, die ich im Folgenden hochlade. Der Beratungsbericht ist für eine Schreinerei, die sich auf maßgefertigte Möbel spezialisiert hat. Fokussiere insbesondere auf den folgenden Stichpunkten: Effizienzsteigerung in der Produktion, Optimierung der Materialbeschaffung, Verbesserung der Kundenkommunikation."</i>
Erstellung eines Stellungnahme-Entwurfs	<i>"Erstelle einen Entwurf für eine Stellungnahme zur wirtschaftlichen Lage und den Zukunftsaussichten einer Bäckerei auf Basis meiner Notizen, die ich im Folgenden hochlade. Fokussiere insbesondere auf den Aspekt, dass die Bäckerei eine Erweiterung plant und betone die folgenden Aspekte: Wirtschaftliche Stabilität und Rentabilität, Bewertung der Erweiterungsinvestitionen, Zukünftige Marktaussichten."</i>
Basisinformation über einen Betrieb	<i>"Erstelle eine schnelle Zusammenfassung der Webseite (Link der Webseite) einer Kfz-Werkstatt, die sich auf Oldtimer spezialisiert hat, und mache auf Basis dieser Informationen erste Vorschläge für die Unterstützung des Betriebs."</i>
Beratungsinhalte	<i>"Erstelle eine Liste von Themen und Inhalten für eine Beratungssitzung mit einem Schreinerbetrieb, der sein Angebot um ökologisch nachhaltige Möbel erweitern möchte, inklusive Materialauswahl, nachhaltige Produktionsprozesse und Marketingstrategien."</i>
Veranstaltungsplanung	<i>"Plane eine Fachkonferenz zum Thema 'Digitale Transformation im Handwerk' einschließlich der Suche nach geeigneten Referenten für Themen wie digitale Werkzeuge, Kundenkommunikation und Sicherheit, der Gestaltung des Zeitplans und der Vorbereitung von Inhalten für die Präsentationen."</i>
Erstellung von Textbausteinen für einen Konjunkturbericht	<i>"Generiere Textbausteine für einen Konjunkturbericht des Handwerks und fokussiere dabei auf den aktuellen wirtschaftlichen Entwicklungen, Herausforderungen und einem Ausblick, unter Verwendung der Struktur und Vorlagen, die ich dir im Folgenden einfüge."</i>
Vorformulierung von Artikeln für die Öffentlichkeitsarbeit	<i>"Erstelle einen Entwurf für einen Artikel, der die Bedeutung der Betriebsberatung für Handwerksbetriebe hervorhebt, indem du eine Erfolgsgeschichte eines Betriebs nach der Beratung präsentierst. Nutze dabei insbesondere meine Notizen zu einem Betriebsbeispiel, die ich dir im Folgenden einfüge."</i>
Übersetzung	<i>"Übersetze den folgenden Abschnitt aus einem Businessplan für einen Handwerksbetrieb ins Arabische: 'Unser Ziel ist es, traditionelle Handwerkstechniken mit modernen Technologien zu verbinden, um hochwertige, maßgeschneiderte Textilprodukte zu erstellen. Dabei legen wir großen Wert auf Nachhaltigkeit und die Verwendung ökologischer Materialien.'"</i>
Erstellung von Textbausteinen für einen Förderantrag	<i>"Erstelle Textbausteine für einen Förderantrag für Investitionsförderung eines Handwerksbetriebs, der sich auf nachhaltige Bauweisen spezialisiert hat. Die Textbausteine sollen die Verwendung nachhaltiger Materialien, die Einbeziehung energieeffizienter Technologien und die positive Auswirkung des Projekts auf die lokale Gemeinschaft hervorheben."</i>
Erstellung von Onboarding-Unterlagen und Ablaufplänen	<i>"Erstelle eine Übersicht über Onboarding-Unterlagen und einen Ablaufplan für neue Beraterinnen und Berater in der Handwerkskammer, die eine effiziente Einarbeitung und Integration ins Team unterstützen. Fokussiere dabei insbesondere auf die Wissensweitergabe zwischen den Teammitgliedern."</i>

3.4 Anwendung in der Beratungssituation

Die Anwendung in der Betriebsberatung betrifft alle Prozesse in der konkreten Beratungssituation oder in der unmittelbaren Nachbereitung der Beratung. Die Prozesse sind von einfacher zu aufwändigerer Umsetzbarkeit dargestellt.

1. Tutoren-Funktion

Jüngere Beraterinnen und Berater müssen fehlendes Erfahrungswissen über zeitintensive Vorbereitung und Recherche in Bezug auf die konkrete Beratungssituation kompensieren. Diese Vorbereitung kann effizienter über ChatGPT geleistet werden als dies über reine Internetrecherche möglich ist. Insofern können sich Berufseinsteiger sehr effizient relevantes Wissen aneignen und bei Problemen, Unsicherheiten und Verständnisfragen über eine längere Konversation von ChatGPT Erklärungen erhalten. Auf diese Weise kann der Lernprozess junger Beraterinnen und Berater in den ersten Jahren unterstützt werden.

2. Einzelfallrecherche

Vor oder während der konkreten Beratungssituation können Spezialfragen oder ein allgemeiner Informationsmangel auftauchen, für die eine erste Einschätzung hilfreich wäre. Anstelle einer längeren Internetrecherche kann über ChatGPT eine schnelle Erstinformation erfolgen, die den Fortgang des Beratungsgesprächs unterstützt.

3. Kreative Fragen

In der Beratungssituation können Fragen nach kreativen Lösungen oder konkreten Beispielen für einen Aspekt hilfreich sein, um Argumente zu verdeutlichen und Anwendungsperspektiven aufzeigen. ChatGPT kann in solchen Situationen „live“ Beispiele geben, über die konkret gesprochen werden kann. Dasselbe gilt für das Schreiben des Beratungsberichts und dem Aufzeigen von verschiedenen Handlungsoptionen für verschiedene Themen. Hier kann ChatGPT ebenfalls zusätzliche

kreative Ideen und konkrete Beispiele geben, die dem Betrieb helfen können.

4. Recherche nach der Beratung

Über ChatGPT können nach der Beratung deutlich schneller zusätzliche Informationen im Nachhinein zusammengestellt werden. Da das Gespräch beim Betrieb in der Regel nur zur Informationssammlung und Problemidentifikation dient, spielt die zeitnahe Zusammenstellung im Anschluss eine zentrale Rolle für den Erfolg der Beratung. ChatGPT kann umfassend und kreativ zusätzliche Vorschläge für konkrete Betriebe und Situationen zusammenstellen. Dadurch kann eine umfassende Information des Betriebs erreicht werden und auch die Bereitstellung des Beratungsberichts an den Betrieb beschleunigt werden.

5. Checklisten

Über ChatGPT können sehr effizient Checklisten für neue und bislang wenig bearbeitete Themenbereiche erstellt werden. Ebenso können bestehende Checklisten leicht auf Gewerke und konkrete Situationen sowie konkrete Betriebe angepasst werden, wenn ChatGPT die entsprechenden Informationen bereitgestellt werden.

6. Illustrationen

Verschiedene Erweiterungen der Basisversion von ChatGPT ermöglichen die Erstellung von Bildern, Diagrammen, Mindmaps und ähnlichen graphischen Elementen, die so mit wenig Aufwand die visuelle Unterstützung einer Argumentation für das Beratungsgespräch ermöglichen.

Die folgende Übersicht (Tabelle 2) zeigt die sechs Anwendungsfelder innerhalb der Beratungssituation und gibt beispielhafte Prompts, mit denen derartige Prozesse über ChatGPT umgesetzt werden können.

Tabelle 2: Prozesse und beispielhafte Prompts für den Bereich Anwendung in der Beratungssituation

PROZESS	PROMPT
Nutzung von ChatGPT als Tutor	<i>"Erkläre mir bitte die Grundlagen der Produktionsprozessoptimierung in einer Tischlerei, einschließlich der Einführung effizienter Arbeitsabläufe, der Auswahl nachhaltiger Materialien und der Anwendung moderner Technologien zur Steigerung der Produktivität."</i>
Schnelle Erstinformation zu regulatorischen Anforderungen	<i>"Was sind regulatorische Anforderungen für die Produktion von Spielzeug im Tischlerhandwerk?"</i>
Generierung kreativer Lösungen	<i>"Generiere kreative Ideen und konkrete Beispiele für Produktangebote, Dienstleistungen und Marketingstrategien, die einem kleinen Bäckereibetrieb helfen können, sich von der Konkurrenz abzuheben."</i>
Zusätzliche Informationen und Vorschläge nach der Beratung	<i>"Sammele zusätzliche Informationen und erstelle kreative Vorschläge für einen kleinen Modebetrieb, um seine Online-Präsenz zu verbessern, die Kundenbindung zu erhöhen und einzigartige Verkaufsstrategien zu entwickeln."</i>
Erstellung einer Checkliste	<i>"Erstelle eine Checkliste für die Gründung und den Betrieb eines Elektroinstallationsbetriebs, die allgemeine Gründungsaspekte sowie spezielle Anforderungen und Best Practices im Elektrohandwerk umfasst."</i>
Einsatz von ChatGPT zur Erstellung von Illustrationen	<i>"Erstelle ein Diagramm, das die verschiedenen Phasen eines Restaurierungsprojekts historischer Gebäude visualisiert, einschließlich der Planung, der Genehmigungsverfahren, der eigentlichen Restaurierungsarbeiten und der abschließenden Dokumentation. Berücksichtige dabei auch Herausforderungen und moderne Technologieintegration."</i>

3.5 Eigenanwendung durch Betriebe

ChatGPT ermöglicht es bereits heute, eigene GPTs auf Basis selbst hochgeladener Dokumente oder bestehender Datenbanken zu erstellen. Perspektivisch können über die Webseiten der Handwerkskammern spezifisch ausgestalteter GPTs den Betrieben zur Verfügung gestellt werden. Hierbei ergeben sich drei wesentliche Anwendungsmöglichkeiten, wobei die Prozesse wieder von einfacher zu aufwändigerer Umsetzbarkeit aufgelistet sind.

1. Erstinformation

Generell ist der Einsatz von Handwerks-GPTs auf Basis von Fachinformationen bei sehr allgemeinen Fragen denkbar, was eine deutliche Verbesserung gegenüber FAQs darstellen würde. Sinnvoll wäre eine Bereitstellung auf den Webseiten mit vorgefertigten Prompts zu verschiedenen Themen oder aber eine direkte schrittweise Abfrage von Informationen, um zu verschiedenen Themen eine sinnvolle Lenkung des Gesprächsverlaufs zu erreichen. Sehr spezifische Fragen können perspektivisch nur begrenzt über ChatGPT geklärt werden. Hier ist es entscheidend, dass bei fehlenden Informationen ein klarer Verweis auf die realen Berater und

Beraterinnen erfolgen muss, d.h. die relative Zurückhaltung von ChatGPT bei Empfehlungen und der stets wiederkehrende Verweis auf reale Experten muss sich auch bei der Beratung in Handwerksfragen wiederfinden.

2. Vorbereitung auf Beratungsgespräche

Für die Betriebe kann im Anschluss an die Erstinformation eine spezifische Vorbereitung auf ein Beratungsgespräch erfolgen, sodass dieses auf einer deutlich tieferen Inhaltsebene ansetzen kann und damit die Effektivität der Beratung insgesamt erhöht wird. Durch die Klärung relativ einfacher Fragen vor der eigentlichen Beratung werden zudem zeitliche Kapazitäten frei. Sicherlich werden nicht alle Betriebe diese Funktionen effizient nutzen können, aber ein relevanter Anteil wird dadurch eine Zeitersparnis erfahren und für die eigentliche Beratung schneller zu einer qualifizierten und ziel führenden Beratung gelangen.

3. Spezialthemen

Es können über diese Form der Informationsbereitstellung Beratungsthemen abgedeckt werden, für die keine eigenen Beraterinnen und Berater in den Kammern bereitstehen. Denkbar wären hierbei etwa die Bereiche

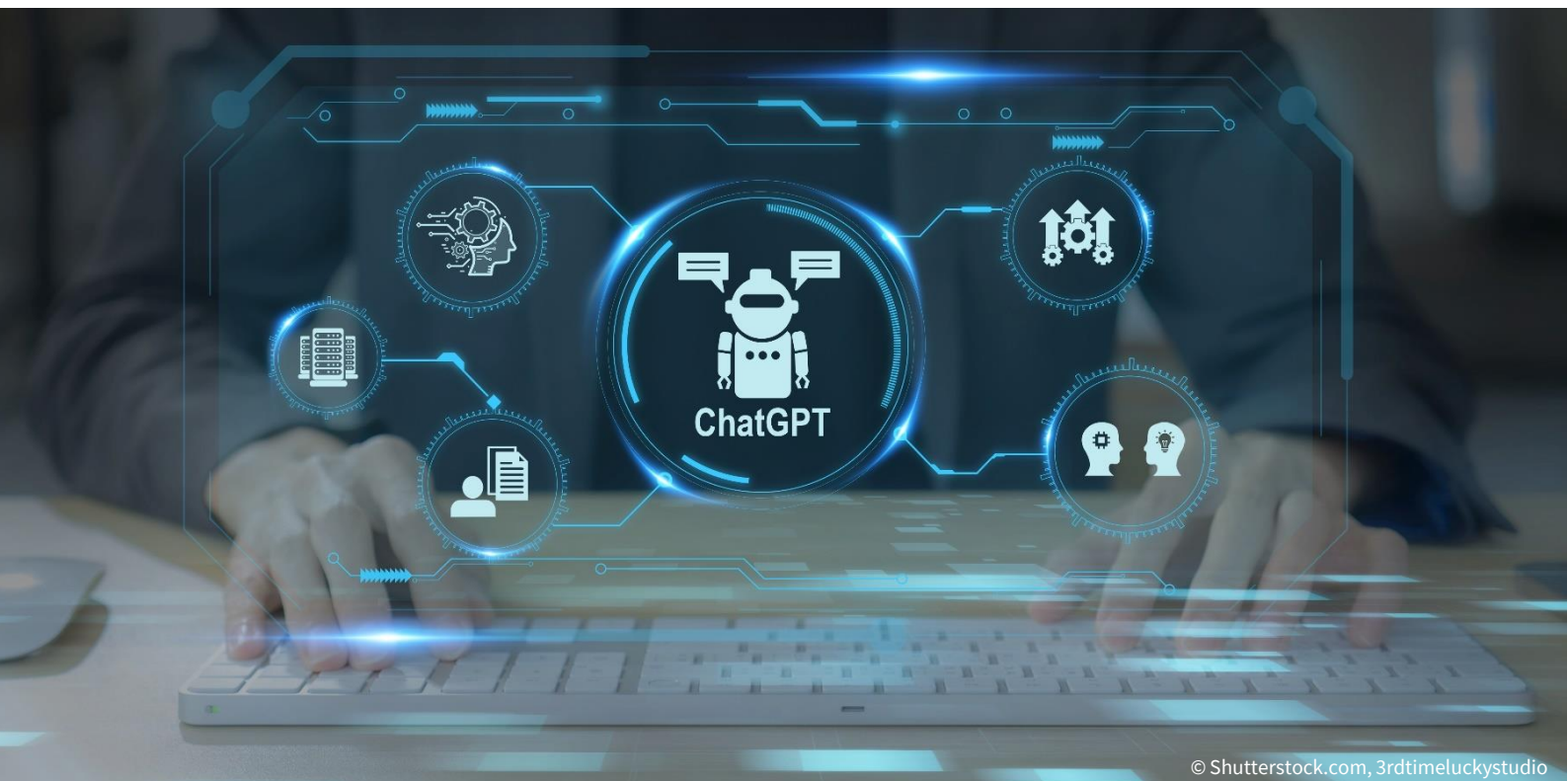
Außenwirtschaft, Umwelt oder technische Beratungen. Sofern eine gute verschriftlichte Wissensgrundlage verfügbar ist, können entsprechend diese Wissens- und Fähigkeitslücken für die interne und externe Anwendung im Rahmen der Betriebsberatung kompensiert werden. Damit verbunden ist die effiziente Nutzbarmachung von Länderprofilen zur Außenwirtschaftsberatung, die ebenfalls ein Randthema darstellt und auf diese Weise

mit sehr geringem Aufwand der Einarbeitung einem breiteren Kreis von Beratern verfügbar gemacht würde.

Die folgende Tabelle 3 zeigt die drei Prozesse, bei denen eine Eigenanwendung der Betriebe mit Bezug zur Betriebsberatung denkbar ist.

Tabelle 3: Prozesse und beispielhafte Prompts für den Bereich Eigenanwendung durch die Betriebe

PROZESS	PROMPT
Erstinformation	<i>"Erkläre mir die Vor- und Nachteile verschiedener Rechtsformen bei der Gründung eines Dachdeckerbetriebs."</i>
Vorbereitung auf Beratungsgespräche	<i>"Was sollte ich vor meinem Beratungstermin bei einem Gründungsberater über die Planung meines Businessplans wissen, und welche Informationen und Entscheidungen sind im Voraus nützlich?"</i>
Spezialthemen	<i>"Stelle eine Übersicht der wichtigsten Außenwirtschaftsbedingungen, Umweltstandards und technischen Vorschriften für den Export von nachhaltigen Bauprodukten nach Skandinavien bereit."</i>



© Shutterstock.com, 3rdtimeluckystudio

4. Fazit

Die Ergebnisse des Workshops ermöglichen eine erste Annäherung an die Nutzung von ChatGPT in der Betriebsberatung des Handwerks. Übergreifend wird die künftige Nutzung von ChatGPT im Rahmen der Betriebsberatung der Handwerkskammern als sehr vielversprechend eingeschätzt. Die Sorge einer Ersetzung der realen Beratungen durch ChatGPT wird nicht bestätigt. Vielmehr wird ChatGPT an verschiedenen Punkten des Beratungsprozesses als eine Unterstützung gesehen, die Ressourcen für die komplexeren und individuelleren Anteile der Beratung freimacht. Entscheidend ist in der Einführungs- und Erprobungsphase ein enger Austausch über die Nutzung, deren Vorteile und Risiken sowie die sorgfältige Prüfung von KI-generierten Inhalten bevor diese extern genutzt werden.

In Bezug auf die drei betrachteten Anwendungsbereiche ist festzuhalten, dass die rein interne Anwendung bereits jetzt relativ unproblematisch und als unmittelbar umsetzbar gesehen wird. Die Nutzung in konkreten Beratungssituationen ist weitgehend problemlos und zum Teil mit Einschränkungen bereits möglich. Der dritte Bereich der Eigenanwendung durch die Betriebe ist eher als realistische Perspektive anzusehen, die in absehbarer Zukunft eingesetzt werden kann.

Eine Erprobungsphase dieser Anwendungsmöglichkeiten kann dabei in Kooperation zwischen mehreren Kammern organisiert werden. Es erfolgt zunächst eine Aufteilung von Prozessen auf Kammern und innerhalb der Kammern auf interessierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Diese testen, welche Prozesse gut von ChatGPT unterstützt funktionieren und welche nicht. Im Anschluss erfolgt die Wissensweitergabe zwischen den beteiligten Kammern. Alle gut funktionierenden Prozesse werden im Anschluss in den Abteilungen für die Betriebsberatung vorgestellt und testweise eingeführt. Die Beratung kann dabei auch als innovative Test-Abteilung innerhalb der Kammern dienen, die das Potenzial von ChatGPT zeigen und damit die Adaption und Erprobung in anderen Abteilungen anregen können.

Übergreifend erscheint auf Basis der Workshopergebnisse die Nutzung von ChatGPT zur Zeitersparnis und zur Kompensation zusätzlicher Aufgaben und fehlenden Personals gut geeignet. Entscheidend ist die prozessweise Betrachtung des Aufgabenfeldes und die genaue Analyse und Erprobung, in welchen Prozessen innerhalb der Betriebsberatung (oder in anderen Aufgabenbereichen der Handwerksorganisation) die Nutzung zweckmäßig ist und faktisch zu einer Zeit- oder Kostenersparnis führt (vgl. hierzu auch Meub & Proeger, 2023).

5. Literatur

Meub, L. & Proeger, T. (2022). Künstliche Intelligenz in Handwerk und Mittelstand: Ein Forschungsüberblick. ifh Forschungsbericht Nr. 1. Göttingen.

Meub, L. & Proeger, T. (2023). Künstliche Intelligenz in der Handwerksorganisation. ifh Forschungsbericht Nr. 20. Göttingen.

Proeger, T., Alhusen, H. & Meub, L. (2023) Das Handwerk aus Sicht von ChatGPT. ifh Forschungsbericht Nr. 10. Göttingen.

Schnitzer, M. (2023). KI eröffnet gute Chancen, den Fachkräftemangel zu lindern. Frankfurter Allgemeine Zeitung (online) vom 15.11.2023. <https://www.faz.net/pro/d-economy/transformation/wie-ki-gegen-den-fachkraeftemangel-helfen-kann-19312614.html> (letzter Abruf: 12.03.2024).



© Shutterstock.com, Treecha

6. Anhang

6.1 Hinweise zur Gestaltung von Prompts

Zur Verwendung von Künstlicher Intelligenz in Form von Sprachmodellen, Large Language Models (LLMs), ist es wichtig, die Funktion von Aufforderungen oder „Prompts“ zu verstehen, welche für das Modell durch den Benutzer (oder wahlweise die KI selbst) definiert werden.¹

Was sind Prompts?

Ein *Prompt* ist eine textbasierte Aufforderung oder Anfrage, die an ein Sprachmodell (Language Model, LM) gerichtet wird, um eine spezifische Antwort oder einen Output zu generieren. Prompts dienen als Eingaben, die dem Modell signalisieren, welche Art von Information, Antwort oder Text erzeugt werden soll.

Was ist Prompt Engineering?

Prompt Engineering bezieht sich auf den Prozess der sorgfältigen Gestaltung dieser Prompts, um präzise, relevante und nützliche Antworten von einem Sprachmodell zu erhalten. Es ist ein Vorgehen, welches darauf abzielt, die Fähigkeiten des Modells optimal zu nutzen, indem die Anfragen so formuliert werden, dass sie die gewünschten Ergebnisse liefern. Dies ist besonders wichtig, da die Qualität und Spezifität der Prompts direkt die Qualität der vom Modell generierten Antworten beeinflussen. OpenAI empfiehlt sechs Prompting-Strategien, um die Interaktion mit LLMs zu verbessern:

1. **Klarheit und Präzision:** Formuliere Prompts klar und präzise, um Missverständnisse zu vermeiden.
2. **Schrittweise Verfeinerung:** Beginne mit einem breiten Prompt und verfeinere die Anfrage schrittweise, um spezifischere Antworten zu erhalten.
3. **Kontext nutzen:** Biete dem Modell genügend Kontext, um die Anfrage vollständig zu verstehen.
4. **Kreativität anregen:** Nutze offene Fragen, um kreative oder unerwartete Antworten zu fördern.
5. **Feedback-Schleifen:** Verwende die Antworten des Modells, um die Prompts iterativ zu verbessern.
6. **Ethik und Verantwortung:** Berücksichtige ethische Überlegungen und Bias in der Prompt-Gestaltung.

Conversational Memory bei LLMs

Conversational Memory bezieht sich auf die Fähigkeit von Sprachmodellen, Informationen aus früheren Interaktionen innerhalb eines Gesprächs zu behalten und diese für die Beantwortung nachfolgender Prompts zu nutzen. Dies ist wichtig, um kohärente und kontextuell relevante Antworten über längere Dialoge hinweg zu gewährleisten. Allerdings kann dieses "Gedächtnis" mit der Zeit "verfallen", insbesondere wenn neue Informationen eingeführt werden oder das Gespräch sich über viele Interaktionen erstreckt. Um dem entgegenzuwirken, kann man wichtige Informationen in neuen Prompts wiederholen oder Zusammenfassungen früherer Punkte einbauen, um das Modell "anzufrischen".

Einfluss von Prompting auf Conversational Memory

Gutes Prompting, das die oben genannten Strategien berücksichtigt, kann das Conversational Memory positiv beeinflussen, indem es hilft, den Kontext und die Kohärenz über das Gespräch hinweg aufrechtzuerhalten. Schlechtes Prompting hingegen, das unklar oder zu sprunghaft ist, kann das Conversational Memory beeinträchtigen und zu inkonsistenten oder irrelevanten Antworten führen. Die sorgfältige Gestaltung von Prompts ist daher entscheidend, um die Leistungsfähigkeit von Sprachmodellen voll auszuschöpfen und effektive, kontextbezogene Dialoge zu ermöglichen.

Die in dem folgenden Textabschnitt verfassten Prompts sowie deren Antworten erfordern die Bereitstellung von vorherigen Aufforderungen, den bereits genannten Prompts, um dem Modell den Kontext bereitzustellen, welchen es benötigt, um gute und verständliche Antworten zu liefern. Es ist mehr wahrscheinlich, dass ein LLM, sollte es nicht über das entsprechende Prompting verfügen, keine zufriedenstellenden Antworten liefert.

¹ Für den gesamten Abschnitt vgl. OpenAI (2024). Prompt engineering. <https://platform.openai.com/docs/guides/prompt-engineering> (letzter Abruf: 24.04.2024).

6.2 Organisation der Betriebsberatung

6.2.1 Beratungsberichte

Beispiel für Beratungsberichte

Ein Betriebsberater der Handwerkskammer besucht eine kleine Schreinerei, die sich auf maßgefertigte Möbel spezialisiert hat. Der Schwerpunkt des Besuchs liegt auf der Bewertung der Betriebsabläufe, der Materialbeschaffung und der Kundenkommunikation, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Basierend auf den Beobachtungen und Gesprächen mit dem Inhaber und den Mitarbeitern sammelt der Berater Stichpunkte, die in einem Beratungsbericht zusammengefasst werden sollen:

- Effizienzsteigerung in der Produktion durch bessere Ablaufplanung
- Optimierung der Materialbeschaffung zur Kostenreduktion
- Verbesserung der Kundenkommunikation durch digitale Tools

Der Berater möchte ChatGPT nutzen, um aus diesen Stichpunkten einen ersten Entwurf des Beratungsberichts zu erstellen, der später überarbeitet und finalisiert wird.

Prompt: Erstellung eines Beratungsentwurfs

"Erstelle einen Entwurf für einen Beratungsbericht auf Basis meiner Notizen, die ich im Folgenden hochlade. Der Beratungsbericht ist für eine Schreinerei, die sich auf maßgefertigte Möbel spezialisiert hat. Fokussiere insbesondere auf den folgenden Stichpunkten: Effizienzsteigerung in der Produktion, Optimierung der Materialbeschaffung, Verbesserung der Kundenkommunikation."

Antwort auf Prompt:

Beratungsbericht: Schreinerei MaßMöbel GmbH

Effizienzsteigerung in der Produktion:

Unsere Analyse hat gezeigt, dass durch eine verbesserte Ablaufplanung in der Produktion erhebliche Effizienzgewinne erzielt werden können. Wir empfehlen die Einführung einer Lean-Management-Strategie, um Verschwendung zu minimieren und die Durchlaufzeiten zu verkürzen.

Optimierung der Materialbeschaffung:

Eine detaillierte Prüfung der Lieferketten hat Potenzial zur Kostensenkung aufgedeckt. Durch den Aufbau von

Partnerschaften mit lokalen Lieferanten und die Nutzung von Gruppenbestellungen können Materialkosten signifikant reduziert werden.

Verbesserung der Kundenkommunikation:

Die Digitalisierung der Kundenkommunikation durch die Implementierung eines CRM-Systems kann die Kundenzufriedenheit erhöhen und den Verwaltungsaufwand reduzieren. Eine solche Maßnahme ermöglicht eine effizientere Auftragsabwicklung und verbessert das Kundenbeziehungsmanagement.

6.2.2 Stellungnahmen.

Beispiel für das Anwendungsfeld "Stellungnahmen"

Ein Betriebsberater der Handwerkskammer soll eine Stellungnahme zu einer Bäckerei verfassen, die einen Kredit für die Erweiterung ihrer Produktionsstätte beantragt hat. Die Bank benötigt eine Einschätzung zur aktuellen wirtschaftlichen Lage und den Zukunftsaussichten des Betriebs. Der Berater hat den Betrieb besucht, um die Geschäftsleitung, die Produktionsabläufe, die Finanzsituation sowie die Planungen für die Erweiterung zu bewerten. Auf Basis seiner Beobachtungen und Analysen soll der Berater Eckpunkte für die Stellungnahme formulieren, die folgende Aspekte abdecken:

- Wirtschaftliche Stabilität und Rentabilität der Bäckerei
- Bewertung der geplanten Erweiterungsinvestitionen
- Zukünftige Marktaussichten und Wettbewerbsfähigkeit

Der Berater plant, ChatGPT für die Erstellung eines ersten Entwurfs der Stellungnahme zu nutzen, der später finalisiert wird.

Prompt: Erstellung eines Stellungnahme-Entwurfs

"Erstelle einen Entwurf für eine Stellungnahme zur wirtschaftlichen Lage und den Zukunftsaussichten einer Bäckerei auf Basis meiner Notizen, die ich im Folgenden hochlade. Fokussiere insbesondere auf den Aspekt, dass die Bäckerei eine Erweiterung plant und betone die folgenden Aspekte: Wirtschaftliche Stabilität und Rentabilität, Bewertung der Erweiterungsinvestitionen, Zukünftige Marktaussichten."

Antwort auf den Prompt:

Stellungnahme zur wirtschaftlichen Lage und Zukunftsaussichten der Bäckerei Süßbrot GmbH

Wirtschaftliche Stabilität und Rentabilität:

Die Bäckerei Süßbrot GmbH zeigt eine solide finanzielle Basis und hat in den vergangenen Jahren eine stetige Umsatzsteigerung verzeichnet. Die Analyse der Geschäftsbücher bestätigt eine überdurchschnittliche Rentabilität im Branchenvergleich. Dies spiegelt sich in einem loyalen Kundenstamm und einer effizienten Betriebsführung wider.

Bewertung der Erweiterungsinvestitionen:

Die geplante Erweiterung der Produktionsstätte ist sorgfältig durchdacht und zielt darauf ab, die Kapazitäten zu erhöhen, um die wachsende Nachfrage zu bedienen. Die Investitionen in moderne Backtechnologien und die Erweiterung des Verkaufsraums sind angemessen und versprechen eine schnelle Amortisation durch erhöhte Umsätze.

Zukünftige Marktaussichten:

Angesichts der steigenden Nachfrage nach qualitativ hochwertigen Backwaren und der starken Positionierung der Bäckerei im lokalen Markt, sind die Zukunftsaussichten positiv. Die Erweiterung wird die Wettbewerbsfähigkeit der Bäckerei Süßbrot GmbH weiter stärken und ihr ermöglichen, neue Marktsegmente zu erschließen.

Diese vorläufige Stellungnahme unterstreicht die wirtschaftliche Tragfähigkeit und die strategisch gut geplante Erweiterung der Bäckerei Süßbrot GmbH. Eine detaillierte Analyse und abschließende Bewertung wird folgen, um die Bank in ihrer Kreditentscheidung zu unterstützen.

6.2.3 Erstinformation

Beispiel für das Anwendungsfeld "Erstinformation"

Ein Betriebsberater der Handwerkskammer bereitet sich auf ein erstes Beratungsgespräch mit einer neu eröffneten Kfz-Werkstatt vor, die sich auf die Restaurierung von Oldtimern spezialisiert hat. Um sich einen schnellen Überblick über den Betrieb zu verschaffen und gezielte Unterstützungsmaßnahmen vorzuschlagen, möchte der Berater die Webseite der Werkstatt sowie bereitgestellte Geschäftsdokumente, wie den Businessplan und Marketingmaterialien, zusammenfassen. Ziel ist es, die Geschäftsstrategie, Zielgruppen, angebotenen Dienstleistungen und eventuelle Herausforderungen des Betriebs zu verstehen. Basierend auf dieser Erstinformation plant der Berater, erste Vorschläge zur Unterstützung der Werkstatt in Bereichen wie Marketing, Betriebsmanagement und Finanzplanung zu entwickeln.

Prompt: Schnelle Zusammenfassung und erste Vorschläge

"Erstelle eine schnelle Zusammenfassung der Webseite (Link der Webseite) einer Kfz-Werkstatt, die sich auf Oldtimer spezialisiert hat, und mache auf Basis dieser Informationen erste Vorschläge für die Unterstützung des Betriebs."

Antwort auf den Prompt:

Zusammenfassung der Kfz-Werkstatt "Classic Cars Restoration"

Geschäftsstrategie:

Die Werkstatt "Classic Cars Restoration" konzentriert sich auf die hochwertige Restaurierung von Oldtimern. Mit einem erfahrenen Team aus spezialisierten Mechanikern und Restauratoren bietet der Betrieb umfassende Dienstleistungen von der detaillierten Zustandsanalyse bis zur vollständigen Wiederherstellung. Die Werkstatt zielt darauf ab, sich als führender Anbieter in diesem Segment zu etablieren.

Zielgruppen:

Die primäre Zielgruppe umfasst Oldtimer-Enthusiasten und Sammler, die besonderen Wert auf Authentizität und Qualität der Restaurierungsarbeiten legen.

Angebotene Dienstleistungen:

Angeboten werden komplette Restaurierungsarbeiten, einschließlich Karosserie, Motorinstandsetzung, Innenraumgestaltung und individuelle Anfertigungen. Zudem bietet die Werkstatt Beratungen zur Werterhaltung und Pflege von Oldtimern an.

Herausforderungen:

Die Herausforderungen liegen in der gezielten Ansprache der Zielgruppe und der Steigerung der Sichtbarkeit in einem Nischenmarkt.

Erste Vorschläge für die Unterstützung:

- **Marketing:** Entwicklung einer digitalen Marketingstrategie, die Social Media einschließt, um die Sichtbarkeit und das Engagement in der Zielgruppe zu erhöhen. Insbesondere die Präsentation abgeschlossener Restaurierungsprojekte könnte das Interesse potenzieller Kunden wecken.
- **Betriebsmanagement:** Einführung eines Projektmanagementsystems, um die Effizienz der Restaurierungsprojekte zu steigern und Kunden regelmäßige Updates zum Fortschritt ihrer Fahrzeuge bieten zu können.

- *Finanzplanung: Beratung zur Optimierung der Kostenstruktur und zur Erschließung neuer Finanzierungsmöglichkeiten, insbesondere für die Anschaffung spezialisierter Werkzeuge und Maschinen.*

6.2.4 Beratungsinhalte

Beispiel für das Anwendungsfeld „Beratungsinhalte“

Praxisbeispiel: Ein Handwerksberater bereitet sich auf eine Beratungssitzung mit einem kleinen Schreinerbetrieb vor, der plant, sein Angebot um ökologisch nachhaltige Möbelstücke zu erweitern. Der Berater möchte im Vorfeld der Beratung ein umfassendes Portfolio an Themen und Inhalten vorbereiten, das von Materialauswahl und -beschaffung über nachhaltige Produktionsprozesse bis hin zu Marketingstrategien für ökologisch nachhaltige Produkte reicht. Ziel ist es, dem Schreinerbetrieb nicht nur fundierte Informationen zu bieten, sondern auch Inspiration für innovative Ansätze und Geschäftsmodelle zu liefern.

Prompt: Ökologisch nachhaltige Möbel in einem Schreinerbetrieb

"Erstelle eine Liste von Themen und Inhalten für eine Beratungssitzung mit einem Schreinerbetrieb, der sein Angebot um ökologisch nachhaltige Möbel erweitern möchte, inklusive Materialauswahl, nachhaltige Produktionsprozesse und Marketingstrategien."

Antwort auf den Prompt:

Für die Beratungssitzung mit dem Schreinerbetrieb, der sich auf ökologisch nachhaltige Möbel spezialisieren möchte, könnten folgende Themen und Inhalte vorbereitet werden:

1. **Materialauswahl und -beschaffung:**

- *Identifizierung und Quellen nachhaltiger Holzarten (z.B. FSC-zertifiziertes Holz).*
- *Alternativen zu traditionellem Holz, wie Bambus oder recycelte Materialien.*
- *Zusammenarbeit mit lokalen Lieferanten, um den CO2-Fußabdruck zu minimieren.*

2. **Nachhaltige Produktionsprozesse:**

- *Einführung in effiziente Produktionsmethoden, die Energie und Ressourcen sparen.*
- *Verwendung von umweltfreundlichen Lacken, Leimen und anderen Veredelungsmaterialien.*
- *Abfallmanagementstrategien, um Produktionsreste sinnvoll zu verwerten.*

3. **Marketingstrategien für ökologisch nachhaltige Produkte:**

- *Entwicklung einer Markenidentität, die die Nachhaltigkeit der Produkte hervorhebt.*
- *Nutzung von Social Media und Content Marketing, um die Zielgruppe zu erreichen und zu informieren.*
- *Partnerschaften mit nachhaltigkeitsorientierten Plattformen und Organisationen für eine breitere Sichtbarkeit.*

4. **Kundenberatung und -bindung:**

- *Aufklärung der Kunden über die Vorteile und den Mehrwert nachhaltiger Möbel.*
- *Einbindung der Kunden in den Entwicklungsprozess durch individualisierbare Optionen.*
- *Nachverfolgung der Kundenzufriedenheit und Einholen von Feedback für kontinuierliche Verbesserungen.*

Diese Themen und Inhalte bieten eine solide Grundlage für die Beratungssitzung und helfen dem Schreinerbetrieb, sein Angebot strategisch und nachhaltig zu erweitern. Darüber hinaus können sie als Ausgangspunkt für eine tiefergehende Diskussion und individuelle Planung dienen.

6.2.5 Veranstaltungsplanung

Beispiel für das Anwendungsfeld "Veranstaltungsplanung"

Ein Betriebsberater der Handwerkskammer ist verantwortlich für die Organisation einer Fachkonferenz zum Thema "Digitale Transformation im Handwerk". Ziel der Veranstaltung ist es, Handwerksbetriebe über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung zu informieren und praktische Lösungsansätze aufzuzeigen. Der Berater plant, verschiedene Aspekte der Digitalisierung zu behandeln, wie etwa den Einsatz digitaler Werkzeuge in der Auftragsabwicklung, die Digitalisierung der Kundenkommunikation sowie Sicherheitsaspekte im digitalen Zeitalter. Für die Planung der Veranstaltung möchte der Berater effizient geeignete Referenten finden, den Zeitplan gestalten und Inhalte für die Präsentationen vorbereiten.

Prompt: Veranstaltungsplanung für eine Fachkonferenz

"Plane eine Fachkonferenz zum Thema 'Digitale Transformation im Handwerk' einschließlich der Suche nach geeigneten Referenten für Themen wie digitale Werkzeuge, Kundenkommunikation und Sicherheit, der Gestaltung des Zeitplans und der Vorbereitung von Inhalten für die Präsentationen."

Antwort auf den Prompt:

Planung der Fachkonferenz "Digitale Transformation im Handwerk"

1. Suche nach geeigneten Referenten:

- Kontaktieren von Experten für digitale Werkzeuge im Handwerk, wie Softwareentwickler oder erfahrene Anwender aus größeren Handwerksbetrieben.
- Einladung von Spezialisten für digitale Kundenkommunikation, z.B. Marketingexperten mit Fokus auf Online-Strategien für Kleinunternehmen.
- Ansprechen von IT-Sicherheitsexperten, die auf die besonderen Bedürfnisse von Handwerksbetrieben eingehen können.

2. Gestaltung des Zeitplans:

- Vormittag: Keynote zur Bedeutung der Digitalisierung im Handwerk, gefolgt von einer Session zu digitalen Werkzeugen in der Auftragsabwicklung.
- Nachmittag: Workshops zu digitaler Kundenkommunikation und IT-Sicherheit im Handwerk, inklusive Q&A-Sessions, um den Austausch und die Interaktion zu fördern.

3. Vorbereitung von Inhalten für die Präsentationen:

- Entwicklung einer Präsentation zur Einführung in die digitale Transformation, die aktuelle Trends, Herausforderungen und Chancen aufzeigt.
- Erstellung von Fallstudien-Präsentationen, die erfolgreiche Beispiele für die Umsetzung digitaler Technologien in Handwerksbetrieben vorstellen.
- Zusammenstellung von Informationsmaterialien und Ressourcenlisten für Teilnehmer, um ihnen den Einstieg in die digitale Transformation zu erleichtern.

Die Fachkonferenz soll nicht nur informieren, sondern auch konkrete Hilfestellungen bieten und den Teilnehmenden die Möglichkeit geben, direkt mit Experten in Kontakt zu treten. Um den größtmöglichen Nutzen zu gewährleisten, werden Feedback-Sessions am Ende der Veranstaltung durchgeführt, um die Inhalte zukünftiger Konferenzen noch besser auf die Bedürfnisse der Handwerksbetriebe abzustimmen.

6.2.6 Konjunkturberichte

Beispiel für das Anwendungsfeld "Konjunkturberichte"

Ein Betriebsberater der Handwerkskammer ist dafür zuständig, einen quartalsweisen Konjunkturbericht für

das Handwerk in einer bestimmten Region zu erstellen. Der Bericht soll die aktuelle wirtschaftliche Lage, Trends und Herausforderungen in verschiedenen Handwerksbranchen aufzeigen sowie einen Ausblick auf die kommenden Monate geben. Um den Bericht effizient zu erstellen, plant der Berater, auf bestehende Strukturen und Vorlagen zurückzugreifen und auf Basis der gesammelten Stichpunkte zu den aktuellen wirtschaftlichen Entwicklungen und Prognosen für das Handwerk Textbausteine zu generieren. Diese Textbausteine sollen dann überprüft, angepasst und zu einem kohärenten Konjunkturbericht zusammengeführt werden.

Prompt: Erstellung von Textbausteinen für einen Konjunkturbericht

"Generiere Textbausteine für einen Konjunkturbericht des Handwerks und fokussiere dabei auf den aktuellen wirtschaftlichen Entwicklungen, Herausforderungen und einem Ausblick, unter Verwendung der Struktur und Vorlagen, die ich dir im Folgenden einfüge."

Antwort auf den Prompt:

Textbausteine für den Konjunkturbericht des Handwerks

- 1. Wirtschaftliche Lage im Handwerk:** Die handwerkliche Wirtschaftslage zeigt trotz globaler Unsicherheiten eine stabile Entwicklung. Die Auftragsbücher sind in den meisten Branchen gut gefüllt, wobei insbesondere das Bau- und Ausbaugewerbe von anhaltend hoher Nachfrage profitiert. Die Umsätze liegen auf einem ähnlichen Niveau wie im Vorquartal, was auf eine robuste Binnenkonjunktur hindeutet.
- 2. Herausforderungen:** Als zentrale Herausforderung erweist sich weiterhin der Fachkräftemangel, der in vielen Handwerksberufen zu Engpässen führt. Zudem belasten steigende Materialkosten und Lieferengpässe die Betriebe. Die zunehmende Digitalisierung stellt kleine und mittlere Unternehmen (KMU) vor zusätzliche Investitions- und Schulungsbedarfe.
- 3. Ausblick:** Für das kommende Quartal wird eine leicht positive Entwicklung erwartet, mit branchenspezifischen Unterschieden. Während das Bau- und Ausbaugewerbe weiterhin von einer stabilen Nachfrage profitieren dürfte, könnten andere Bereiche, wie das Bekleidungs- und Textilhandwerk, aufgrund saisonaler Schwankungen vor Herausforderungen stehen. Die fortschreitende Digitalisierung bietet Chancen für Effizienzsteigerungen und neue Geschäftsmodelle.

Diese Textbausteine dienen als Grundlage für den detaillierten Konjunkturbericht, der die wirtschaftliche

Situation des Handwerks in der Region umfassend darstellt und sowohl Unternehmern als auch politischen Entscheidungsträgern wertvolle Einblicke bietet.

6.2.7 Öffentlichkeitsarbeit

Beispiel für das Anwendungsfeld "Öffentlichkeitsarbeit"

Ein Betriebsberater der Handwerkskammer plant, die Öffentlichkeitsarbeit für die Betriebsberatungsdienste der Kammer zu verstärken. Ziel ist es, das Bewusstsein und das Verständnis für die Bedeutung und den Nutzen der Betriebsberatung im Handwerk zu erhöhen. Um dies zu erreichen, möchte der Berater eine Reihe von Artikeln und Presseberichten erstellen, die die Erfolgsgeschichten von Handwerksbetrieben hervorheben, die durch die Beratungsdienste unterstützt wurden. Der Berater plant, diese Inhalte sowohl für traditionelle Medien als auch für soziale Netzwerke aufzubereiten, um eine breite Öffentlichkeit zu erreichen.

Prompt: Vorformulierung von Artikeln für die Öffentlichkeitsarbeit

"Erstelle einen Entwurf für einen Artikel, der die Bedeutung der Betriebsberatung für Handwerksbetriebe hervorhebt, indem du eine Erfolgsgeschichte eines Betriebs nach der Beratung präsentierst. Nutze dabei insbesondere meine Notizen zu einem Betriebsbeispiel, die ich dir im Folgenden einfüge."

Antwort auf den Prompt:

Artikelentwurf: "Wie Betriebsberatung das Handwerk transformiert - Eine Erfolgsgeschichte"

In der dynamischen Welt des Handwerks sind die Anforderungen an Betriebe stetig gestiegen. Um diesen Herausforderungen zu begegnen, bietet die Handwerkskammer spezialisierte Betriebsberatungsdienste an, die maßgeschneiderte Lösungen und Unterstützung bieten. Ein herausragendes Beispiel für die positive Wirkung dieser Beratungen ist die Schreinerei HolzKunst GmbH.

Vor der Beratung kämpfte HolzKunst GmbH mit ineffizienten Arbeitsabläufen und einer stagnierenden Marktposition. Durch die Zusammenarbeit mit den Betriebsberatern der Handwerkskammer konnten sie ihre Produktionsprozesse optimieren, eine digitale Marketingstrategie entwickeln und neue Märkte erschließen. Heute ist die Schreinerei nicht nur wirtschaftlich erfolgreicher, sondern auch ein Vorreiter in Sachen Nachhaltigkeit und Kundenbindung.

6.2.8 Übersetzung

Beispiel für das Anwendungsfeld "Übersetzung"

Ein Betriebsberater der Handwerkskammer steht vor der Herausforderung, eine Beratungssitzung mit einem Gründerteam zu führen, dessen Mitglieder vorwiegend Arabisch sprechen. Die Gründung betrifft einen neuen Handwerksbetrieb, der innovative Technologien in der traditionellen Textilverarbeitung einsetzen möchte. Um eine effektive Kommunikation zu gewährleisten und sicherzustellen, dass alle relevanten Informationen und Beratungsinhalte verstanden werden, plant der Berater, wichtige Dokumente, wie den Businessplan, Leitfäden zur Unternehmensgründung und rechtliche Informationen, ins Arabische zu übersetzen. Zusätzlich sollen auch die Präsentationen und Handouts für die Beratungssitzung übersetzt werden, um die gegenseitige Verständigung zu unterstützen.

Prompt: Übersetzung eines Abschnitts aus einem Businessplan

"Übersetze den folgenden Abschnitt aus einem Businessplan für einen Handwerksbetrieb ins Arabische: 'Unser Ziel ist es, traditionelle Handwerkstechniken mit modernen Technologien zu verbinden, um hochwertige, maßgeschneiderte Textilprodukte zu erstellen. Dabei legen wir großen Wert auf Nachhaltigkeit und die Verwendung ökologischer Materialien.'"

Antwort auf den Prompt:

"هدفنا هو دمج التقنيات الحرفية التقليدية مع التكنولوجيا الحديثة لإنتاج منتجات نسيجية مخصصة عالية الجودة. نحن نولي أهمية كبيرة للاستدامة واستخدام المواد البيئية."

Diese Übersetzung soll dem Beraterteam helfen, ihre Konzepte und Pläne klar zu kommunizieren und die Beratungssitzung effektiver zu gestalten, indem sie sicherstellt, dass alle Teilnehmenden die Informationen vollständig verstehen.

6.2.9 Wettbewerbe und Förderanträge

Beispiel für das Anwendungsfeld "Wettbewerbe und Förderanträge"

Ein Betriebsberater der Handwerkskammer unterstützt kleine und mittelständische Handwerksbetriebe bei der Beantragung von Fördermitteln und der Teilnahme an Wettbewerben, die Innovation und Nachhaltigkeit im Handwerk fördern. Ein lokaler Handwerksbetrieb, spezialisiert auf nachhaltige Bauweisen, plant, sich für ein Förderprogramm zu bewerben, das innovative Projekte im Bereich des umweltfreundlichen Bauens unterstützt. Der Berater möchte effizient Textbausteine erstellen, die die Kernpunkte des Projekts hervorheben, darunter

die Verwendung nachhaltiger Materialien, die Einbeziehung energieeffizienter Technologien und die Auswirkungen des Projekts auf die lokale Gemeinschaft. Diese Textbausteine dienen als Grundlage für den Förderantrag, der anschließend finalisiert wird.

Prompt: Erstellung von Textbausteinen für einen Förderantrag

"Erstelle Textbausteine für einen Förderantrag für Investitionsförderung eines Handwerksbetriebs, der sich auf nachhaltige Bauweisen spezialisiert hat. Die Textbausteine sollen die Verwendung nachhaltiger Materialien, die Einbeziehung energieeffizienter Technologien und die positive Auswirkung des Projekts auf die lokale Gemeinschaft hervorheben."

Antwort auf den Prompt:

Textbausteine für den Förderantrag der Nachhaltig-Bau GmbH

- 1. Einführung des Projekts:** Die NachhaltigBau GmbH setzt sich mit ihrem Projekt "Grünes Bauen für die Zukunft" das Ziel, nachhaltige Bauweisen in der Region zu fördern. Durch die Verwendung umweltfreundlicher Materialien und den Einsatz modernster energieeffizienter Technologien möchten wir einen Standard für ökologisches Bauen setzen.
- 2. Verwendung nachhaltiger Materialien:** Unser Ansatz konzentriert sich auf die Verwendung von recycelten und natürlichen Baumaterialien, die nicht nur die Umwelt schonen, sondern auch für ein gesundes Wohnklima sorgen. Wir engagieren uns für die Forschung und Entwicklung neuer nachhaltiger Materialien, die die Bauindustrie revolutionieren können.
- 3. Einbeziehung energieeffizienter Technologien:** In Zusammenarbeit mit führenden Technologieanbietern integrieren wir innovative Lösungen wie Solaranlagen, Wärmepumpen und intelligente Gebäudemanagementsysteme, um den Energieverbrauch unserer Projekte zu minimieren und die Nachhaltigkeit zu maximieren.
- 4. Positive Auswirkung auf die lokale Gemeinschaft:** Unser Projekt trägt nicht nur zum Umweltschutz bei, sondern fördert auch die lokale Wirtschaft durch die Schaffung von Arbeitsplätzen und die Zusammenarbeit mit regionalen Zulieferern. Wir setzen uns dafür ein, das Bewusstsein für ökologisches Bauen in der Gemeinschaft zu stärken und Bildungsprogramme zum nachhaltigen Bauen anzubieten.

Diese Textbausteine bilden die Grundlage für den Förderantrag, der die innovativen und nachhaltigen Aspekte unseres Projekts unterstreicht und seine

Bedeutung für die Förderung einer umweltfreundlichen Zukunft hervorhebt.

6.2.10 Onboarding

Beispiel für das Anwendungsfeld "Onboarding"

Ein Betriebsberater der Handwerkskammer ist verantwortlich für die Einarbeitung neuer Beraterinnen und Berater, die das Team verstärken sollen. Um eine reibungslose Integration und effiziente Einarbeitung zu gewährleisten, plant der Berater, spezifische Onboarding-Unterlagen und detaillierte Ablaufpläne zu erstellen. Diese Unterlagen sollen Informationen über die Organisationsstruktur, die Kernprozesse der Beratungstätigkeit, sowie Zugänge zu internen Ressourcen und Tools enthalten. Zudem soll ein Zeitplan für die ersten Wochen erstellt werden, der Einführungsmeetings, Schulungen und erste Aufgaben umfasst, um den neuen Mitarbeitern einen umfassenden Überblick und einen guten Start zu ermöglichen.

Prompt: Erstellung von Onboarding-Unterlagen und Ablaufplänen

"Erstelle eine Übersicht über Onboarding-Unterlagen und einen Ablaufplan für neue Beraterinnen und Berater in der Handwerkskammer, die eine effiziente Einarbeitung und Integration ins Team unterstützen. Fokussiere dabei insbesondere auf die Wissensweitergabe zwischen den Teammitgliedern."

Antwort auf den Prompt:

Onboarding-Übersicht und Ablaufplan für neue Beraterinnen und Berater

1. Onboarding-Unterlagen:

- **Organisationshandbuch:** Enthält Informationen über die Geschichte der Handwerkskammer, ihre Mission, Organisationsstruktur und die verschiedenen Abteilungen.
- **Leitfaden zur Beratungstätigkeit:** Bietet einen detaillierten Überblick über die Beratungsprozesse, Methoden und Werkzeuge, die bei der Betreuung von Handwerksbetrieben zum Einsatz kommen.
- **Zugang zu internen Ressourcen:** Anleitungen zum Zugriff auf interne Datenbanken, Tools für die Kundenverwaltung und Kommunikationsplattformen.

2. Ablaufplan für die ersten Wochen:

- **Woche 1:** Einführungsmeetings mit dem Team und den Abteilungsleitern, Überblick über laufende Projekte und Teilnahme an ersten Beratungssitzungen als Beobachter.

- **Woche 2:** Schulungen zu spezifischen Beratungsmethoden und -werkzeugen, Einführung in die Kundenverwaltungssoftware und erste eigenständige Aufgaben unter Anleitung eines Mentors.
- **Woche 3 und 4:** Aktive Teilnahme an Beratungsprojekten, regelmäßiges Feedbackgespräch mit dem Mentor zur Besprechung von Erfahrungen und

Lernfortschritten, Planung der weiteren Einarbeitung und Spezialisierung.

Diese strukturierte Einarbeitung soll neuen Beraterinnen und Beratern einen umfassenden Einblick in ihre Aufgaben und das Arbeitsumfeld bieten und sie dabei unterstützen, schnell ein aktiver Teil des Teams zu werden.

6.3 Anwendung in der Beratungssituation

6.3.1 Tutoren-Funktion

Beispiel für die "Tutoren-Funktion"

Ein junger Berater, frisch in das Team der Handwerkskammer integriert, steht vor seiner ersten großen Herausforderung: die umfassende Beratung eines Tischlereibetriebs, der seine Produktion optimieren und neue Märkte erschließen möchte. Ohne jahrelange Erfahrung im spezifischen Bereich der Tischlerei und Betriebsführung muss der Berater sich schnell und effektiv in die Materie einarbeiten. Um die notwendigen Informationen zu sammeln und Verständnisprobleme zu klären, nutzt er ChatGPT als Tutoren-Funktion. Diese Nutzung ermöglicht es ihm, relevante Informationen zu Produktionsprozessen, Marktanalysen und Nachhaltigkeitspraktiken in der Tischlerei effizient zu erlernen und bei Unsicherheiten gezielte Fragen zu stellen.

Prompt: Nutzung von ChatGPT als Tutor

"Erkläre mir bitte die Grundlagen der Produktionsoptimierung in einer Tischlerei, einschließlich der Einführung effizienter Arbeitsabläufe, der Auswahl nachhaltiger Materialien und der Anwendung moderner Technologien zur Steigerung der Produktivität."

Antwort auf den Prompt:

Grundlagen der Produktionsoptimierung in einer Tischlerei

- 1. Effiziente Arbeitsabläufe:** Der Schlüssel zur Optimierung der Produktionsprozesse in einer Tischlerei liegt in der Analyse und Neugestaltung der Arbeitsabläufe. Dies beinhaltet die Minimierung von Leerlaufzeiten, die Standardisierung von Arbeitsprozessen und die Implementierung eines Lean-Management-Systems. Effiziente Arbeitsabläufe ermöglichen es, die Durchlaufzeiten zu verkürzen und die Produktivität zu erhöhen.
- 2. Auswahl nachhaltiger Materialien:** Die Verwendung nachhaltiger Materialien ist nicht nur aus ökologischer Sicht wichtig, sondern kann auch ein Verkaufsargument darstellen. Berater sollten

Tischlereien ermutigen, lokale und recycelte Materialien zu verwenden und Lieferanten nach ihrer Umweltverträglichkeit auszuwählen. Dies fördert eine nachhaltige Produktion und kann zur Reduzierung der Betriebskosten beitragen.

- 3. Anwendung moderner Technologien:** Der Einsatz moderner Technologien wie CNC-Maschinen (Computerized Numerical Control) und CAD/CAM-Software (Computer-Aided Design/Computer-Aided Manufacturing) kann die Präzision und Effizienz in der Produktion erheblich steigern. Die Digitalisierung von Design- und Produktionsprozessen ermöglicht eine schnelle Anpassung an Kundenwünsche und eine effizientere Nutzung von Materialien.

Durch die Nutzung von ChatGPT können junge Beraterinnen und Berater sich diese und weitere relevante Informationen schnell aneignen und in ihrer Beratungstätigkeit anwenden. Dies unterstützt nicht nur ihren Lernprozess, sondern trägt auch dazu bei, den von ihnen betreuten Betrieben einen messbaren Mehrwert zu bieten.

6.3.2 Einzelfallrecherche

Beispiel für die schnelle Erstinformation bei Spezialfragen

Ein Berater der Handwerkskammer bereitet sich auf ein Beratungsgespräch mit einem Tischlermeister vor, der erwägt, sein Geschäftsfeld auf die Produktion von handgefertigtem Holzspielzeug zu erweitern. Um den Tischlermeister kompetent beraten zu können, benötigt der Berater schnell Informationen über die regulatorischen Anforderungen, die für die Produktion von Spielzeug im Tischlerhandwerk gelten. Da die Zeit drängt und eine umfassende Internetrecherche zu zeitaufwändig wäre, wendet sich der Berater an ChatGPT, um eine schnelle Erstinformation zu erhalten.

Prompt: Schnelle Erstinformation zu regulatorischen Anforderungen

"Was sind regulatorische Anforderungen für die Produktion von Spielzeug im Tischlerhandwerk?"

Antwort auf den Prompt:

Regulatorische Anforderungen für die Produktion von Spielzeug im Tischlerhandwerk

Für die Produktion von Spielzeug, insbesondere im Tischlerhandwerk, gelten spezifische regulatorische Anforderungen, um die Sicherheit und Gesundheit der Kinder zu gewährleisten. Zu den wichtigsten Anforderungen gehören:

1. **Sicherheitsstandards:** Spielzeug muss den geltenden Sicherheitsstandards entsprechen, die in vielen Ländern durch Gesetze und Vorschriften festgelegt sind. In der Europäischen Union muss Spielzeug beispielsweise die Richtlinien der Spielzeugrichtlinie 2009/48/EG erfüllen, die Sicherheitsanforderungen, wie mechanische und physikalische Eigenschaften, Entflammbarkeit und chemische Eigenschaften, umfasst.
2. **CE-Kennzeichnung:** Spielzeug, das den EU-Markt betritt, muss mit der CE-Kennzeichnung versehen sein, die bescheinigt, dass das Spielzeug den EU-Sicherheits-, Gesundheits- und Umweltschutzanforderungen entspricht.
3. **Materialien:** Die verwendeten Materialien müssen sicher und ungiftig sein. Für Spielzeug, das für Kinder unter 36 Monaten bestimmt ist, gelten besonders strenge Vorschriften bezüglich verschluckbarer Kleinteile und Erstickengefahr.
4. **Produkttests:** Spielzeug muss vor dem Verkauf entsprechenden Tests unterzogen werden, um sicherzustellen, dass es den Sicherheitsstandards entspricht. Diese Tests können von akkreditierten Prüflaboren durchgeführt werden.
5. **Dokumentation und Kennzeichnung:** Es müssen Dokumente wie eine EG-Konformitätserklärung und eine Betriebsanleitung in der Sprache des Verbrauchermarktes bereitgestellt werden. Zudem müssen Warnhinweise und Altersangaben deutlich sichtbar auf der Verpackung angegeben sein.

Diese schnelle Erstinformation kann dem Berater helfen, eine fundierte erste Einschätzung zu geben und das Beratungsgespräch effektiv fortzusetzen, indem er dem Tischlermeister einen Überblick über die zu beachtenden regulatorischen Anforderungen bietet.

6.3.3 Kreative Fragen

Beispiel für die Generierung kreativer Lösungen

Ein Betriebsberater der Handwerkskammer arbeitet mit einem kleinen Bäckereibetrieb zusammen, der nach Wegen sucht, sich in einem wettbewerbsintensiven

Markt zu differenzieren. Der Bäckereibetrieb möchte nicht nur durch Qualität überzeugen, sondern auch durch einzigartige Produktangebote und Marketingstrategien Kunden anziehen. Der Berater möchte kreative Lösungen und konkrete Beispiele generieren, um dem Bäckereibetrieb innovative Ansätze für Produkte, Dienstleistungen und Marketingaktivitäten vorzuschlagen.

Prompt: Generierung kreativer Lösungen für einen Bäckereibetrieb

"Generiere kreative Ideen und konkrete Beispiele für Produktangebote, Dienstleistungen und Marketingstrategien, die einem kleinen Bäckereibetrieb helfen können, sich von der Konkurrenz abzuheben."

Antwort auf den Prompt:

Kreative Ideen und Beispiele für einen Bäckereibetrieb

1. Produktangebote:

- **Saisonale Spezialitäten:** Einführung einer Reihe von Backwaren, die saisonalen Themen und lokalen Festlichkeiten gewidmet sind, um das Interesse der Kunden zu wecken und die Regionalität zu betonen.
- **Personalisierte Backwaren:** Angebot von personalisierten Kuchen und Gebäckstücken, die für besondere Anlässe wie Geburtstage oder Jubiläen individuell gestaltet werden können.

2. Dienstleistungen:

- **Backkurse:** Organisation von Backkursen für Kunden, die lernen möchten, wie sie einige der beliebtesten Backwaren der Bäckerei zu Hause nachbacken können. Dies stärkt die Kundenbindung und schafft eine Community um die Marke.
- **Abo-Boxen:** Einführung eines Abonnementdienstes, bei dem Kunden monatlich eine Auswahl an Backwaren erhalten, darunter neue und exklusive Produkte, die noch nicht im Laden erhältlich sind.

3. Marketingstrategien:

- **Social Media-Challenges:** Start einer Social Media-Challenge, bei der Kunden dazu aufgerufen werden, kreative Fotos mit Produkten der Bäckerei zu teilen. Die besten Beiträge erhalten Preise oder Rabatte.
- **Kooperationen mit lokalen Unternehmen:** Partnerschaften mit lokalen Cafés oder Restaurants, die die Backwaren der Bäckerei anbieten, können die

Sichtbarkeit erhöhen und neue Kundensegmente erschließen.

Diese kreativen Ideen und Beispiele bieten vielfältige Möglichkeiten, um den Bäckereibetrieb einzigartig zu positionieren und die Kundenbindung zu stärken. Durch die Umsetzung innovativer Produktangebote und Dienstleistungen sowie durch das Engagement in kreativen Marketingaktivitäten kann der Bäckereibetrieb eine starke Marke aufbauen und sich von der Konkurrenz abheben.

6.3.4 Recherche nach der Beratung

Beispiel für die Recherche nach der Beratung

Nach einem intensiven Beratungsgespräch mit dem Inhaber einer kleinen Boutique, die handgefertigte Mode und Accessoires verkauft, möchte der Betriebsberater der Handwerkskammer zusätzliche spezifische Informationen und kreative Vorschläge zusammenstellen. Das Gespräch hat ergeben, dass der Betrieb nach Möglichkeiten sucht, seine Online-Präsenz zu verstärken, die Kundenbindung zu erhöhen und einzigartige Verkaufsstrategien zu entwickeln, die über die üblichen Ansätze hinausgehen. Der Berater plant, ChatGPT zu nutzen, um schnell relevante Informationen und innovative Ideen zu sammeln, die dem Betrieb helfen können, seine Ziele zu erreichen.

Prompt: Zusätzliche Informationen und Vorschläge nach der Beratung

"Sammle zusätzliche Informationen und erstelle kreative Vorschläge für einen kleinen Modebetrieb, um seine Online-Präsenz zu verbessern, die Kundenbindung zu erhöhen und einzigartige Verkaufsstrategien zu entwickeln."

Antwort auf den Prompt:

Zusätzliche Informationen und kreative Vorschläge für den Modebetrieb

1. Verbesserung der Online-Präsenz:

- **Optimierung der Website:** Sicherstellen, dass die Website mobilfreundlich ist, schnelle Ladezeiten hat und eine intuitive Benutzerführung bietet. Einbindung eines Online-Shops mit detaillierten Produktbeschreibungen und hochwertigen Bildern.
- **Aktive Nutzung sozialer Medien:** Regelmäßige Beiträge auf Plattformen wie Instagram und Pinterest, die sich ideal für Modebetriebe eignen. Einsatz von Storytelling, um die Einzigartigkeit der handgefertigten Produkte hervorzuheben.

2. Erhöhung der Kundenbindung:

- **Loyalitätsprogramm:** Einführung eines Programms, das Kunden für wiederholte Käufe belohnt, z.B. durch Rabatte, exklusive Vorschauen auf neue Kollektionen oder Einladungen zu besonderen Events.
- **Interaktive Online-Events:** Durchführung von Webinaren oder Live-Sessions, in denen neue Kollektionen vorgestellt werden, oder Workshops zu Themen wie nachhaltige Mode angeboten werden.

3. Einzigartige Verkaufsstrategien:

- **Personalisierte Produkte:** Angebot einer Personalisierungsoption für bestimmte Artikel, wie z.B. Monogramme auf Taschen oder individuelle Farbauswahl, um die Exklusivität zu steigern.
- **Kooperationen mit Influencern:** Zusammenarbeit mit Mode-Influencern, die die Zielgruppe des Betriebs ansprechen, um die Reichweite zu erhöhen und Authentizität zu vermitteln.

Durch die Bereitstellung dieser zusätzlichen Informationen und kreativen Vorschläge kann der Betriebsberater dem Modebetrieb umfassende und innovative Lösungen anbieten, die über die im Beratungsgespräch besprochenen Punkte hinausgehen. Dies unterstützt den Betrieb dabei, seine Position im Markt zu stärken und neue Wachstumschancen zu nutzen.

6.3.5 Checklisten

Beispiel für die Erstellung und Anpassung von Checklisten

Ein Betriebsberater der Handwerkskammer steht vor der Aufgabe, einem neu gegründeten Elektroinstallationsbetrieb zu helfen, alle notwendigen Schritte für den erfolgreichen Start des Betriebs zu berücksichtigen. Um dem Betrieb eine umfassende Orientierung zu geben, möchte der Berater eine spezifische Checkliste erstellen, die sowohl allgemeine Gründungsaspekte als auch spezielle Anforderungen im Elektrohandwerk abdeckt. Zudem soll die Checkliste an die spezifischen Bedürfnisse und die Situation des Betriebs angepasst werden, um eine maßgeschneiderte Unterstützung zu bieten.

Prompt: Erstellung einer Checkliste für einen Elektroinstallationsbetrieb

"Erstelle eine Checkliste für die Gründung und den Betrieb eines Elektroinstallationsbetriebs, die allgemeine Gründungsaspekte sowie spezielle Anforderungen und Best Practices im Elektrohandwerk umfasst."

Antwort auf den Prompt:

Checkliste für die Gründung und den Betrieb eines Elektroinstallationsbetriebs

1. Gründungsaspekte:

- Geschäftsplan erstellen, inklusive Finanzplanung und Marktanalyse
- Rechtsform des Unternehmens wählen und Gründungsformalitäten erledigen
- Gewerbeanmeldung durchführen und notwendige Genehmigungen einholen
- Betriebshaftpflichtversicherung abschließen

2. Spezielle Anforderungen im Elektrohandwerk:

- Zulassung als Elektroinstallationsbetrieb bei der zuständigen Handwerkskammer beantragen
- Einhaltung der VDE-Normen (Verband der Elektrotechnik, Elektronik und Informationstechnik) sicherstellen
- Fachgerechte Werkzeuge und Messgeräte beschaffen
- Fortbildungen und Zertifizierungen für spezialisierte Dienstleistungen planen

3. Best Practices für den Betrieb:

- Kundendienst- und Notdienstpläne erstellen
- Marketingstrategie entwickeln, inklusive Online-Präsenz und lokaler Werbung
- Prozesse für das Projektmanagement und die Kundenkommunikation implementieren
- Weiterbildungspläne für Mitarbeiter aufstellen, um Fachwissen aktuell zu halten

4. Anpassung an spezifische Bedürfnisse des Betriebs:

- Analyse der lokalen Marktnachfrage und Anpassung der Dienstleistungsangebote
- Aufbau eines Netzwerks mit lokalen Bauunternehmen und Architekten als Kooperationspartner
- Einführung eines Qualitätsmanagementsystems zur Sicherung der Dienstleistungsqualität

Diese Checkliste dient als umfassende Orientierungshilfe für den Gründer des Elektroinstallationsbetriebs, um die notwendigen Schritte für eine erfolgreiche Unternehmensgründung und den laufenden Betrieb zu berücksichtigen. Die Liste kann je nach Bedarf und Entwicklung des Betriebs weiter angepasst und erweitert werden.

6.3.6 Illustrationen

Anwendungsbeispiel für Illustrationen im Kontext eines Handwerksbetriebs

Praxisbeispiel: Ein Betriebsberater plant eine Beratungssitzung mit einem Handwerksbetrieb, der auf die Restaurierung historischer Gebäude spezialisiert ist. Der Schwerpunkt des Gesprächs soll auf den verschiedenen Phasen eines Restaurierungsprojekts, den Herausforderungen bei der Arbeit an denkmalgeschützten Gebäuden und den Möglichkeiten zur Integration moderner Technologien in den Restaurierungsprozess liegen. Um die Argumentation und den Beratungsprozess visuell zu unterstützen, möchte der Berater Illustrationen, Diagramme und Mindmaps nutzen, die den Ablauf eines Restaurierungsprojekts, beteiligte Stakeholder und technische Lösungen darstellen.

Prompt: Einsatz von ChatGPT zur Erstellung von Illustrationen

"Erstelle ein Diagramm, das die verschiedenen Phasen eines Restaurierungsprojekts historischer Gebäude visualisiert, einschließlich der Planung, der Genehmigungsverfahren, der eigentlichen Restaurierungsarbeiten und der abschließenden Dokumentation. Berücksichtige dabei auch Herausforderungen und moderne Technologieintegration."

Antwort auf den Prompt:

Da die direkte Erstellung von visuellen Inhalten in diesem Format nicht möglich ist, folgt eine detaillierte Beschreibung für ein Diagramm, das Sie oder ein Designer umsetzen könnte:

1. Diagramm-Titel: "Phasen eines Restaurierungsprojekts historischer Gebäude"

2. Phasen (dargestellt als sequenzielle Schritte oder Kreislauf):

- **Planung:** Einschließlich initialer Begutachtung, Zieldefinition und vorläufiger Kostenschätzung.
- **Genehmigungsverfahren:** Darstellung der Abstimmung mit Denkmalschutzbehörden und der Einholung notwendiger Genehmigungen.
- **Restaurierungsarbeiten:** Visualisierung der eigentlichen Restaurierungsphase, unterteilt in Unterkategorien wie Strukturverstärkung, Oberflächenbehandlung und technische Upgrades.
- **Integration moderner Technologien:** Hervorhebung der Punkte, an denen moderne

Technologien wie 3D-Scanning oder spezielle Konservierungsmethoden zum Einsatz kommen.

- **Dokumentation und Abschluss:** Einschließlich der Erstellung eines Abschlussberichts und der Übergabe des restaurierten Gebäudes.

3. Herausforderungen (dargestellt als Wolken oder seitliche Anmerkungen):

- Zu jeder Phase können spezifische Herausforderungen wie unerwartete Bausubstanzprobleme, strenge Denkmalschutzaufgaben oder Budgetüberschreitungen visualisiert werden.

4. Beteiligte Stakeholder (dargestellt als verbundene Punkte am Rand):

- Denkmalschutzbehörden, Fachhandwerker, Architekten, Ingenieure, und die Eigentümer.

Diese Beschreibung bietet eine Grundlage für die Erstellung eines umfassenden Diagramms, das in der Beratungssitzung als visuelle Unterstützung dient, um den Ablauf und die Komplexität von Restaurierungsprojekten historischer Gebäude zu veranschaulichen.

6.4 Eigenanwendung von ChatGPT durch Betriebe

6.4.1 Erstinformation

Anwendungsbeispiel für Erstinformation in Vorbereitung eines Beratungstermins

Unternehmen: Ein gründungsinteressierter Dachdeckermeister bereitet die Gründung eines eigenen Betriebes vor. Ein wichtiges Thema ist die Wahl der Rechtsform. Hierfür informiert er sich zunächst auf der Webseite der Handwerkskammer über eigene Handwerks-GPT zu Vor- und Nachteilen bei den verschiedenen Rechtsformen.

Beispiel-Prompt, den das Unternehmen verwenden könnte:

"Erkläre mir die Vor- und Nachteile verschiedener Rechtsformen bei der Gründung eines Dachdeckerbetriebs."

Antwort auf den Prompt:

Einzelunternehmen:

Vorteile:

- Einfache Gründung und Verwaltung.
- Direkte Kontrolle über alle Geschäftsentscheidungen.
- Geringe Bürokratie und niedrige Gründungskosten.

Nachteile:

- Beschränkte Haftung, persönliche Verantwortung für Schulden und Verbindlichkeiten.
- Begrenzte Finanzierungsmöglichkeiten.
- Fehlende rechtliche Trennung von Geschäfts- und Privatvermögen.

Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR):

Vorteile:

- Einfache Gründung und Flexibilität.
- Gemeinsame Entscheidungsfindung mit Partnern.
- Gemeinsame Haftung und Risikoteilung.

Nachteile:

- Persönliche Haftung der Gesellschafter.
- Begrenzte Finanzierungsmöglichkeiten.
- Potenzielle Konflikte bei unterschiedlichen Ansichten der Gesellschafter.

GmbH (Gesellschaft mit beschränkter Haftung):

Vorteile:

- Beschränkte Haftung der Gesellschafter auf das Gesellschaftsvermögen.
- Professionelles und seriöses Image.
- Einfachere Kapitalbeschaffung durch Anteilsverkauf.

Nachteile:

- Höhere Gründungs- und Verwaltungskosten.
- Mehr Bürokratie und strengere gesetzliche Anforderungen.
- Beschränkte Flexibilität in der Geschäftsführung.

UG (haftungsbeschränkt):

Vorteile:

- Geringeres Mindeststammkapital im Vergleich zur GmbH.
- Beschränkte Haftung der Gesellschafter.
- Einfacherer Zugang zu externen Finanzierungen.

Nachteile:

- Höhere Bürokratie im Vergleich zu Einzelunternehmen.
- Mögliche Einschränkungen bei Gewinnausschüttungen.
- Höhere Gründungs- und Verwaltungskosten im Vergleich zu Einzelunternehmen.

6.4.2 Vorbereitung auf Beratungsgespräche

Anwendungsbeispiel für die Vorbereitung auf ein Beratungsgespräch

Unternehmen: Ein Dachdecker, der die Gründung eines eigenen Unternehmens vorbereitet, plant, um verschiedene offene Fragen zu klären, einen ausführlichen Beratungstermin mit der Gründungsberatung seiner Handwerkskammer. Um sich optimal für den Termin vorzubereiten, nutzt er zunächst über die Webseite der Handwerkskammer das dort angebotene Handwerks-GPT, um sich zu informieren, welche Informationen und Entscheidungen für eine optimale Vorbereitung des Beratungstermins hilfreich wären.

Beispiel-Prompt, den das Unternehmen verwenden könnte:

"Was sollte ich vor meinem Beratungstermin bei einem Gründungsberater über die Planung meines Businessplans wissen, und welche Informationen und Entscheidungen sind im Voraus nützlich?"

Antwort auf den Prompt:

Um unsere Beratung so zielführend wie möglich zu gestalten, wäre es hilfreich, wenn Sie folgende Informationen vorbereiten könnten:

1. Geschäftsidee und Zielgruppe:

- Beschreiben Sie Ihre Geschäftsidee klar und prägnant.
- Definieren Sie Ihre Zielgruppe und den Markt, den Sie bedienen möchten.

2. Branchenanalyse:

- Fassen Sie Ihre Erkenntnisse aus einer Branchenanalyse zusammen.

- Welche Chancen und Risiken sehen Sie in Ihrer Branche?

3. Wettbewerbsanalyse:

- Wer sind Ihre Hauptkonkurrenten?
- Welche Alleinstellungsmerkmale planen Sie, um sich von der Konkurrenz abzuheben?

4. Finanzplanung:

- Erstellen Sie eine grobe Finanzplanung, einschließlich Startkapital und laufenden Kosten.
- Wie sieht Ihre Umsatzprognose aus?

5. Rechtsform und Unternehmensstruktur:

- Haben Sie bereits eine Vorstellung von der geeigneten Rechtsform für Ihr Unternehmen?
- Welche Struktur soll Ihr Team haben?

6. Marketing- und Vertriebsstrategie:

- Skizzieren Sie Ihre Marketing- und Vertriebsstrategie.
- Wie planen Sie, Kunden zu gewinnen und Ihr Angebot zu vermarkten?

7. Persönliche Ziele und Zeitplan:

- Welche persönlichen Ziele haben Sie mit Ihrem Unternehmen?
- Haben Sie einen groben Zeitplan für die Umsetzung Ihrer Gründungspläne?

Je besser Sie auf diese Punkte vorbereitet sind, desto effektiver können wir Ihre spezifischen Bedürfnisse und Herausforderungen in unserem Beratungsgespräch ansprechen. Selbst wenn Sie noch keine detaillierten Informationen haben, können wir gemeinsam diese Aspekte weiter vertiefen und klären.

6.4.3 Spezialthemen

Anwendungsbeispiel für die Recherche zu Spezialthemen

Unternehmen: Ein Handwerksbetrieb, der im Bereich der nachhaltigen Bauweisen tätig ist und plant, seine Geschäftstätigkeiten auf internationale Märkte auszuweiten, steht vor der Herausforderung, spezifische Informationen zu Außenwirtschaftsbedingungen, Umweltstandards und technischen Vorschriften in verschiedenen Ländern zu benötigen. Da die Handwerkskammer keinen direkten Berater für diese speziellen Themenbereiche bereitstellen kann, plant das

Unternehmen, den von der Kammer bereitgestellten Handwerks-GPT zu nutzen, um die erforderlichen Informationen und Beratung zu diesen Spezialthemen zu erhalten.

Beispiel-Prompt, den das Unternehmen verwenden könnte:

"Stelle eine Übersicht der wichtigsten Außenwirtschaftsbedingungen, Umweltstandards und technischen Vorschriften für den Export von nachhaltigen Bauprodukten nach Skandinavien bereit."

Antwort auf den Prompt:

Für den Export von nachhaltigen Bauprodukten nach Skandinavien sollten Sie die folgenden Punkte beachten:

1. Außenwirtschaftsbedingungen:

- **Marktzugang:** *Skandinavische Länder sind für ihre offenen Märkte bekannt, aber es ist wichtig, sich über lokale Zertifizierungen und Standards zu informieren, die für Bauprodukte gelten.*
- **Handelsabkommen:** *Als Mitglieder der Europäischen Freihandelsassoziation (EFTA) haben skandinavische Länder Handelsabkommen, die den Import und Export erleichtern können.*

2. Umweltstandards:

- *Skandinavien setzt hohe Umweltstandards. Produkte, insbesondere im Bauwesen, müssen oft ökologische Zertifikate wie das Nordic Ecolabel oder das EU Ecolabel vorweisen.*
- *Energieeffizienz und Nachhaltigkeit sind Schlüsselfaktoren. Stellen Sie sicher, dass Ihre Produkte diese Anforderungen erfüllen, um auf diesen Märkten wettbewerbsfähig zu sein.*

3. Technische Vorschriften:

- *Bauvorschriften in Skandinavien können sich von denen in anderen Märkten unterscheiden, insbesondere in Bezug auf Wärmedämmung und Energieeffizienz.*
- *Es wird empfohlen, sich mit den spezifischen technischen Standards und Vorschriften, wie den Eurocodes für Bauprodukte, vertraut zu machen.*

Für eine detailliertere Beratung und spezifische Anfragen empfehlen wir die Kontaktaufnahme mit den Handelskammern oder Fachverbänden in den jeweiligen skandinavischen Ländern. Zusätzlich kann die Zusammenarbeit mit lokalen Partnern und Experten wertvolle Einblicke und Unterstützung bieten.