KI-GEWERBE

KI-Wissen für kleine Unternehmen

KI IM KLEINEN UNTERNEHMEN

Kunden, Büro & Werbung

PRAXISBUCH

Ausgabe 1

30 Anwendungen mit Beispielen und Prüfschritten.

Mit Verweisen auf das begleitende Arbeitsheft.

KI-Wissen für kleine Unternehmen

Hersteller: AI-Ideenschmiede · Vertrieb: AILORIUM

KI EINFACH VERSTEHEN / S01

Was ist KI überhaupt?

Sie müssen weder programmieren können noch Fachbegriffe kennen. Für den Anfang genügt eine kleine Aufgabe, die Sie selbst gut beurteilen können.

Ein Werkzeug, das Muster nutzt

Künstliche Intelligenz, kurz KI, bezeichnet verschiedene technische Verfahren. Sie können zum Beispiel Muster in Daten erkennen, Sprache verarbeiten oder Vorschläge erzeugen. In diesem Buch geht es vor allem um KI, mit der Sie schriftlich sprechen und Texte entwickeln können.

Was bedeutet „generative KI“?

Generativ bedeutet hier: Das System erzeugt neue Inhalte, etwa einen Textentwurf. Ein Sprachmodell hat beim Training Muster aus großen Datenmengen gelernt. Daraus und aus Ihrer Eingabe bildet es eine Antwort. Diese Antwort ist nicht automatisch eine geprüfte Auskunft.

Ein Beispiel aus dem Betrieb

Sie geben vor: „Ein Kunde fragt nach unseren Öffnungszeiten. Am Samstag ist von 9 bis 13 Uhr geöffnet.“ Die KI kann daraus eine freundliche Antwort formulieren. Ob diese Öffnungszeit stimmt, wissen Ihre eigenen Unterlagen. Die KI braucht diese verlässliche Grundlage von Ihnen.

Drei Begriffe für den Start

- **KI-Werkzeug:** das Programm oder die Anwendung, die Sie benutzen.
- **Chat:** der Gesprächsverlauf mit Ihren Eingaben und den Antworten.
- **Prompt:** Ihre Anweisung oder Frage an die KI.

Merksatz: Sie liefern den betrieblichen Zusammenhang. Die KI unterstützt beim Entwurf. Sie prüfen das Ergebnis.

Arbeitsheft · S01 · Seite 3
Halten Sie fest, welche Erfahrungen Sie mit KI haben und wobei Sie Unterstützung wünschen.

KI EINFACH VERSTEHEN / S05

So wird aus einer Frage ein Auftrag

Ein guter Prompt nennt die Aufgabe, die gesicherten Angaben und die gewünschte Form der Antwort.

Zu ungenau

> Schreibe eine Antwort an einen Kunden.

Hier fehlen Anlass, Fakten und Ziel. Das Werkzeug müsste nachfragen oder würde möglicherweise unpassende Annahmen treffen.

Konkret und überprüfbar

> Schreibe eine freundliche Antwort in der Sie-Form mit höchstens 60 Wörtern. Ein fiktiver Kunde fragt nach einem Beratungstermin. Datum und gewünschte Leistung fehlen. Bitte frage diese beiden Angaben ab. Bestätige noch keinen Termin. Erfinde keine Preise, Leistungen oder Verfügbarkeiten.

Die drei Bausteine

- **Aufgabe:** eine kurze Kundenantwort mit zwei Rückfragen.
- **Hintergrund:** ein Beratungstermin wird gewünscht; wichtige Angaben fehlen.
- **Form und Grenzen:** Sie-Form, höchstens 60 Wörter, keine Zusage.

Mit einer Nachfrage verbessern

> Formuliere den Text etwas persönlicher. Behalte beide Rückfragen bei und bestätige weiterhin keinen Termin.

Ein ausführlicher Auftrag reduziert Missverständnisse. Er ersetzt die Prüfung der Antwort jedoch nicht.

> **Arbeitsheft · S02 · Seite 4**
> Verwenden Sie den Auftrag zunächst unverändert. Passen Sie danach bewusst eine Anforderung an.

KUNDEN / K01

Eine erste Anfrage beantworten

Eine Anfrage ist noch unvollständig. Sie möchten die nötigen Angaben freundlich erfragen.

Die erste Antwort soll eine verwertbare Anfrage ermöglichen. Wer den Bedarf sauber klärt, vermeidet zusätzliche Rückfragen. Eine Anfrage bleibt dabei ausdrücklich von einer Reservierung getrennt.

Arbeitsauftrag an die KI

> Ich vermiete Pavillons. Ein Interessent schreibt: „Wir planen eine Gartenfeier und brauchen einen Pavillon." Formuliere eine kurze Antwort in der Sie-Form. Frage nach Datum, Ort, Personenzahl und gewünschtem Auf- und Abbau. Sage weder Verfügbarkeit noch Preis zu.

Mögliche Antwort

Vielen Dank für Ihre Anfrage. Für welchen Tag und an welchem Ort planen Sie die Feier? Wie viele Personen erwarten Sie, und wünschen Sie einen Auf- und Abbau? Mit diesen Angaben können wir Ihre Anfrage genauer prüfen.

Fachliche Prüfung

Bleibt klar, dass noch keine Reservierung vorliegt?

Umsetzung im Betrieb

Wählen Sie eine typische Anfrage zu Ihrer Leistung. Formulieren Sie vier Rückfragen und erstellen Sie daraus eine erste Antwort ohne Preis- oder Terminzusage.

> **Arbeitsheft · K01 · Seite 8**
> Bearbeiten Sie die zugehörige Übung. Dokumentieren Sie Ihre Ausgangsdaten, den eigenen Auftrag und die erforderlichen Korrekturen.

KI-GEWERBE

KI-Wissen für kleine Unternehmen

KI IM KLEINEN UNTERNEHMEN

Kunden, Büro & Werbung

ARBEITSHEFT

Ausgabe 1

30 Übungen mit Vorlagen und Raum für eigene Ergebnisse.

Passend zum Praxisbuch mit eindeutigen Seitenverweisen.

KI-Wissen für kleine Unternehmen

AILORIUM · Jörg Schwarz · September 2026

KUNDEN / K01

Eine erste Anfrage beantworten

Wählen Sie eine typische Anfrage zu Ihrer Leistung. Formulieren Sie vier Rückfragen und erstellen Sie daraus eine erste Antwort ohne Preis- oder Terminzusage.

> **Praxisbuch · K01 · Seite 15**
> Lesen Sie die Erläuterung und den Beispielauftrag, bevor Sie Ihren eigenen Versuch starten.

Meine Ausgangsdaten und das gewünschte Ergebnis

Mein Arbeitsauftrag oder der Name meiner Textdatei

Was muss ich am KI-Ergebnis korrigieren?

Besonders prüfen: Bleibt klar, dass noch keine Reservierung vorliegt?

- ☐ Fakten mit meinen Ausgangsdaten abgeglichen
- ☐ Offene Angaben und unbeabsichtigte Zusagen geprüft

Mein nächster Schritt

Datum / bearbeitet von: _____