

U

innovateNow GmbH

Schweizer Qualitätsstandard

Lernhandbuch

Dipl. Umzugsfachmann

SMC

Marcos Gonzalez

M.Sc. Business Innovation

Erstausgabe | 2027

Lernhandbuch

Dipl. Umzugsfachmann SMC

Schweizer Qualitätsstandard

Marcos Gonzalez

M.Sc. Business Innovation · Eidg. zertifizierter Strassentransportleiter

innovateNow GmbH
Schaffhausen
Erstausgabe 2027

Lernhandbuch Dipl. Umzugsfachmann SMC

Schweizer Qualitätsstandard
Erstausgabe 2027

Autor

Marcos Gonzalez, Schaffhausen

Verlag

innovateNow GmbH
Talstrasse 44
8200 Schaffhausen
Schweiz
UID: CHE-248.642.675
umzugsschule.ch

Lektorat & Gestaltung

innovateNow GmbH

Schrift

Linux Libertine, Linux Biolinum

Satz

XeLaTeX mit memoir

© 2027 innovateNow GmbH, Schaffhausen.

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieses Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlags reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Marken und Produktnamen werden ohne Gewährleistung der freien Verwendbarkeit benutzt. Fast alle in diesem Buch erwähnten Markennamen unterliegen marken-, patent- oder warenzeichenrechtlichem Schutz der jeweiligen Inhaber.

Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

ich bin zwischen Möbeln aufgewachsen. Mein Vater Benito und mein Onkel Antonio haben 1984 in Schaffhausen die Gebrüder GONZALEZ AG gegründet. Ich habe als Kind in Umzugswagen gespielt, als Teenager in den Ferien getragen, als junger Erwachsener disponiert und kalkuliert - und ich tue es bis heute.

In all diesen Jahren habe ich beides gesehen: den Profi, der mit ruhiger Hand und klarem Kopf einen 4-Zimmer-Umzug in fünf Stunden über die Bühne bringt, ohne dass ein einziger Kratzer entsteht. Und den Crew-Member, der in vier Stunden mehr Schaden anrichtet als das Honorar des Tages wert war.

Der Unterschied zwischen beiden? **Wissen, Haltung, System.**

Dieses Lehrbuch ist mein Versuch, alles in einem Werk zu bündeln, was einen wirklich guten Umzugsfachmann ausmacht. Es richtet sich an Auszubildende, an Quereinsteiger, an erfahrene Profis, die ihr Wissen vertiefen wollen – und an Betriebsleiter, die ein Standardwerk in der Hand halten möchten.

Es ist bewusst schweizerisch. Wir reden hier von Umzügen, nicht von Speditionen. Von SMC-Standard, nicht von deutschem oder österreichischem Recht. Von echten Schweizer Treppenhäusern, Altstadtgassen und Tiefgaragen. Von einem Beruf, der in unserem Land jährlich über hunderttausend Familien begleitet – und der zu Unrecht oft unterschätzt wird.

Mein Dank geht an die Branche, an die Kollegen, an mein Team und an die SMC-Gremien. Mein besonderer Dank gilt meinem Vater Benito – weil er mir gezeigt hat, was Berufsstolz bedeutet.

Marcos Gonzalez, Schaffhausen, 2027

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	iv
1 Einführung in den Umzugsberuf	1
1.1 Was ein Umzugsfachmann wirklich ist	2
1.2 Das Berufsbild im historischen Kontext	3
1.3 Die sechs Kernkompetenzen im Detail	4
1.4 Die vier Ziele eines professionellen Umzugs	4
1.5 Rechtliche Grundlagen – Was jeder kennen muss	5
1.6 Berufsbilder und Entwicklungspfade	6
1.7 Ein Tag im Leben eines Umzugsfachmanns	7
1.8 Physische und psychische Anforderungen	8
1.8.1 Physische Anforderungen	8
1.8.2 Psychische Anforderungen	8
1.9 Die SMC-Zertifizierung – Was sie bedeutet und was sie verlangt	9
1.9.1 Gültigkeit des Diploms	9
1.10 Warum dieser Beruf Zukunft hat	10
1.11 Die Psychologie des Umziehens – Was Kunden wirklich erleben	10
1.11.1 Was der Kunde an einem Umzugstag erlebt	11
1.11.2 Empathie als Profiwerkzeug	11
1.12 Die wirtschaftliche Dimension des Umzugswesens in der Schweiz	12
1.12.1 Preisbildung und was ein Umzug kostet	12
1.12.2 Warum Preisdumping der Branche schadet	13
1.13 Berufsethik und persönliche Integrität	14
1.13.1 Der Umgang mit gefundenen Wertgegenständen	14
1.13.2 Schweigepflicht und Diskretion	14
1.14 Erste Schritte zur SMC-Prüfung – Wie dieses Handbuch funktioniert	15
2 Auftreten und Kundenumgang	16
2.1 Der erste Eindruck – in Sekunden entschieden	17
2.2 Die Kurzansprache zu Beginn – 5 Minuten die alles verändern	18
2.3 Kommunikation während des Einsatzes	19
2.3.1 Kommunikation mit dem Kunden: Informieren statt überraschen	20
2.3.2 Kommunikation im Team: Klar, kurz, respektvoll	20
2.4 Diskretion – Eine professionelle Pflicht ohne Ausnahme	21
2.5 Schwierige Kundensituationen professionell meistern	22
2.6 Umgang mit Schäden – Proaktiv statt reaktiv	24
2.7 Telefon und Smartphone auf dem Einsatz	25
2.8 Die professionelle Übergabe am Einsatzende	26
2.9 Sprache und Kommunikationsstil im Berufsalltag	27
2.9.1 Sprachbarrieren professionell überbrücken	28

2.10	<i>Umgang mit speziellen Kundensituationen</i>	28
2.10.1	<i>Scheidungsumzüge</i>	28
2.10.2	<i>Haushaltsauflösungen und Todesfälle</i>	28
2.10.3	<i>Firmenumzüge – Kompetenz in der Businesswelt</i>	29
2.11	<i>Kundenbewertungen und ihr Einfluss auf den Betrieb</i>	29
3	Vorbereitung eines Umzugs	31
3.1	<i>Warum Vorbereitung die grösste Zeitersparnis ist</i>	32
3.2	<i>Die Besichtigung – Wann sie nötig ist und wie sie läuft</i>	33
3.3	<i>Den Auftrag richtig lesen – Was drin steckt</i>	34
3.4	<i>Materialplanung – Nach Auftrag, nicht nach Gefühl</i>	35
3.5	<i>Der Fahrzeugcheck – Vor jedem Einsatz ohne Ausnahme</i>	36
3.6	<i>Parkplatz und Lift – Reservation ist Pflicht</i>	38
3.6.1	<i>Parkplatz-Reservation</i>	38
3.6.2	<i>Lift-Reservation</i>	38
3.7	<i>Die Teambesprechung – 5 Minuten die zählen</i>	39
3.8	<i>Ablad-Logik beim Beladen konsequent anwenden</i>	40
3.9	<i>Die Abfahrtskontrolle – Letzte Chance vor der Fahrt</i>	41
3.10	<i>Die Voranmeldung und Reservation von Parkplätzen und Lift</i>	42
3.10.1	<i>Liftreservierung</i>	43
3.11	<i>Streckenplanung und Ortskenntnisse</i>	43
3.11.1	<i>Was bei der Streckenplanung beachtet werden muss</i>	43
3.12	<i>Notfallplanung und Alternativszenarien</i>	44
3.13	<i>Dokumentation der Vorbereitungsphase</i>	44
4	Materialkunde	46
4.1	<i>Schutzmaterialien</i>	47
4.1.1	<i>Umzugsdecken</i>	47
4.1.2	<i>Stretchfolie</i>	47
4.1.3	<i>Luftpolsterfolie</i>	48
4.1.4	<i>Kantenschutz</i>	48
4.1.5	<i>Bodenschutz</i>	48
4.1.6	<i>Sofaschutz- und Matratzenhüllen</i>	49
4.2	<i>Kartons und Behälter</i>	49
4.2.1	<i>Kartontypen und ihre Verwendung</i>	50
4.2.2	<i>Grundregeln für jeden Karton</i>	50
4.3	<i>Hilfsmittel zum Bewegen</i>	51
4.3.1	<i>Rollbrett (Möbelrolli)</i>	51
4.3.2	<i>Sackkarre und Treppenkarre</i>	51
4.3.3	<i>Tragegurte</i>	52
4.3.4	<i>Panzerrollen / Schwerlastroller</i>	52
4.3.5	<i>Hubzylinder und Heber</i>	52
4.3.6	<i>Fassadenlift</i>	52
4.3.7	<i>Hublift (LKW-Hebebühne / Ladebordwand)</i>	53
4.3.8	<i>Technische Eckwerte</i>	53
4.3.9	<i>Richtige Verwendung</i>	53
4.4	<i>Werkzeug</i>	54
4.4.1	<i>Standard-Werkzeugkoffer – Inhalt</i>	55
4.4.2	<i>Zusatzwerkzeug für besondere Einsätze</i>	55

4.5	Verbrauchsmaterial	56
4.6	Spezialwerkzeug für den Umzugsprofi	57
4.7	Materialwirtschaft und Kosten im Betrieb	58
4.7.1	Wiederverwertung und Nachhaltigkeit	58
4.8	Material-Checkliste für verschiedene Umzugstypen	59
5	Richtiges Verpacken	62
5.1	Verpacken ist mehr als Einwickeln	63
5.2	Verantwortungsteilung bei der Verpackung	63
5.3	Das Verpackungsmaterial im Überblick	64
5.4	Kartons richtig befüllen und verschliessen	65
5.4.1	Die Grundregeln für jeden Karton:	65
5.5	Glas und Porzellan – die Königsdisziplin	66
5.5.1	Teller:	66
5.5.2	Gläser und Tassen:	67
5.5.3	Flaschen und Karaffen:	67
5.6	Elektrogeräte – Spezialwissen gefragt	67
5.6.1	Allgemeine Regeln:	68
5.6.2	Spezifische Geräte:	68
5.7	Kleidung und Textilien	68
5.7.1	Hängende Kleidung:	68
5.7.2	Gefaltete Kleidung:	68
5.7.3	Bettwäsche und Handtücher:	69
5.8	Bücher, Dokumente und Akten	69
5.9	Kunstgegenstände, Gemälde und Antiken	69
5.9.1	Gemälde und gerahmte Bilder:	70
5.9.2	Statuen, Figuren, Vasen:	70
5.9.3	Antike Möbel:	70
5.10	Pflanzen	70
5.11	Lebensmittel und Küche	71
5.11.1	Töpfe und Pfannen:	71
5.11.2	Messer und scharfe Gegenstände:	71
5.11.3	Lebensmittel:	71
5.12	Matratzen und Bettwaren	71
5.13	Wertgegenstände, Dokumente und persönliche Dinge	72
5.14	Beschriftung – die unterschätzte Superwaffe	73
5.14.1	Was auf jeden Karton gehört:	73
5.15	Häufige Verpackungsfehler und wie man sie vermeidet	74
5.16	Verpacken nach Zimmern – die Zonen-Methode	75
5.17	Schwere Kartons – das richtige Gewichtsprinzip	76
5.18	Elektrogeräte korrekt verpacken	76
5.19	Verpackungsdokumentation und Haftungsfragen	77
5.19.1	Trends die den Beruf prägen:	78
6	Möbel demontieren und montieren	79
6.1	Demontage – warum Reihenfolge alles ist	80
6.1.1	Der wichtigste Grundsatz:	80
6.2	Seitenteile nummerieren – warum es zwingend ist	81
6.2.1	Das Nummerierungssystem:	81

6.2.2	Foto VOR der Demontage:	81
6.3	Werkzeug – was auf jedem Einsatz da sein muss	82
6.4	Schrauben und Kleinteile – das grösste Chaos-Risiko	82
6.4.1	Das bewährte Schrauben-Sicherungs-System:	82
6.5	Schrank-Demontage Schritt für Schritt	83
6.5.1	Standard-Kleiderschrank (IKEA PAX, ähnliche Systeme):	83
6.5.2	Ältere Massivholzschränke:	83
6.6	Spezialfall: Bauernschrank	84
6.6.1	Was beim Bauernschrank zwingend beachtet werden muss:	84
6.7	Spezialfall: Spiegelschrank / Kleiderschrank mit Spiegeltüren	84
6.7.1	Protokoll für Spiegelschränke:	84
6.8	Spezialfall: USM Haller	84
6.8.1	USM Haller Demontage:	84
6.9	Einbauküchen – was das Umzugsteam macht und was nicht	85
6.9.1	Klare Aufgabentrennung:	85
6.10	Montage am Zielort – die Rückreise des Systems	85
6.10.1	Checkliste vor dem Aufbau:	86
6.10.2	Qualitätskontrolle nach der Montage:	86
6.11	Bettgestelle – systematisch und schnell	86
6.11.1	Standardablauf Bettgestell-Demontage:	87
6.11.2	Spezialfall Boxspringbett:	87
6.12	Regale und Bücherregale	87
6.12.1	Was zu beachten ist:	87
6.13	Tische – was oft nicht bedacht wird	87
6.14	Häufige Fehler und wie sie vermieden werden	88
6.15	Parkettböden schützen bei der Möbelmontage	88
6.15.1	Schutzmassnahmen während der Montage:	89
6.16	Spiegelverkleidungen und Glaseinsätze	89
6.16.1	Protokoll für gläserne Schrankeinsätze:	89
6.17	Ikea-Möbel – Massenware mit Tücken	89
6.17.1	Was bei IKEA-Möbeln beachtet werden muss:	90
6.18	Schrankwände und Einbaulösungen	90
7	Tragen, Heben und Ergonomie	91
7.1	Warum Rücken das grösste Berufsrisiko ist	92
7.1.1	Die Wirbelsäule – Grundwissen:	92
7.2	Das STOP-Prinzip	93
7.3	Korrekte Hebe- und Tragetechnik – Schritt für Schritt	94
7.3.1	Heben aus tiefer Position:	94
7.3.2	Abstellen einer Last:	94
7.4	Tragen im Team – Kommunikation rettet Rücken	95
7.4.1	Klare Kommandos:	95
7.4.2	Tragen an Treppen:	95
7.4.3	Übergabe auf der Treppe:	95
7.5	Hilfsmittel kennen und einsetzen	96
7.6	Warnsignale und Grenzen	97
7.6.1	Warnsignale die zum sofortigen Absetzen führen:	97
7.7	Pausenrecht und Arbeitszeitgesetz	98
7.8	Ergonomie im Berufsalltag – langfristige Gesundheit	98

7.8.1	<i>Ausserhalb des Hebens – was ebenfalls zählt:</i>	98
7.8.2	<i>Kurzfristige Mobilisation in der Pause:</i>	99
7.9	<i>Rückengurt – wann sinnvoll, wann nicht</i>	99
7.9.1	<i>Was ein Rückengurt kann:</i>	99
7.9.2	<i>Was ein Rückengurt NICHT kann:</i>	100
7.10	<i>Tragen bei extremen Temperaturen</i>	100
7.10.1	<i>Hitze (über 28°C):</i>	100
7.10.2	<i>Kälte (unter 5°C):</i>	100
8	<i>Beladen des Fahrzeugs</i>	102
8.1	<i>Beladen ist mehr als Einladen</i>	103
8.2	<i>Die fünf Grundprinzipien der Ladeordnung</i>	103
8.3	<i>Ladungssicherung – das Gesetz</i>	104
8.3.1	<i>VRV Art. 30 – Achslastverteilung:</i>	105
8.4	<i>Beladungsreihenfolge in der Praxis</i>	105
8.4.1	<i>Phase 1 – Schwere, grosse Möbel:</i>	105
8.4.2	<i>Phase 2 – Mittलगrosse Möbel und Kartons:</i>	105
8.4.3	<i>Phase 3 – Empfindliches und Sperriges:</i>	106
8.4.4	<i>Phase 4 – Zuletzt rein (zuerst raus):</i>	106
8.5	<i>Spezifische Ladungsregeln</i>	106
8.6	<i>Schlusskontrolle vor Abfahrt</i>	107
8.7	<i>Nach 2–3 km anhalten – die erste Fahrt-Kontrolle</i>	108
8.8	<i>Spezielle Ladungssituationen in der Praxis</i>	109
8.8.1	<i>Fahrräder und E-Bikes:</i>	109
8.8.2	<i>Haushaltsgeräte mit Flüssigkeiten:</i>	109
8.8.3	<i>Wertvolle und empfindliche Elektronik:</i>	109
8.9	<i>Wie man Hohlräume im Fahrzeug eliminiert</i>	110
8.9.1	<i>Hohlräume füllen mit:</i>	110
8.10	<i>Ladungssicherung – die Prüfung vor der Abfahrt</i>	110
8.10.1	<i>5-Punkte Schlusskontrolle:</i>	110
9	<i>Transport und Fahrt</i>	112
9.1	<i>Der beladene LKW – ein fundamental anderes Fahrzeug</i>	113
9.1.1	<i>Die wichtigsten physikalischen Unterschiede:</i>	114
9.2	<i>Lenk- und Ruhezeitenvorschriften</i>	114
9.2.1	<i>Maximale Lenkzeiten:</i>	115
9.2.2	<i>Für Umzugsfahrzeuge unter 3.5 t (Transporter):</i>	115
9.3	<i>Routenplanung für LKW – warum Standard-Navi nicht reicht</i>	115
9.3.1	<i>Vor jedem Transport prüfen:</i>	116
9.3.2	<i>Professionelle LKW-Navigation:</i>	116
9.4	<i>Defensives Fahren im Umzugskontext</i>	117
9.4.1	<i>Die 7 Prinzipien des defensiven Fahrens:</i>	117
9.4.2	<i>Sicherheitsabstand konkret:</i>	118
9.5	<i>Verhalten bei Zwischenfällen unterwegs</i>	118
9.5.1	<i>Reifendefekt während der Fahrt:</i>	118
9.5.2	<i>Ladung verrutscht unterwegs:</i>	119
9.5.3	<i>Unfall:</i>	119
9.6	<i>Fahren bei Schlechtwetter</i>	119
9.6.1	<i>Regen:</i>	120

9.6.2	Schnee und Eis:	120
9.6.3	Starker Wind:	120
9.6.4	Nebel:	120
9.7	Ladungskontrolle nach den ersten Kilometern	120
9.8	Ladungssicherung – vertieftes Wissen für den Profi	121
9.8.1	Die vier Kräfte die auf Ladung wirken	122
9.8.2	Gurtkräfte richtig berechnen	122
9.8.3	Niederzurren vs. Direktzurren	122
9.9	Besondere Transportgüter – spezifische Anforderungen	123
9.10	Nacht- und Wochenendumzüge	123
9.11	Defensive Fahrweise mit dem Möbelwagen	124
9.12	Lenk- und Ruhezeiten für Fahrzeuge ab 3.5t	124
9.13	Verhalten bei Polizeikontrollen und Unfällen	124
9.13.1	Bei einer Fahrzeugkontrolle	124
9.13.2	Bei einem Unfall – 8 Schritte	125
9.14	Täglicher Fahrzeugcheck – UVV-Rundgang	125
9.15	Strassenverkehrsrecht für den Umzugsprofi	125
9.16	Fahrtenbuch und Kilometernachweis	126
9.16.1	Pflichtinhalt:	126
9.17	Fahrzeugkontrolle vor jedem Einsatz	126
9.17.1	Tägliche Sichtkontrolle (5 Minuten):	126
9.18	Verhalten bei Polizeikontrollen	126
9.18.1	Vorgehen bei Kontrolle:	127
9.18.2	Dokumente die immer im Fahrzeug sein müssen:	127
9.19	Tanken – Regeln und Abrechnung	127
9.20	Rückfahrt – auch leer gelten die Regeln	127
9.21	Parkplatzbewilligung und Haltezone	127
9.21.1	Wie man eine Haltezonen-Bewilligung erhält:	127
9.22	Kommunikation im fahrenden Team	128
10	Entladen und Einrichten	129
10.1	Vorbereitung am Zielort – bevor das erste Stück ausgeladen wird	130
10.1.1	Checkliste Vorbereitung am Zielort:	130
10.2	Der häufigste Fehler beim Ablad – und wie man ihn vermeidet	131
10.2.1	Die richtige Methode: direkt an den richtigen Ort	131
10.3	Ablad-Reihenfolge – was kommt wann?	132
10.3.1	Empfohlene Ablad-Reihenfolge:	132
10.4	Montage am Zielort – Qualität zeigt sich beim Aufbau	133
10.4.1	Reihenfolge der Montage:	133
10.4.2	Qualitäts-Check nach der Möbelmontage:	133
10.5	Was nicht durch die Tür passt – Lösungen statt Probleme	134
10.5.1	Lösungsoptionen in der richtigen Reihenfolge:	135
10.6	Die professionelle Übergabe	135
10.6.1	Ablauf der Übergabe:	135
10.6.2	Wenn der Kunde unzufrieden ist:	135
10.7	Schlusskontrolle am Zielort – die 8-Punkte-Liste	136
10.8	Optimale Einrichtungsberatung am Zielort	137
10.9	Qualitätskontrolle nach dem Möbelaufbau	137
10.10	Bodenschäden am Zielort verhindern	137

10.11	<i>Elektro-Anschlüsse: Was das Team darf und was nicht</i>	138
10.12	<i>Einrichten nach Raumplan – Vorbereitung am Zielort</i>	138
10.13	<i>Bodenschutz – richtige Materialien für jeden Boden</i>	139
10.14	<i>Aufzug-Etikette und Nutzung</i>	140
10.15	<i>Wenn der Plan nicht aufgeht – die FLEX-Methode</i>	140
10.16	<i>Professionelle Übergabe bei Spezialfällen</i>	140
10.17	<i>Möbel ausrichten – der letzte Schliff</i>	141
10.17.1	<i>Ausrichten in der Praxis:</i>	141
10.18	<i>Kartons auspacken – wann und wie</i>	141
10.18.1	<i>Was das Umzugsteam beim Auspacken tut:</i>	141
10.19	<i>Elektroanschlüsse – was das Team macht und was nicht</i>	141
11	Spezialumzüge	142
11.1	<i>Was ist ein Spezialumzug?</i>	143
11.1.1	<i>Erkennungsmerkmale eines Spezialumzugs:</i>	143
11.2	<i>Klaviertransport – das anspruchsvollste Standardprojekt</i>	144
11.2.1	<i>Klaviertypen und ihre Besonderheiten:</i>	144
11.2.2	<i>Transport eines Klaviers – Schritt für Schritt:</i>	144
11.3	<i>Tresortransport</i>	145
11.3.1	<i>Vor dem Transport zwingend klären:</i>	145
11.3.2	<i>Ausrüstung für Tresortransport:</i>	146
11.4	<i>Firmenumzüge – Projektarbeit statt Standardablauf</i>	146
11.4.1	<i>Was Firmenumzüge besonders macht:</i>	146
11.4.2	<i>Beschriftungssystem für Firmenumzüge:</i>	147
11.5	<i>Kunsttransport – wann Spezialisten gefragt sind</i>	147
11.5.1	<i>Wann ist ein Kunstspediteur beizuziehen?</i>	147
11.5.2	<i>Was das Umzugsteam beim Kunsttransport tun kann:</i>	147
11.6	<i>Einlagerung – wenn Möbel vorübergehend verschwinden müssen</i>	148
11.6.1	<i>Grundregeln bei der Einlagerung:</i>	148
11.7	<i>Internationale Umzüge</i>	148
11.7.1	<i>Was bei internationalen Umzügen geklärt sein muss:</i>	149
11.8	<i>IT-Umzüge – Grundwissen</i>	149
11.9	<i>Internationale Umzüge – was jeder wissen muss</i>	150
11.10	<i>Extreme Gebäudetypen – spezifische Herausforderungen</i>	151
11.11	<i>Klaviertransport – der Königsdisziplin-Leitfaden</i>	151
11.12	<i>Kellerabteile und Estrich – was Kunden vergessen</i>	152
11.12.1	<i>Standardfragen zu Nebenräumen:</i>	152
11.13	<i>Umzüge ohne Aufzug – Sonderplanung</i>	152
11.13.1	<i>Fassadenlift als Alternative:</i>	153
11.14	<i>Seniorenzüge – menschliche Anforderungen</i>	153
11.15	<i>Umzüge mit Tieren</i>	153
11.16	<i>Archiv- und Dokumententransporte</i>	153
11.17	<i>Laborumzüge und technische Ausrüstung</i>	153
11.18	<i>Pferdeboxen, Stalleinrichtungen und Sonderformen</i>	154
12	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	155
12.1	<i>Rechtliche Grundlagen – was das Gesetz vorschreibt</i>	156
12.1.1	<i>Die wichtigsten Rechtsgrundlagen:</i>	156
12.2	<i>Persönliche Schutzausrüstung (PSA) – was auf jedem Einsatz Pflicht ist</i>	157

12.2.1	Basis-PSA für jeden Umzugseinsatz:	157
12.3	Häufige Verletzungen im Umzugswesen – und wie du sie vermeidest	158
12.3.1	Die Top 5 Verletzungsursachen:	158
12.3.2	Erste-Hilfe auf dem Einsatz:	158
12.4	Arbeit in der Hitze – Sommereinsätze	159
12.4.1	Regeln für Sommereinsätze:	159
12.5	Gute Sicherheitskultur im Team	160
12.5.1	Merkmale einer guten Sicherheitskultur:	160
12.5.2	Das Stopp-Kommando in der Praxis:	160
12.6	Unfallmeldung und -dokumentation	161
12.6.1	Was sofort nach einem Unfall getan wird:	161
12.7	Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung im Umzugsbetrieb	162
12.7.1	Ergonomie im Lager	162
12.7.2	Ergonomie im Fahrzeug	162
12.8	Sicherheit beim Einsatz von Hebezeugen	162
12.8.1	Aussenaufzug (Möbellift)	163
12.9	Brand- und Explosionsschutz im Umzugswesen	163
12.10	Erste-Hilfe-Grundwissen – was jeder im Team können muss	164
12.11	Psychische Gesundheit im Umzugsberuf	165
12.11.1	Häufige psychische Belastungen im Umzugsberuf	165
12.12	Hitzearbeit – spezifische Risiken und Massnahmen	166
12.13	Lärm und Vibration als Berufsrisiken	167
12.13.1	Lärm	167
12.13.2	Ganzkörpervibration	167
12.14	Gefährliche Substanzen – was nicht ins Fahrzeug gehört	168
12.15	Elektrische Anlagen – Grenzen des Umzugsteams	168
12.15.1	Das Umzugsteam darf:	168
12.15.2	Das Umzugsteam darf NICHT:	168
12.16	Sicherheit auf öffentlichem Grund	168
12.17	Präventive Gesundheitsvorsorge für Umzugsprofis	168
12.18	Notfallszenarien und Erste Hilfe Details	169
12.18.1	Häufige Notfälle auf dem Umzug:	169
12.19	Chemisch-physikalische Gefahren auf dem Einsatz	169
12.20	Sicherheits-Checkliste für den Einsatz	169
13	Qualitätssicherung	170
13.1	Qualität ist eine Haltung, keine Checkliste	171
13.1.1	Wie Qualität sichtbar wird – was Kunden wahrnehmen:	172
13.2	Die häufigsten Qualitätsfehler – und wie du sie vermeidest	172
13.3	Der zweite Blick – das einfachste Qualitätswerkzeug	173
13.3.1	Wann den zweiten Blick anwenden:	173
13.4	Schadensmanagement – Prävention und Reaktion	174
13.4.1	Schadensraten senken durch Prävention:	174
13.4.2	Was beweistaugliche Fotos brauchen:	175
13.4.3	Wenn ein Schaden passiert ist – die richtige Reaktion:	175
13.5	Feedback vs. Reklamation	175
13.6	Das Einsatz-Review – 5 Minuten die alles verbessern	176
13.6.1	Das Review in 4 Fragen:	176
13.7	Qualitätsmanagement-Systeme im Betrieb	177

13.7.1	Was ein QM-System bringt	177
13.8	Der Schadensfall – vollständiger Prozess	177
13.9	Null-Fehler-Philosophie vs. realistische Qualitätsziele	178
13.10	Kundenzufriedenheit aktiv messen	179
13.11	Online-Bewertungen – professionell reagieren	179
13.11.1	Was eine gute Antwort auf eine schlechte Bewertung enthält:	179
13.12	Qualitätszirkel – Teams verbessern sich gemeinsam	180
13.12.1	Themen eines Qualitätszirkels:	180
13.13	Checklisten – Werkzeug, nicht Bürde	180
13.14	Kundenbindung durch Qualität	181
13.14.1	Die Multiplikatorwirkung von Qualität:	181
13.15	Qualitätsprotokolle für kritische Phasen	181
13.15.1	Kritische Phase 1: Beginn des Einsatzes	181
13.15.2	Kritische Phase 2: Transport	181
13.15.3	Kritische Phase 3: Übergabe	181
13.16	Praxisübung: Qualitäts-Audit eines fiktiven Einsatzes	181
13.16.1	Gefundene Qualitätsmängel (Musterlösung):	182
14	Digitale Prozesse und Rapportierung	183
14.1	Warum der Rapport das wichtigste Dokument des Einsatzes ist	184
14.1.1	Was der Rapport alles dokumentiert:	184
14.2	Pflichtinhalt eines vollständigen Rapports	185
14.3	Wann der Rapport ausgefüllt wird – und warum sofort	186
14.3.1	Vorteile des sofortigen Ausfüllens:	186
14.4	Wenn der Kunde nicht unterschreiben möchte	187
14.4.1	Vorgehen bei Unterschriftsverweigerung:	187
14.5	Fotos – Regeln und Datenschutz	188
14.5.1	Was fotografiert wird:	188
14.5.2	Datenschutz-Regeln strikt einhalten:	188
14.6	Smartphone auf dem Einsatz – was erlaubt ist und was nicht	189
14.7	Backup-Plan bei technischem Ausfall	190
14.7.1	Minimum-Backup für jeden Mitarbeitenden:	190
14.8	Digitale Tools für die Kundenkommunikation	190
14.9	Datenschutz bei digitaler Dokumentation	191
14.10	Automatisierung im Umzugswesen – Chancen und Grenzen	191
14.11	Datensicherheit im Umzugsalltag	192
14.12	Digitale Auftragsübermittlung	193
14.13	Papierlos – was bleibt gleich	193
14.14	CRM und was du dazu beiträgst	193
14.15	Digitale Hilfsmittel für den Einsatz	193
14.15.1	Typische digitale Werkzeuge im Umzugswesen:	193
14.16	Fehler im digitalen Rapport – was tun?	194
14.17	Kommunikation mit dem Disponenten	194
14.17.1	Wann du den Disponenten kontaktierst:	194
15	Wirtschaftliches Denken	195
15.1	Wie ein Umzugsbetrieb wirtschaftlich funktioniert	196
15.1.1	Typische Kostenstruktur eines Umzugsbetriebs:	196
15.2	Die wahren Kosten eines Schadens	197

15.2.1	<i>Kostenkomponenten eines Schadens:</i>	197
15.3	<i>Die grössten Zeitfresser auf dem Umzug</i>	198
15.3.1	<i>Die 10 grössten Zeitfresser und ihre Lösungen:</i>	198
15.4	<i>Stammkunden vs. Neukunden</i>	199
15.4.1	<i>Warum Stammkunden wirtschaftlich wertvoller sind:</i>	199
15.5	<i>Unternehmerisch denken auf dem Einsatz</i>	200
15.5.1	<i>Fragen die ein unternehmerisch denkender Mitarbeitender stellt:</i>	200
15.6	<i>Preisverhandlungen verstehen – Argumente für den Wert der Dienstleistung</i>	200
15.7	<i>Zeitmanagement als wirtschaftliches Instrument</i>	201
15.7.1	<i>Die grössten Zeitfresser und wie man sie eliminiert</i>	201
15.8	<i>Reklamationen und ihre wirtschaftliche Bedeutung</i>	202
15.9	<i>Unternehmerisches Denken ohne Unternehmertitel</i>	202
15.10	<i>Kalkulation eines Umzugsauftrags – verstehen was hinter dem Preis steckt</i>	203
15.11	<i>Mehrwert schaffen – wie jeder Mitarbeitende zur Rentabilität beiträgt</i>	204
15.12	<i>Weiterbildung als Investition</i>	204
15.13	<i>Zusatzleistungen erkennen und rapportieren</i>	205
15.14	<i>Mein Einfluss auf die Rentabilität</i>	206
15.15	<i>Weiterbildung als Investition in die eigene Zukunft</i>	206
15.15.1	<i>Mögliche Karrierewege:</i>	207
15.16	<i>Offerten verstehen</i>	207
15.16.1	<i>Wie eine Umzugsofferte entsteht:</i>	207
15.17	<i>Versicherung im Umzugswesen</i>	207
15.17.1	<i>Typische Versicherungen im Umzugsbetrieb:</i>	207
15.18	<i>Die Psychologie des Preises im Umzugswesen</i>	207
16	Verhalten im Team	208
16.1	<i>Teamrollen auf dem Einsatz</i>	209
16.1.1	<i>Die Hauptrollen:</i>	209
16.2	<i>Der Einsatzleiter – Führung ohne Arroganz</i>	210
16.2.1	<i>Was einen guten Einsatzleiter ausmacht:</i>	210
16.3	<i>Das Stopp-Recht – jeder, immer, ohne Diskussion</i>	211
16.3.1	<i>Situationen die immer ein sofortiges Stopp erfordern:</i>	211
16.4	<i>Kommunikation auf dem Einsatz</i>	212
16.4.1	<i>Grundregeln für klare Kommunikation:</i>	212
16.4.2	<i>Kommunikation mit dem Kunden:</i>	212
16.5	<i>Konflikte auf dem Einsatz – wie man sie löst ohne sie eskalieren zu lassen</i>	213
16.5.1	<i>Was auf dem Einsatz bei einem Konflikt NIE getan wird:</i>	213
16.5.2	<i>Die richtige Eskalationsstrategie:</i>	213
16.6	<i>Psychologische Sicherheit – das unsichtbare Fundament des Teams</i>	214
16.6.1	<i>Wie du als Mitarbeitender zur psychologischen Sicherheit beiträgst:</i>	214
16.7	<i>Teamresilienz bei unerwarteten Problemen</i>	215
16.7.1	<i>Die Resilienz-Formel:</i>	215
16.8	<i>Interkulturelles Teamwork</i>	216
16.8.1	<i>Häufige interkulturelle Missverständnisse</i>	216
16.9	<i>Führungsstile im Umzugsteam</i>	216
16.10	<i>Fehler im Team – Wie eine gute Fehlerkultur entsteht</i>	217
16.11	<i>Einarbeitung neuer Mitarbeitender</i>	218
16.12	<i>Umgang mit schwierigen Situationen im Team</i>	218
16.12.1	<i>Was du als Kollege tun kannst wenn jemand die Standards nicht einhält:</i>	219

16.13	<i>Wenn die Energie fehlt – Team-Motivation in schwierigen Momenten</i>	219
16.14	<i>Führung ohne Vorgesetztentitel</i>	219
16.15	<i>Diversität im Umzugsteam</i>	219
16.15.1	<i>Erfolgreiche Kommunikation im diversen Team:</i>	219
16.16	<i>Stress und Belastung – Früherkennung</i>	219
16.16.1	<i>Warnsignale für Überlastung:</i>	220
16.17	<i>Das Team nach einem schwierigen Einsatz</i>	220
17	Abschluss eines Umzugs	221
17.1	<i>Schlusskontrolle am Ladeort – was häufig vergessen wird</i>	222
17.1.1	<i>Die vergessen-Fallen am Ladeort:</i>	222
17.1.2	<i>Die Pflichtfragen vor dem endgültigen Verlassen:</i>	222
17.2	<i>Die Rückfahrt – auch im leeren Fahrzeug gelten LKW-Regeln</i>	223
17.2.1	<i>Auf der Rückfahrt beachten:</i>	223
17.3	<i>Interne Nachbereitung – noch am selben Tag</i>	224
17.3.1	<i>Was noch am selben Tag gemeldet werden muss:</i>	224
17.4	<i>Die perfekte Verabschiedung</i>	225
17.4.1	<i>Die Verabschiedung in der Praxis:</i>	225
17.5	<i>Was einen wirklich guten Einsatz ausmacht</i>	226
17.5.1	<i>Die drei Säulen eines herausragenden Einsatzes:</i>	226
17.6	<i>Die vollständige Übergabe-Checkliste</i>	227
17.6.1	<i>Am Ladeort (Auszugsadresse):</i>	227
17.6.2	<i>Am Abladeort (Einzugsadresse):</i>	227
17.7	<i>Interne Nachbereitung – 5 Minuten die den nächsten Einsatz besser machen</i>	227
17.8	<i>Was der Betrieb nach dem Einsatz braucht</i>	228
17.9	<i>Fehlerkultur nach dem Einsatz</i>	229
17.9.1	<i>Merkmale gesunder Fehlerkultur:</i>	230
17.10	<i>Selbstreflexion – was macht mich besser?</i>	230
17.10.1	<i>Fragen nach jedem Einsatz:</i>	230
17.11	<i>Abschlussbotschaft: Du bist mehr als ein Träger</i>	230
17.12	<i>Werkzeug- und Materialinventur nach dem Einsatz</i>	231
17.12.1	<i>Was inventarisiert wird:</i>	231
17.13	<i>Fahrzeug-Nachkontrolle nach dem Einsatz</i>	231
17.14	<i>Mentale Erholung nach intensiven Einsätzen</i>	232
18	Profi-Tipps aus der Praxis	233
18.1	<i>Die ungeschriebenen Regeln</i>	234
18.2	<i>Tricks die Zeit sparen</i>	235
18.3	<i>Praxisfälle</i>	236
18.4	<i>Was Profis NIE tun</i>	237
18.5	<i>Das Mindset des echten Profis</i>	238
18.6	<i>Saisonwissen – Profi-Anpassungen das ganze Jahr</i>	239
18.7	<i>Ausnahmesituationen – Profi bleibt ruhig</i>	239
18.8	<i>Selbstmarketing ohne Arroganz</i>	240
18.9	<i>Der Umzug der Zukunft – Trends bis 2035</i>	241
18.10	<i>Dein unschlagbarer Wettbewerbsvorteil</i>	242
18.11	<i>Die letzten Schritte – was nach dem Einsatz zählt</i>	242
	Über den Autor	244

Abbildungsverzeichnis

1.1	Kapitel 1 – Einführung in den Umzugsberuf	1
1.2	Mehr als tragen – planen, kommunizieren, führen.	2
1.3	Was einen echten Profi ausmacht.	4
1.4	Hilfsmittel sind Pflicht, nicht Option.	5
1.5	Rücken schonen – Technik nutzen – Verletzungen vermeiden.	8
1.6	Deine Entwicklung vom Helfer zum Betriebsleiter.	9
1.7	Empathie ist ein Profiwerkzeug.	10
1.8	Ein stabiler Markt mit Profipotenzial.	12
1.9	Vertrauen ist das wichtigste Kapital im Umzugsberuf.	14
2.1	Kapitel 2 – Auftreten und Kundenumgang	16
2.2	Der erste Eindruck	17
2.3	Kurzansprache zu Beginn	18
2.4	Kommunikation während Einsatz	19
2.5	Diskretion	21
2.6	Schwierige Situationen	22
2.7	Umgang mit Schäden	24
2.8	Smartphone auf dem Einsatz	25
2.9	Professionelle Übergabe	26
2.10	Kundenbewertungen	29
3.1	Kapitel 3 – Vorbereitung eines Umzugs	31
3.2	Vorbereitung spart Zeit	32
3.3	Die Besichtigung	33
3.4	Auftrag richtig lesen	34
3.5	Materialplanung	35
3.6	Fahrzeugcheck	36
3.7	Parkplatz und Lift	38
3.8	Teambesprechung	39
3.9	Ablad-Logik	40
3.10	Abfahrtskontrolle	41
4.1	Kapitel 4 – Materialkunde	46
4.2	Schutzmaterialien	47
4.3	Kartons und Behälter	49
4.4	Hilfsmittel zum Bewegen	51
4.5	Werkzeug	54
4.6	Verbrauchsmaterial	56
4.7	Spezialwerkzeug	57
4.8	Materialwirtschaft	58
4.9	Material richtig einsetzen	59

4.10	Material-Checkliste	60
5.1	Kapitel 5 – Richtiges Verpacken	62
5.2	Verpacken ist mehr	63
5.3	Kartons richtig befüllen	65
5.4	Glas und Porzellan	66
5.5	Elektrogeräte	67
5.6	Kunstgegenstände	69
5.7	Wertgegenstände	72
5.8	Beschriftung	73
5.9	Häufige Verpackungsfehler	74
5.10	Zonen-Methode	75
6.1	Kapitel 6 – Möbel demontieren und montieren	79
6.2	Demontage Reihenfolge	80
6.3	Nummerieren	81
6.4	Schrauben sichern	82
6.5	Schrank Schritt für Schritt	83
6.6	Montage am Zielort	85
6.7	Bettgestelle	86
6.8	Parkettschutz	88
6.9	Ikea-Möbel	89
7.1	Titelseite	91
7.2	Wirbelsäule	92
7.3	Stop prinzip	93
7.4	Hebetechnik	94
7.5	Tragen team	95
7.6	Hilfsmittel	96
7.7	Warnsignale	97
7.8	Pausen	98
7.9	Häufige fehler	99
7.10	Temperaturen	100
8.1	Titelseite	102
8.2	Grundprinzipien	103
8.3	Ladungssicherung gesetz	104
8.4	Beladungsreihenfolge	105
8.5	Spezielle ladungsregeln	106
8.6	Schwierige fälle	107
8.7	Schlusskontrolle	107
8.8	Hohlräume	108
8.9	Bindegurten	109
8.10	Häufige fehler	110
9.1	Titelseite	112
9.2	Beladener lkw	113
9.3	Lenkzeiten	114
9.4	Routenplanung	115
9.5	Defensiv fahren	117

9.6	Zwischenfaelle	118
9.7	Schlechtwetter	119
9.8	Ladungskontrolle	120
9.9	Polizeikontrolle	121
9.10	Haeufige fehler	123
10.1	Titelseite	129
10.2	Vorbereitung zielort	130
10.3	Haeufige fehler	131
10.4	Ablad reihenfolge	132
10.5	Montage zielort	133
10.6	Uebergabe	134
10.7	Passt nicht durch	134
10.8	Schlusskontrolle	136
10.9	Bodenschutz	139
10.10	Aufzug	140
11.1	Titelseite	142
11.2	Was ist spezial	143
11.3	Klavier	144
11.4	Tresor	145
11.5	Firmenumzug	146
11.6	Kunsttransport	147
11.7	International	148
11.8	Senioren	149
11.9	Haeufige fehler	150
11.10	Ohne aufzug	152
12.1	Titelseite	155
12.2	Psa	157
12.3	Verletzungen	158
12.4	Hitze	159
12.5	Sicherheitskultur	160
12.6	Unfallmeldung	161
12.7	Brandschutz	162
12.8	Haeufige fehler	163
12.9	Erste hilfe	164
12.10	Laerm vibration	167
13.1	Titelseite	170
13.2	Qualitaet haltung	171
13.3	Qualitaetsfehler	172
13.4	Zweiter blick	173
13.5	Schadensmanagement	174
13.6	Feedback reklamation	175
13.7	Einsatz review	176
13.8	Haeufige fehler	178
13.9	Online bewertungen	179
13.10	Checklisten	180

14.1 Titelseite	183
14.2 Rapport koenig	184
14.3 Pflichtinhalt	185
14.4 Sofort erfassen	186
14.5 Keine unterschrift	187
14.6 Fotos datenschutz	188
14.7 Smartphone	189
14.8 Backup	190
14.9 Datensicherheit	192
14.10Haeufige fehler	194
15.1 Titelseite	195
15.2 Betrieb funktioniert	196
15.3 Kosten schaden	197
15.4 Zeitfresser	198
15.5 Stammkunden	199
15.6 Unternehmerisch	200
15.7 Haeufige fehler	202
15.8 Kalkulation	203
15.9 Zusatzleistungen	205
15.10Einfluss	206
16.1 Titelseite	208
16.2 Teamrollen	209
16.3 Einsatzleiter	210
16.4 Stopp recht	211
16.5 Kommunikation	212
16.6 Konflikte	213
16.7 Sicherheit	214
16.8 Resilienz	215
16.9 Haeufige fehler	217
16.10Einarbeitung	218
17.1 Titelseite	221
17.2 Schlusskontrolle ladeort	222
17.3 Rueckfahrt	223
17.4 Nachbereitung	224
17.5 Verabschiedung	225
17.6 Guter einsatz	226
17.7 Haeufige fehler	229
17.8 Fehlerkultur	229
17.9 Selbstreflexion	230
17.10Werkzeug inventur	231
18.1 Kapitel 18 – Profi-Tipps aus der Praxis	233
18.2 Die ungeschriebenen Regeln	234
18.3 Tricks die Zeit sparen	235
18.4 Praxisfälle	236
18.5 Was Profis NIE tun	237
18.6 Das Mindset des echten Profis	238

18.7 Saisonwissen – Profi-Anpassungen das ganze Jahr 239
18.8 Selbstmarketing ohne Arroganz 240
18.9 Der Umzug der Zukunft – Trends bis 2035 241
18.10 Dein unschlagbarer Wettbewerbsvorteil 242

KAPITEL **1**

Einführung in den Umzugsberuf

KAPITEL 1 – EINFÜHRUNG IN DEN UMZUGSBERUF



Abbildung 1.1: Kapitel 1 – Einführung in den Umzugsberuf

✦ Lernziele

- Nach diesem Kapitel verstehst du, was den Umzugsberuf zu einem echten Fachberuf macht. Du kennst die rechtlichen Grundlagen, die Kernkompetenzen und die professionelle Haltung. Du weisst, woran ein wirklich guter Umzug erkennbar ist – aus Sicht des Kunden, des Teams und des Betriebs. Du verstehst die wirtschaftliche Bedeutung des Umzugswesens in der Schweiz und kennst die wichtigsten Berufsbilder und Entwicklungspfade.

1.1 Was ein Umzugsfachmann wirklich ist



Abbildung 1.2: Mehr als tragen – planen, kommunizieren, führen.

Der Begriff «Träger» wird im Umzugswesen gelegentlich noch verwendet – er beschreibt aber nur einen Bruchteil dessen, was ein ausgebildeter Umzugsfachmann täglich leistet. Ein Umzugsfachmann ist ein Spezialist für den sicheren, effizienten und respektvollen Transport von Hab und Gut. Sein Arbeitsfeld beginnt vor dem ersten Handgriff und endet erst mit der vollständigen, dokumentierten Übergabe am Zielort.

Die Einsatzorte sind vielfältig: private Wohnungen und Häuser, Büros und Verwaltungen, Arztpraxen, Werkstätten, Schulen, Archive, Lager, Industrieanlagen und Baustellen. Jeder Einsatz ist einzigartig. Grundriss, Zugangssituation, Treppenhaus, Möbeltypen, Kundenerwartungen und Teamgrösse unterscheiden sich jedes Mal. Das macht diesen Beruf abwechslungsreich – und anspruchsvoll.

Wer diesen Beruf professionell ausübt, braucht weit mehr als Körperkraft. Körperkraft hilft – aber sie ist das wenigste. Entscheidend sind Urteilsvermögen, Vorausplanung, Kommunikationsfähigkeit, Kenntnisse über Materialien, Fahrzeugtechnik, Arbeitssicherheit und Ladungsrecht sowie die Fähigkeit, unter Zeitdruck ruhig und strukturiert zu bleiben.

Hinweis**Berufsstolz als Fundament**

Wer seinen Beruf kennt und schätzt, macht bessere Arbeit. Berufsstolz bedeutet nicht, sich über andere zu stellen. Er bedeutet, die eigene Tätigkeit als das zu sehen was sie ist: ein anspruchsvoller, verantwortungsvoller Fachberuf, der echten Nutzen schafft. Jeder Umzug ist ein neues Kapitel im Leben eines Menschen – und das Team, das ihn begleitet, ist Teil davon.

1.2 Das Berufsbild im historischen Kontext

Das Umzugswesen hat sich in den letzten 100 Jahren fundamental gewandelt. Was einst einfache Handarbeit mit Pferdefuhrwerken war, ist heute ein komplexes Dienstleistungsgewerbe mit Spezialfahrzeugen, Hebetechnik, digitalen Rapportierungssystemen und internationalem Netzwerk. In der Schweiz sind heute mehrere tausend Betriebe im Umzugswesen tätig – von Einzelunternehmen bis zu nationalen Anbietern.

Die SMC (Schweizerische Möbeltransport-Kommission) wurde gegründet, um Qualitätsstandards zu setzen und die Ausbildung zu fördern. Das Diplom «Dipl. Umzugsfachmann SMC» ist der anerkannte Qualitätsnachweis der Branche. Wer dieses Diplom trägt, hat bewiesen, dass er nicht nur körperlich leistungsfähig ist, sondern auch fachlich, rechtlich und kommunikativ auf höchstem Niveau arbeitet.

Beispiel**Die Schweizer Umzugsbranche in Zahlen**

- Über 100'000 Umzüge finden jährlich in der Schweiz statt
- Der typische Schweizer zieht im Laufe seines Lebens 7–11 Mal um
- Ca. 40% aller Umzüge finden zwischen Juli und September statt
- Über 60% der Privatumzüge werden durch ein Umzugsunternehmen begleitet
- Durchschnittliche Umzugsdauer: 6–10 Stunden für eine 3-Zimmer-Wohnung
- Häufigste Umzugsgründe: Wohnungswechsel (42%), Jobwechsel (28%), Familienveränderung (20%)

1.3 Die sechs Kernkompetenzen im Detail



Abbildung 1.3: Was einen echten Profi ausmacht.

Ein professioneller Umzugsfachmann beherrscht sechs Kernbereiche. Diese greifen ineinander – eine Schwäche in einem Bereich wirkt sich auf alle anderen aus.

Kompetenz	Was das bedeutet	Häufiger Fehler
Schutz	Möbel, Böden, Wände aktiv schützen – bevor etwas passiert	Schutzdecken erst nach dem ersten Kratzer einsetzen
Logistik	Reihenfolge, Ladeplanung und Wegführung vorausdenken	Möbel in falsche Reihenfolge laden – am Zielort zweimal bewegen
Sicherheit	STOP-Prinzip: Substituieren – Technisch – Organisatorisch – Persönlich	Manuell heben obwohl Rollbrett verfügbar ist
Materialeinsatz	Richtiges Material zur richtigen Zeit einsetzen	Stretchfolie direkt auf Hochglanz ohne Vlies darunter
Zeitmanagement	Tempo durch System, nicht durch Hektik	Sofort losrennen ohne Plan – dann 20 Minuten suchen
Kundenumgang	Respekt, Diskretion und klare Kommunikation in Privaträumen	Im Team über Gegenstände des Kunden kommentieren

1.4 Die vier Ziele eines professionellen Umzugs

Ein Umzug gilt nicht einfach dann als gelungen, wenn «alles angekommen ist». Professionelle Qualität bedeutet, dass vier Dinge gleichzeitig erreicht werden:

 **Beispiel**

Die vier Qualitätsziele

1. **Kein Schaden** – Weder am Eigentum des Kunden noch am Gebäude noch an Personen.
2. **Termingerecht** – Der Kunde hat seinen Umzugstag geplant. Zeitüberschreitungen haben immer Folgekosten.
3. **Professionelles Auftreten** – Das Team repräsentiert den Betrieb.
4. **Vollständige Dokumentation** – Rapport, Fotos, Unterschriften. Was nicht dokumentiert ist, existiert rechtlich nicht.

1.5 Rechtliche Grundlagen – Was jeder kennen muss



Abbildung 1.4: Hilfsmittel sind Pflicht, nicht Option.

Ein Umzugsfachmann arbeitet in einem rechtlich klar geregelten Umfeld. Die wichtigsten Gesetze und Normen sind keine abstrakten Theorietheemen – sie haben direkte Auswirkungen auf den Alltag.

Gesetz / Norm	Inhalt	Relevanz im Alltag
ArGV 3 Art. 25	Manuelle Lastenhandhabung soll durch Hilfsmittel ersetzt werden	Rollbretter, Tragegurte und Hublift müssen eingesetzt werden
UVG Art. 82	Arbeitgeber muss Schutzmassnahmen treffen	PSA, Schulung und Hilfsmittel sind Pflicht des Betriebs
SVG Art. 29	Fahrzeugführer verantwortlich für Ladungssicherung	Bindegurten, Gewichtsverteilung, Schlusskontrolle vor Abfahrt
VRV Art. 30	Mindestens 20% Betriebsgewicht auf Lenkachse	Schwere Möbel nie ausschliesslich auf Hinterachse laden
OR Art. 97 ff.	Schadenersatz bei schuldhafter Vertragsverletzung	Schäden durch Fahrlässigkeit können in Regress genommen werden
DSG	Schutz personenbezogener Daten	Fotos aus Kundenwohnungen nur für Dokumentation – nie für Social Media

☛ **Achtung**

Persönliche Haftung

Bei nachgewiesener grober Fahrlässigkeit kann der Mitarbeitende persönlich in Regress genommen werden – auch wenn der Betrieb haftet. «Ich wusste es nicht» ist keine Entschuldigung, wenn es im Rahmen einer zumutbaren Fachausbildung wissenswert gewesen wäre. Professionelles Wissen schützt den Kunden – und dich selbst.

1.6 Berufsbilder und Entwicklungspfade

Der Einstieg als Umzugshelfer oder Praktikant ist erst der Anfang. Wer sich weiterentwickelt, hat vielfältige Möglichkeiten:

Stufe	Funktion	Anforderungen
Einstieg	Umzugshelfer / Praktikant	Körperliche Fitness, Bereitschaft zu lernen
Stufe 1	Umzugsmitarbeiter	Grundkenntnisse Materialeinsatz, Ladungssicherung
Stufe 2	Umzugsfachmann SMC	Bestandene SMC-Prüfung, mind. 1 Jahr Erfahrung
Stufe 3	Einsatzleiter / Teamleiter	Führungserfahrung, Kundenkompetenz, vollständige Fachkenntnisse
Stufe 4	Betriebsleiter / Inhaber	Kaufmännische Kenntnisse, Branchennetzwerk, Unternehmerdenken

Jede dieser Stufen erfordert spezifisches Wissen und Erfahrung. Dieses Handbuch bereitet dich auf die SMC-Prüfung vor – aber das Wissen, das du hier erwirbst, ist die Grundlage für alle weiteren Entwicklungsstufen.

1.7 Ein Tag im Leben eines Umzugsfachmanns

Was passiert eigentlich an einem typischen Arbeitstag? Die folgende Abfolge gibt einen realistischen Einblick in den Ablauf – und macht deutlich, warum jede Phase ihre eigene Fachkenntnis erfordert.

Zeit	Phase	Kernaufgaben
06:30	Vorbereitung im Betrieb	Fahrzeugcheck, Materialcheck, Auftrag lesen, Teambesprechung
07:30	Anfahrt zum Ladeort	Route prüfen, Parkplatz klären, pünktlich ankommen
08:00	Kundenbegrüßung	Kurzansprache, Besonderheiten abfragen, Bodenschutz verlegen
08:15	Abbau und Verpacken	Möbel demontieren, verpacken, Kartons beschriften
10:30	Beladen	Ladeordnung, Ladungssicherung, Schlusskontrolle
11:30	Abfahrt	Nach 2–3 km anhalten und Gurte kontrollieren
12:00	Mittagspause	Pflichtpause nach ArG, Energie tanken
12:45	Ankunft Zielort	Bodenschutz, Vorschäden fotografieren, Ablad
13:00	Abladen und Montieren	Hintersten Raum zuerst, Möbel montieren, Qualitätskontrolle
15:30	Übergabe	Rundgang mit Kunde, Rapport unterzeichnen, Verabschiedung
16:00	Rückfahrt und Nachbereitung	Einsatz-Review, Schäden melden, Werkzeug einräumen

1.8 Physische und psychische Anforderungen



Abbildung 1.5: Rücken schonen – Technik nutzen – Verletzungen vermeiden.

Der Umzugsberuf ist körperlich anspruchsvoll – das ist bekannt. Was weniger thematisiert wird: auch die psychische Belastung ist real und darf nicht unterschätzt werden.

1.8.1 Physische Anforderungen

Ein Umzugsfachmann bewegt täglich Hunderte von Kilogramm. Die Hauptbelastung liegt nicht bei einzelnen schweren Stücken, sondern bei der kumulativen Belastung über viele Stunden. Prävention durch korrekte Hebeltechnik, regelmässige Pausen und Hilfsmiteleinsetz ist deshalb keine Option – sie ist Pflicht.

Hinweis

SUVA-Richtwerte für manuelle Lastenhandhabung

- Männer: max. 25 kg gelegentlich, ab 12 kg regelmässig Beurteilung erforderlich
- Frauen: max. 15 kg gelegentlich, ab 7 kg regelmässig Beurteilung erforderlich
- Auszubildende unter 16: max. 15 kg
- Diese Werte gelten für optimale Bedingungen – Treppen, verdrehte Haltung oder Distanz erhöhen das Risiko erheblich

1.8.2 Psychische Anforderungen

Ein Umzugstag ist für den Kunden oft einer der stressigsten des Jahres. Diese Anspannung überträgt sich auf das Team. Gleichzeitig verlangt der Beruf hohe Konzentration über viele Stunden, Flexibilität bei unerwarteten Problemen und professionelle Ruhe auch wenn der Kunde nervös oder unzufrieden ist.

Gute Teams entwickeln deshalb bewusst eine Kultur der gegenseitigen Unterstützung. Humor,

kurze Pausen und offene Kommunikation reduzieren die psychische Belastung und erhalten die Leistungsfähigkeit über den ganzen Tag.

1.9 Die SMC-Zertifizierung – Was sie bedeutet und was sie verlangt



Abbildung 1.6: Deine Entwicklung vom Helfer zum Betriebsleiter.

Das Diplom «Dipl. Umzugsfachmann SMC» ist der höchste anerkannte Qualitätsnachweis in der Schweizer Umzugsbranche. Die Prüfung testet nicht nur theoretisches Wissen, sondern die Fähigkeit, dieses Wissen in realen Situationen anzuwenden.

Prüfungsbereich	Themen	Gewichtung
Fachkenntnisse	Materialkunde, Verpacken, Demontage, Ladungssicherung	Hoch
Rechtliche Grundlagen	ArGV, UVG, SVG, VRV, OR, DSG	Mittel
Arbeitssicherheit	Heben, Ergonomie, PSA, Unfallverhütung	Hoch
Kundenumgang	Kommunikation, Diskretion, Übergabe	Mittel
Betriebsführung	Rapport, Kalkulation, Teamführung	Mittel
Spezialwissen	Klaviere, Tresore, Kunstwerke, internationale Umzüge	Mittel

1.9.1 Gültigkeit des Diploms

Das Diplom «Dipl. Umzugsfachmann SMC» ist lebenslang gültig und wird nicht periodisch erneuert. Es ist ein Nachweis deiner Ausbildung – keine Lizenz, die ablaufen kann. Arbeitgeber, Kunden

und Behörden erkennen es als verlässlichen Qualitätsnachweis an.

1.10 Warum dieser Beruf Zukunft hat

In einer Welt zunehmender Automatisierung stellt sich die Frage: Ist der Umzugsberuf zukunftssicher? Die Antwort ist ein klares Ja – aus mehreren Gründen:

- **Demografischer Wandel:** Die Schweizer Bevölkerung wächst und altert. Mehr Menschen bedeuten mehr Umzüge.
- **Urbanisierung:** Städte wachsen. Wohnungswechsel werden häufiger.
- **Qualitätsansprüche:** Kunden erwarten zunehmend professionelle Abwicklung.
- **Schwer automatisierbar:** Treppensteigen, Situationsbeurteilung, Kundenkommunikation – diese Kernaufgaben können von Robotern in absehbarer Zukunft nicht übernommen werden.
- **Firmenumzüge wachsen:** Firmenumzüge sind komplexer und lukrativer als Privatumzüge.

Hinweis

Kernaussage dieses Kapitels

Der Umzugsberuf ist kein Hilfsberuf – er ist ein Fachberuf mit klaren Qualitätsstandards, rechtlichen Grundlagen und echten Entwicklungsmöglichkeiten. Wer dieses Wissen verinnerlicht und täglich anwendet, ist nicht einfach ein Mitarbeiter auf dem Einsatz – er ist ein Profi, der weiss was er tut und warum er es tut.

1.11 Die Psychologie des Umziehens – Was Kunden wirklich erleben



Abbildung 1.7: Empathie ist ein Profiwerkzeug.

Ein Umzug ist für die meisten Menschen weit mehr als ein logistischer Vorgang. Es ist ein emotio-

naler Einschnitt. Soziologen und Psychologen bezeichnen Umzüge als eines der bedeutendsten Lebensereignisse überhaupt – vergleichbar mit Jobwechsel, Heirat oder dem Verlust eines nahestehenden Menschen. Diese Erkenntnis ist nicht akademisch – sie hat direkte Auswirkungen auf deinen Berufsalltag.

1.11.1 Was der Kunde an einem Umzugstag erlebt

Stell dir vor: Du verlässt die Wohnung, in der du fünf Jahre gelebt hast. Die Wände sind leer. Der Boden, auf dem deine Kinder die ersten Schritte gemacht haben, ist nackt. Jetzt kommen vier fremde Männer und tragen alles heraus, was dir gehört. Alles, was dein Zuhause ausgemacht hat, liegt auf Transportdecken und verschwindet im Fahrzeug. Du weißt nicht genau, ob alles heil ankommt. Du hast kaum Kontrolle.

Das ist die Realität deiner Kunden. Nicht Paranoia, nicht übertriebene Empfindlichkeit – das ist eine natürliche menschliche Reaktion. Als Umzugsfachmann bist du derjenige, der in diesem Moment Stabilität und Vertrauen ausstrahlen muss.

- **Kontrollbedürfnis:** Kunden wollen «dabei sein», alles überblicken, alles kommentieren.
- **Sentimentalität:** Manche Gegenstände lösen starke emotionale Reaktionen aus.
- **Erschöpfung:** Viele Kunden haben in den Wochen vor dem Umzug kaum geschlafen.
- **Erleichterung nach der Übergabe:** Wenn alles an Ort und Stelle ist, kippt die Stimmung oft komplett.

1.11.2 Empathie als Profiwerkzeug

Empathie bedeutet nicht, dem Kunden zu sagen, dass du seine Gefühle verstehst. Empathie im Berufsalltag bedeutet: du handelst so, dass der Kunde merkt, dass du verstehst. Das sind kleine Gesten – kurze Erklärungen, respektvoller Umgang mit Gegenständen, ein ruhiger Ton wenn die Situation angespannt ist.

1.12 Die wirtschaftliche Dimension des Umzugswesens in der Schweiz



Abbildung 1.8: Ein stabiler Markt mit Profipotenzial.

Das Umzugsgewerbe ist ein bedeutender Wirtschaftszweig – grösser als die meisten Menschen vermuten. Um als Fachmann zu verstehen, in welchem Umfeld man arbeitet, ist ein Grundverständnis der wirtschaftlichen Zusammenhänge wichtig.

Kennzahl	Wert	Bedeutung
Jährliche Umzüge CH	~120'000–150'000	Konstante Grundnachfrage, wenig konjunkturabhängig
Marktvolumen	~500 Mio. CHF/Jahr	Grosser Markt mit vielen Betrieben
Anzahl Betriebe	~1'500–2'000	Stark fragmentiert – viele KMU und Einzelbetriebe
Beschäftigte	~8'000–12'000	Bedeutender Arbeitgeber, v.a. für Praktiker
Saisonalität	Juli–Sept = ~40%	Spitzenbelastung im Sommer, Flaute im Winter
Internationalität	~15% Auslandsumzüge	Wachsend durch Expatriates, EU-Mobilität

1.12.1 Preisbildung und was ein Umzug kostet

Ein professioneller Umzug hat seinen Preis – und dieser Preis ist gerechtfertigt. Wer versteht, wie sich der Preis zusammensetzt, kann gegenüber Kunden oder im eigenen Betrieb überzeugend argumentieren.

Beispiel**Typische Kostenzusammensetzung eines Umzugs**

Kostenfaktor	Anteil	Details
Personalkosten	~55–65%	Löhne, Sozialabgaben, Versicherungen
Fahrzeugkosten	~15–20%	Abschreibung, Versicherung, Treibstoff, Service
Verbrauchsmaterial	~5–8%	Kartons, Folie, Decken, Klebeband
Gemeinkosten	~10–15%	Büro, Administration, Marketing, IT
Gewinn (Ziel)	~5–10%	Investition in Fahrzeuge, Geräte, Schulung

Der typische Stundenansatz eines Umzugsbetriebs liegt zwischen CHF 90 und CHF 140 pro Mann und Stunde.

1.12.2 Warum Preisdumping der Branche schadet

Im Umzugswesen gibt es – wie in vielen Dienstleistungsbranchen – den Druck zu Tiefpreisen. Kunden vergleichen Offerten, und der günstigste Anbieter erhält oft den Zuschlag. Das hat eine Kehrseite: Betriebe, die dauerhaft unter den tatsächlichen Kosten anbieten, sparen an Ausbildung, Material und Versicherung. Die Folge ist schlechtere Arbeit, mehr Schäden, unzufriedene Kunden und letztlich ein schlechteres Image der ganzen Branche.

Als Fachmann mit SMC-Diplom bist du Teil der Lösung – nicht des Problems. Du vertrittst einen Qualitätsstandard, der seinen Preis hat und diesen Preis wert ist.

1.13 Berufsethik und persönliche Integrität



Abbildung 1.9: Vertrauen ist das wichtigste Kapital im Umzugsberuf.

Ein Umzugsfachmann hat Zugang zu etwas sehr Privatem: dem Zuhause von Menschen. Türen stehen offen, Schubladen sind leer gepackt, persönliche Dokumente liegen auf dem Tisch. Dieses Vertrauen ist ein Privileg – und eine Verpflichtung.

☛ Achtung

Absolutes Verbot: Was nie getan werden darf

- Fremdes Eigentum berühren, das nicht zum Transport gehört
- Fotos in der Wohnung des Kunden machen, ausser für Schadendokumentation mit Einwilligung
- Über Kunden oder ihre Gegenstände im Team kommentieren
- Gefundene Gegenstände behalten
- Kundendaten weitergeben oder für andere Zwecke nutzen
- Alkohol oder Drogen am Arbeitstag

1.13.1 Der Umgang mit gefundenen Wertgegenständen

Es kommt vor: Beim Verpacken taucht ein vergessener Umschlag auf, ein Schmuckstück unter der Schublade, ein Bargeld zwischen Büchern. Die korrekte Reaktion ist immer die gleiche: sofort stoppen, Gegenstand nicht anfassen wenn möglich, Einsatzleiter informieren, Kunden benachrichtigen.

1.13.2 Schweigepflicht und Diskretion

Was du in einem Kundenhaushalt siehst und hörst, bleibt dort. Diese Diskretion ist keine formelle Verpflichtung, die man unterschreibt – sie ist Teil der professionellen Haltung, die dich auszeichnet.

1.14 Erste Schritte zur SMC-Prüfung – Wie dieses Handbuch funktioniert

Du hast mit Kapitel 1 den Grundstein gelegt. Du verstehst jetzt den beruflichen Kontext, die rechtlichen Grundlagen, die wirtschaftliche Bedeutung und die ethischen Anforderungen. Die nächsten 17 Kapitel bauen darauf auf und vertiefen je einen spezifischen Fachbereich.

Hinweis

So lernst du mit diesem Handbuch am effektivsten

- **Lies aktiv:** Markiere gedanklich alles, was du schon kennst – und alles, was neu ist.
- **Verbinde Theorie mit Praxis:** Überleg dir bei jedem Abschnitt, wo du das schon gesehen hast oder wo du es nächste Woche anwenden kannst.
- **Mach die Selbsttests:** Die Fragen am Ende jedes Kapitels sind nicht Dekoration.
- **Lies Kapitel mehrmals:** Beim zweiten Lesen verstehst du Zusammenhänge, die beim ersten Lesen nicht aufgefallen sind.
- **Lücken akzeptieren:** Wenn ein Thema unklar ist, mach weiter und komm später zurück.

✓ Selbsttest

Selbsttest – Kapitel 1

1. Nenne die sechs Kernkompetenzen eines Umzugsfachmanns und erkläre, wie sie zusammenhängen.
2. Was besagt ArGV 3 Art. 25 und welche konkreten Konsequenzen hat das für deinen Alltag?
3. Erkläre den Unterschied zwischen den vier Qualitätszielen eines Umzugs.
4. Was sind die SUVA-Richtwerte für manuelle Lastenhandhabung und wann gelten sie?
5. Warum ist der Umzugsberuf zukunftssicher? Nenne mindestens drei Argumente.
6. Was passiert, wenn du beim Verpacken einen Umschlag mit Bargeld findest?
7. Warum ist ein Umzug für viele Kunden ein emotionaler Einschnitt?
8. Nenne drei Kostenfaktoren in der Preisbildung eines Umzugsbetriebs.
9. Was versteht man unter Berufsethik im Umzugswesen?
10. Wie unterscheiden sich die Entwicklungsstufen vom Umzugshelfer bis zum Betriebsleiter?

KAPITEL 2

Auftreten und Kundenumgang



Abbildung 2.1: Kapitel 2 – Auftreten und Kundenumgang

★ Lernziele

- Nach diesem Kapitel weisst du, wie du vom ersten Kontakt bis zur Verabschiedung professionell auftrittst. Du kennst die psychologischen Grundlagen der Kundenkommunikation, weisst wie du in schwierigen Situationen reagierst, und verstehst warum Diskretion und Respekt in Privaträumen absolute Pflicht sind. Du kannst eine professionelle Übergabe durchführen und weisst, wie du mit Schäden, Reklamationen und emotionalen Kunden umgehst.

2.1 Der erste Eindruck – in Sekunden entschieden



Abbildung 2.2: Der erste Eindruck

Psychologische Studien zeigen: Menschen bilden sich ihren ersten Eindruck innerhalb weniger Sekunden – und dieser Eindruck ist kaum mehr zu korrigieren. Das gilt besonders im Umzugsalltag, wo der Kunde dem Team Zugang zu seinem intimsten Lebensbereich gewährt: seiner Wohnung, seinem Hab und Gut, seiner persönlichen Geschichte in Gegenständen.

Der erste Eindruck entsteht durch drei Kanäle gleichzeitig: das äussere Erscheinungsbild (Kleidung, Körperhaltung, Gepflegtheit), die nonverbale Kommunikation (Blickkontakt, Lächeln, Handschlag, Körpersprache) und die ersten gesprochenen Worte (Begrüssung, Vorstellung, Tonlage). Alle drei müssen stimmen – ein gepflegtes Erscheinungsbild mit schlechtem Auftreten hinterlässt genauso schlechten Eindruck wie das Gegenteil.

Besondere Bedeutung hat die Pünktlichkeit. Ein Umzugstag ist für den Kunden komplex koordiniert: Schlüsselübergaben, Handwerker, neue Mieter, Fahrzeuge – alles hängt am Timing. Verspätung ohne rechtzeitige Kommunikation ist einer der häufigsten Gründe für schlechte Bewertungen, unabhängig davon wie gut die eigentliche Arbeit war.

Hinweis**Checkliste: Der perfekte erste Eindruck**

- Saubere, einheitliche Arbeitskleidung (Betriebsuniform wenn vorhanden)
- Gepflegtes äusseres Erscheinungsbild – keine zerrissene oder schmutzige Kleidung
- Pünktlichkeit – oder frühzeitige Benachrichtigung bei absehbarer Verspätung
- Direkter Blickkontakt bei der Begrüssung – kein herumschauen
- Fester, respektvoller Handschlag – nicht zu schlaff, nicht zu fest
- Klare Vorstellung: Name, Betrieb, Funktion im Team
- Ruhige, sichere Stimme – keine Hektik, kein Gemurmel
- Zeigen, dass man vorbereitet ist: Auftrag kennen, Ablauf erklären können
- Professionelles Equipment: gepflegte Hilfsmittel, sauberes Fahrzeug

2.2 Die Kurzansprache zu Beginn – 5 Minuten die alles verändern**Abbildung 2.3:** Kurzansprache zu Beginn

Eine kurze, strukturierte Besprechung zu Beginn des Einsatzes ist eine der wirkungsvollsten Massnahmen für einen reibungslosen Ablauf. Sie kostet 3–5 Minuten und spart im Durchschnitt 30–60 Minuten Korrekturen, Missverständnisse und unnötiges Umstellen am Zielort. Trotzdem wird sie von unerfahrenen Teams oft übersprungen – mit dem Argument, dass «man ja weiss was zu tun ist».

Das Gegenteil ist richtig: Gerade erfahrene Teams machen die Kurzansprache konsequent, weil sie wissen, wie viel sie spart. Ein Möbel, das am Zielort zweimal bewegt werden muss, weil niemand gefragt hat wo es hinkommt, kostet mehr Zeit als die gesamte Kurzansprache.

Beispiel

Inhalt der Kurzansprache – vollständig

1. **Ablauf vorstellen:** «Wir werden zuerst X verpacken, dann Y demontieren, dann laden wir in dieser Reihenfolge...» – Der Kunde weiss, was ihn erwartet.
2. **Besondere Gegenstände erfragen:** «Gibt es Stücke, die besonders heikel sind – zerbrechlich, wertvoll oder mit Spezialwünschen?» – Hier kommen oft wichtige Informationen zum Vorschein.
3. **Montage- und Platzierwünsche klären:** «Wo soll das Bett im neuen Schlafzimmer stehen? Wie sollen die Schränke ausgerichtet sein?» – Am Zielort gibt es keine Zeit für lange Diskussionen.
4. **Zugangswege besprechen:** «Welche Türen können wir offen lassen? Ist der Lift reserviert? Wo ist der Keller?» – Überraschungen beim Zugang kosten viel Zeit.
5. **Fragen klären:** «Haben Sie noch Fragen bevor wir starten?» – Der Kunde soll das Gefühl haben, gehört zu werden.
6. **Ansprechperson definieren:** «Wenn während des Umzugs Fragen entstehen – wer ist unser Ansprechpartner?» – Bei grossen Wohnungen oder Firmenumzügen besonders wichtig.

2.3 Kommunikation während des Einsatzes



Abbildung 2.4: Kommunikation während Einsatz

Gute Kommunikation auf dem Einsatz hat zwei Ebenen: die Kommunikation mit dem Kunden und die Kommunikation im Team. Beide sind entscheidend für einen professionellen Ablauf und beeinflussen sich gegenseitig.

2.3.1 Kommunikation mit dem Kunden: Informieren statt überraschen

Der Grundsatz lautet: *Informieren statt überraschen*. Kunden reagieren auf unerwartete Probleme viel besser, wenn sie frühzeitig und transparent informiert werden. Ein Kunde, der weiss dass es ein Problem gibt und dass das Team es löst, ist entspannt. Ein Kunde, der ein Problem selbst entdeckt ohne informiert worden zu sein, ist misstrauisch.

Situation	Falsch	Richtig
Sofa passt nicht durch Tür	Stillschweigend herumprobieren, dann sagen «geht nicht»	Sofort informieren: «Das Sofa braucht eine andere Lösung – ich erkläre Ihnen zwei Optionen»
Kleiner Kratzer entstanden	Hoffen dass er nicht auffällt	Proaktiv ansprechen: «Ich muss Ihnen etwas zeigen – hier ist ein Kratzer entstanden»
Zeitverzögerung	Nichts sagen und weiterarbeiten	Frühzeitig informieren: «Wir werden ca. 45 Minuten länger brauchen als geplant»
Unklarer Platzierwunsch	Möbel irgendwo hinstellen und hoffen	Kurz fragen: «Wo genau soll das Bett stehen?»
Fehlende Information	Raten und falsch entscheiden	Kurz unterbrechen und nachfragen – lieber 30 Sekunden fragen als 30 Minuten korrigieren

2.3.2 Kommunikation im Team: Klar, kurz, respektvoll

Teamkommunikation auf dem Einsatz muss klar, kurz und respektvoll sein – und immer so, dass der Kunde nicht unangenehm berührt wird. Diskussionen über Privates des Kunden, laute Kommentare oder sichtbarer Unmut unter Kollegen wirken extrem unprofessionell und zerstören in Sekunden den Vertrauensaufbau der vergangenen Stunden.

Wenn es im Team Meinungsverschiedenheiten gibt: kurz und ruhig besprechen, abseits vom Kunden. Nie vor dem Kunden streiten oder kritisieren. Fehler des Kollegen nie vor dem Kunden ansprechen – immer intern und nach dem Einsatz.

☛ Achtung

Absolute Tabus in Kundengegenwart

- Kommentare über Einrichtung, Lebensstil, Ordnung oder Wohnsituation des Kunden
- Diskussionen oder sichtbarer Streit zwischen Teammitgliedern
- Telefonate oder Scrollen auf dem Smartphone während der Arbeit
- Lautstarkes Fluchen oder vulgäre Sprache
- Kommentare über den Wert, den Zustand oder die Seltenheit von Gegenständen
- Essen oder Trinken ohne ausdrückliche Einladung des Kunden
- Private Nutzung von Räumen ohne Erlaubnis (Badezimmer nur in Notfällen)
- Übergriffiges Verhalten oder unangemessene Nähe gegenüber dem Kunden
- Kritik am Betrieb oder an Kollegen vor dem Kunden

2.4 Diskretion – Eine professionelle Pflicht ohne Ausnahme



Abbildung 2.5: Diskretion

Ein Umzugsteam erhält Einblick in das Privatleben des Kunden, der weit über das hinausgeht, was selbst enge Bekannte sehen. Man sieht die Einrichtung, die persönlichen Gegenstände, manchmal Dokumente, Bilder, persönliche Briefschaften. Diese Einblicke sind nicht freiwillig geteilt – sie entstehen durch die Natur der Arbeit.

Diskretion bedeutet: Was auf einem Einsatz gesehen, gehört oder erfahren wird, verlässt diesen Einsatz nicht. Weder als Gesprächsthema unter Kollegen nach Feierabend, noch als Geschichte auf Social Media, noch als Anekdote im nächsten Einsatz. Diese Regel gilt ohne Ausnahme – auch für vermeintlich «harmlose» Details wie den Einrichtungsstil oder die Grösse der Wohnung. Diskretion ist nicht nur ethisch richtig – sie ist auch rechtlich relevant. Das Datenschutzgesetz (DSG) schützt personenbezogene Daten. Fotos aus Kundenwohnungen, die ohne Erlaubnis gemacht und geteilt werden, können rechtliche Konsequenzen haben.

Beispiel

Was Diskretion konkret bedeutet – im Alltag

Situation	Diskret	Nicht diskret
Wertvolle Kunstwerke gesehen	Professionell transportieren, schweigen	Kollegium oder Freunden erzählen
Persönliche Dokumente sichtbar	Wegschauen, ignorieren	Lesen, kommentieren, fotografieren
Luxuriöse Einrichtung	Professionell behandeln	«Die haben Geld!» im Team flüstern
Unordentliche Wohnung	Schweigen, professionell arbeiten	Nach dem Einsatz darüber lachen
Emotionale Situation des Kunden	Respektvolle Zurückhaltung	Den Kollegen später erzählen

2.5 Schwierige Kundensituationen professionell meistern



Abbildung 2.6: Schwierige Situationen

Nicht jeder Umzugstag verläuft harmonisch. Manche Kunden sind gestresst, nervös, haben unrealistische Erwartungen oder befinden sich in einer emotional belastenden Lebensphase. Professioneller Umgang mit solchen Situationen ist eine Kernkompetenz – keine angeborene Fähigkeit, sondern etwas, das man lernen und trainieren kann.

Kundentyp	Typisches Verhalten	Ursache	Professionelle Reaktion
Nervös	Viele Fragen, häufige Nachfragen, unruhig	Stress, viele koordinierte Termine	Ruhig bleiben, regelmässig informieren, Struktur zeigen
Kontrollierend	Gibt ständig Anweisungen, hinterfragt alles	Angst vor Schäden, Kontrollverlust	Zuhören, sinnvolles umsetzen, bei Sicherheit klar widersprechen
Unzufrieden	Reklamiert, vergleicht mit Erwartungen	Enttäuschte Erwartungen	Erst zuhören, dann Verständnis zeigen, Lösung anbieten
Abwesend	Schwer erreichbar, überlässt alles	Vertrauen oder Desinteresse	Vorab klären, Entscheidungen dokumentieren
Emotional	Trauer, Aufregung, Überwältigung	Lebensveränderung, Verlust, Trennung	Einfühlsam ohne zu therapieren, professionelle Distanz
Fordernd	Stellt ständig Zusatzforderungen	Unklare Vertragsgrundlage	Freundlich aber klar auf den Auftrag verweisen

Hinweis

Das Wichtigste bei allen schwierigen Situationen
Die eigene Ruhe bewahren. Wer sich von einem nervösen Kunden anstecken lässt, verliert die Kontrolle über den Einsatz. Wer ruhig bleibt, überträgt diese Ruhe auf den Kunden – und auf das Team. Ruhe ist ansteckend. Hektik auch.

2.6 Umgang mit Schäden – Proaktiv statt reaktiv



Abbildung 2.7: Umgang mit Schäden

Schäden passieren – auch bei sorgfältigster Arbeit. Die Frage ist nicht ob, sondern wie man damit umgeht. Der Unterschied zwischen einem unprofessionellen und einem professionellen Betrieb liegt oft nicht darin, ob Schäden entstehen, sondern wie sie kommuniziert und gelöst werden.

Die zentrale Erkenntnis: Ein Kunde, der einen Schaden selbst entdeckt ohne informiert worden zu sein, fühlt sich betrogen. Er fragt sich: «Was noch?» Ein Kunde, der proaktiv informiert wird, erlebt das als Zeichen von Integrität. Die Reaktion ist überraschend oft: «Danke für die ehrliche Kommunikation.»

Beispiel

Der richtige Ablauf bei einem Schaden

1. **Sofort stoppen** – Keine weitere Arbeit bis der Schaden besprochen ist. Schäden vergrößern sich wenn man weiterarbeitet.
2. **Dokumentieren** – Foto mit Zeitstempel, sofort. Übersicht und Detail fotografieren.
3. **Kunden proaktiv informieren** – «Ich muss Ihnen etwas zeigen» – nie warten bis er es selbst entdeckt.
4. **Sachlich erklären** – Was ist passiert? Keine Ausreden, keine Schuldzuweisungen, keine Übertreibungen. Kurz und klar.
5. **Lösung vorschlagen** – Reparatur, Ersatz, Kostenübernahme? Konkret, nicht vage.
6. **Vorgesetzte informieren** – Noch am selben Tag, vollständig, mit Foto.
7. **Im Rapport vermerken** – Mit Foto, Beschreibung und Kundenunterschrift.

⚠ Achtung

Warum Vertuschung immer schlimmer endet

Die Versuchung, einen kleinen Schaden zu verschweigen, ist menschlich verständlich. Aber die Konsequenz ist fast immer schlimmer als die offene Kommunikation. Kunden entdecken Schäden – manchmal sofort, manchmal Wochen später. Wenn sie dann merken, dass das Team es wusste und schwieg, ist das Vertrauen für immer zerstört. Und der rechtliche Standpunkt ist auch klar: nachträgliche Schäden sind viel schwieriger zuzuordnen als sofort dokumentierte.

2.7 Telefon und Smartphone auf dem Einsatz



Abbildung 2.8: Smartphone auf dem Einsatz

Smartphones sind auf dem Einsatz Arbeitswerkzeug – für Rapportierung, Fotos, Kommunikation. Gleichzeitig sind sie eine der häufigsten Quellen für unprofessionelles Auftreten.

Die Grundregel: Während des Tragens oder aktiver Arbeit ist das Smartphone in der Tasche. Telefonate werden in Pausen erledigt oder – wenn dringend – kurz und entschuldigend beim Kunden angekündigt. Private Nutzung (Social Media, Nachrichten lesen) ist während der Arbeitszeit tabu. Besonders wichtig: Nie beim Kunden telefonieren während er mit einem spricht. Nie das Smartphone auf Möbeln oder Gegenständen des Kunden ablegen. Nie Fotos machen die nicht zum Auftrag gehören.

2.8 Die professionelle Übergabe am Einsatzende



Abbildung 2.9: Professionelle Übergabe

Die Übergabe am Ende des Einsatzes ist der letzte und bleibendste Eindruck. Sie bestimmt, wie der Kunde den gesamten Tag in Erinnerung behält – und was er Freunden, Familie und in Bewertungsportalen weitererzählt.

Eine professionelle Übergabe dauert 5–10 Minuten und folgt einem klaren Ablauf. Sie wird nicht übersprungen, auch wenn das Team müde ist oder der nächste Einsatz wartet.

Beispiel

Ablauf der professionellen Übergabe

1. **Gemeinsamen Rundgang anbieten:** Alle Räume gemeinsam mit dem Kunden abgehen
2. **Erbrachte Leistungen benennen:** «Wir haben X demontiert, Y verpackt, Z montiert»
3. **Offene Punkte aktiv ansprechen:** Nicht warten bis der Kunde fragt – proaktiv kommunizieren
4. **Rapport vollständig ausfüllen:** Vor Ort, nicht im Büro oder im Fahrzeug
5. **Rapport erklären:** Bevor unterschrieben wird – was steht drin? Was bedeutet die Unterschrift?
6. **Abschlussfrage:** «Ist alles zu Ihrer Zufriedenheit?»
7. **Ruhige Verabschiedung:** Handschlag, Dank, Einladung sich zu melden bei Fragen

Hinweis**Die Kraft der Abschlussfrage**

«Ist alles zu Ihrer Zufriedenheit?» – Diese eine Frage kostet 10 Sekunden und hat unverhältnismässig grossen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit. Sie signalisiert: Das Team interessiert sich für das Urteil des Kunden. Sie gibt dem Kunden die Möglichkeit, letzte Bedenken zu äussern – bevor er sie auf Google bewertet. Und sie hinterlässt den Eindruck eines Teams, das seine Arbeit ernst nimmt und stolz auf das Ergebnis ist.

✓ Selbsttest**Selbsttest – Kapitel 2**

1. Was sind die drei Kanäle über die der erste Eindruck entsteht? Nenne je ein konkretes Beispiel für jeden Kanal.
2. Was gehört zu einer vollständigen Kurzansprache zu Beginn des Einsatzes? Erkläre jeden Punkt kurz.
3. Wie reagierst du professionell auf einen Kunden, der ständig Anweisungen gibt und jeden Schritt in Frage stellt?
4. Erkläre den korrekten 7-Schritte-Ablauf wenn während des Einsatzes ein Schaden entsteht.
5. Was sind absolute Tabus in Kundengegenwart? Nenne mindestens sieben.
6. Was bedeutet Diskretion konkret und welche rechtlichen Grundlagen stehen dahinter?

2.9 Sprache und Kommunikationsstil im Berufsalltag

Die Wahl der Worte hat mehr Einfluss auf den Kundeneindruck als die meisten Mitarbeitenden glauben. Dasselbe Anliegen kann professionell oder unprofessionell klingen – abhängig davon, wie es formuliert wird. Dabei geht es nicht darum, gestelzt oder förmlich zu klingen. Es geht darum, klar, respektvoll und kundenorientiert zu sprechen.

Unprofessionell	Professionell	Warum der Unterschied wichtig ist
«Geht nicht.»	«Das ist so nicht möglich – ich erkläre Ihnen warum und was wir stattdessen tun können.»	Zeigt Lösungsorientierung statt Resignation
«Müssen wir noch warten?»	«Sind Sie so weit, dass wir mit dem Verpacken beginnen können?»	Aktiv statt passiv – gibt dem Kunden Kontrolle
«Ihr Sofa ist zu gross.»	«Für das Sofa haben wir zwei Optionen – soll ich sie kurz erklären?»	Sachlich statt wertend
«Weiss ich nicht.»	«Das kann ich Ihnen jetzt nicht sagen – ich kläre das und melde mich.»	Verbindlich statt hilflos
«Macht der Chef.»	«Dafür ist unser Einsatzleiter zuständig – ich verbinde Sie.»	Klare Struktur statt Verantwortungsabgabe

2.9.1 Sprachbarrieren professionell überbrücken

In der Schweizer Umzugsbranche arbeiten viele Menschen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist. Gleichzeitig kommen Kunden aus aller Welt. Sprachbarrieren sind Alltag – und kein Grund für Unprofessionalität. Folgende Strategien helfen:

- **Einfaches Deutsch:** Kurze Sätze, keine Fachbegriffe, langsame Aussprache – ohne dabei herablassend zu klingen.
- **Zeigen statt erklären:** Geste, Mimik und direktes Zeigen überbrücken viele Sprachbarrieren zuverlässig.
- **Schriftliche Bestätigung:** Platzierwünsche auf einem Zettel oder Grundrissplan eintragen – sicherer als mündliche Absprache.
- **Kollege als Übersetzer:** Falls jemand im Team die Sprache des Kunden spricht, kurz nutzen – aber nicht für lange Gespräche blockieren.
- **Übersetzungs-Apps:** In Ausnahmesituationen akzeptabel, aber nicht als Hauptkommunikationsmittel.

2.10 Umgang mit speziellen Kundensituationen

Nicht jeder Umzug findet unter normalen emotionalen Bedingungen statt. Als Profi begegnest du regelmässig Situationen, die besonderes Fingerspitzengefühl erfordern.

2.10.1 Scheidungsumzüge

Trennungen gehören zu den emotionalsten Situationen, die Menschen durchmachen. Ein Umzug nach einer Scheidung kann mit enormem Schmerz, Wut und Trauer verbunden sein. Manchmal ist der andere Partner noch in der Wohnung. Manchmal gibt es ungelöste Konflikte darüber, wem was gehört.

☛ Achtung

Klare Regeln für Scheidungsumzüge

- Neutral bleiben – kein Partei ergreifen, kein Kommentar zu Streitigkeiten
- Nur mitnehmen, was explizit auf der Auftragsliste steht – im Zweifel Einsatzleiter fragen
- Bei Konflikten zwischen den Parteien die Arbeit unterbrechen und Einsatzleiter kontaktieren
- Gerichtliche Dokumente oder Vereinbarungen respektieren – falls vorhanden, kurz prüfen lassen
- Kein Kommentar zu Gegenständen oder deren Aufteilung – das ist nicht deine Aufgabe

2.10.2 Haushaltsauflösungen und Todesfälle

Haushaltsauflösungen nach einem Todesfall sind für die Hinterbliebenen ausserordentlich belastend. Jeder Gegenstand hat eine Geschichte. Jede Entscheidung, etwas wegzugeben, kann emotional sehr schwer sein. Als Umzugsfachmann bist du in dieser Situation ein ruhiger, respektvoller Begleiter – kein Effizienzmaximierer.

- Mehr Zeit einplanen als bei normalen Umzügen – Kunden brauchen Pausen
- Nie zur Eile drängen – ausser wenn es einen objektiven Zeitdruck gibt, und dann ruhig und erklärend
- Gegenstände mit Sorgfalt behandeln – auch Dinge, die objektiv wertlos sind, können emotionalen Wert haben

- *Ruhig und leise sprechen – kein lautes Lachen, keine Witze*
- *Keine Wertungen über Gegenstände («das kann man wegwerfen»)*

2.10.3 Firmenumzüge – Kompetenz in der Businesswelt

Firmenumzüge unterscheiden sich von Privatumzügen in mehrerer Hinsicht: Die Ansprechperson ist meist nicht emotional involviert, dafür gibt es oft enge Zeitfenster (Wochenende, Feierabend), viele verschiedene Ansprechpersonen und hohe Ansprüche an Diskretion (vertrauliche Dokumente, IT-Equipment). Professionelles Auftreten im Businessumfeld bedeutet:

- *Klare Kommunikationsstrukturen – eine Person ist Ansprechpartner, alle Fragen laufen dort*
- *Schriftliche Bestätigung aller Abweichungen und Zusatzleistungen*
- *IT-Equipment und vertrauliche Dokumente separat behandeln und dokumentieren*
- *Pünktlichkeit hat hier noch mehr Gewicht – Mitarbeitende können nicht arbeiten bis der Umzug fertig ist*

2.11 Kundenbewertungen und ihr Einfluss auf den Betrieb



Abbildung 2.10: Kundenbewertungen

In der digitalen Welt haben Kundenbewertungen eine enorme Wirkung. Google-Bewertungen, Portale wie Umzug123 oder MoveAgency, und Empfehlungen in sozialen Netzwerken entscheiden direkt über neue Aufträge. Ein Betrieb mit 4,8 Sternen auf Google bekommt mehr Anfragen als ein Betrieb mit 3,9 – unabhängig vom Preis.

Jeder Mitarbeitende ist damit direkt am Unternehmenserfolg beteiligt. Eine gute Bewertung entsteht selten durch Aussergewöhnliches – sie entsteht durch konsequente Professionalität in den Grundlagen: Pünktlichkeit, Sauberkeit, Freundlichkeit, Schadensfreiheit, klare Kommunikation. Das ist nichts Magisches – das ist erlernbar und täglich anwendbar.

Beispiel

Faktoren für positive Kundenbewertungen (nach Häufigkeit)

Faktor	Häufigkeit in positiven Bewertungen
Freundlichkeit und Auftreten des Teams	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr häufig
Pünktlichkeit	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr häufig
Kein Schaden an Möbeln/Gebäude	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> häufig
Effiziente, schnelle Arbeit	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> häufig
Proaktive Kommunikation	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> mittel
Sorgfältiger Umgang mit Gegenständen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> mittel
Professionelle Ausrüstung	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> weniger häufig

✓ Selbsttest

Ergänzter Selbsttest – Kapitel 2

1. Was sind die drei Kanäle über die der erste Eindruck entsteht? Nenne je ein konkretes Beispiel für jeden Kanal.
2. Was gehört zu einer vollständigen Kurzansprache zu Beginn des Einsatzes? Erkläre jeden Punkt kurz.
3. Wie reagierst du professionell auf einen Kunden, der ständig Anweisungen gibt und jeden Schritt in Frage stellt?
4. Erkläre den korrekten 7-Schritte-Ablauf wenn während des Einsatzes ein Schaden entsteht.
5. Was sind absolute Tabus in Kundengegenwart? Nenne mindestens sieben.
6. Was bedeutet Diskretion konkret und welche rechtlichen Grundlagen stehen dahinter?
7. Welche besonderen Regeln gelten bei einem Scheidungsumzug? Nenne fünf konkrete Verhaltensregeln.
8. Wie überbrückst du Sprachbarrieren mit einem Kunden, der kein Deutsch spricht? Nenne drei Strategien.
9. Erkläre, warum Kundenbewertungen direkt mit deinem täglichen Verhalten zusammenhängen. Welche Faktoren beeinflussen Bewertungen am stärksten?
10. Was unterscheidet die Kommunikation bei einem Firmenumzug von einem Privatenumzug?

KAPITEL 3

Vorbereitung eines Umzugs



Abbildung 3.1: Kapitel 3 – Vorbereitung eines Umzugs

★ Lernziele

- Nach diesem Kapitel kannst du einen Umzug vollständig vorbereiten: Besichtigung durchführen, Auftrag korrekt lesen, Materialplanung erstellen, Fahrzeugcheck durchführen, Parkplatz und Lift reservieren sowie die Teambesprechung leiten. Du verstehst warum jede Minute Vorbereitung mehrere Minuten Einsatzzeit spart und kannst die Ablad-Logik beim Beladen konsequent anwenden.

3.1 Warum Vorbereitung die grösste Zeitersparnis ist

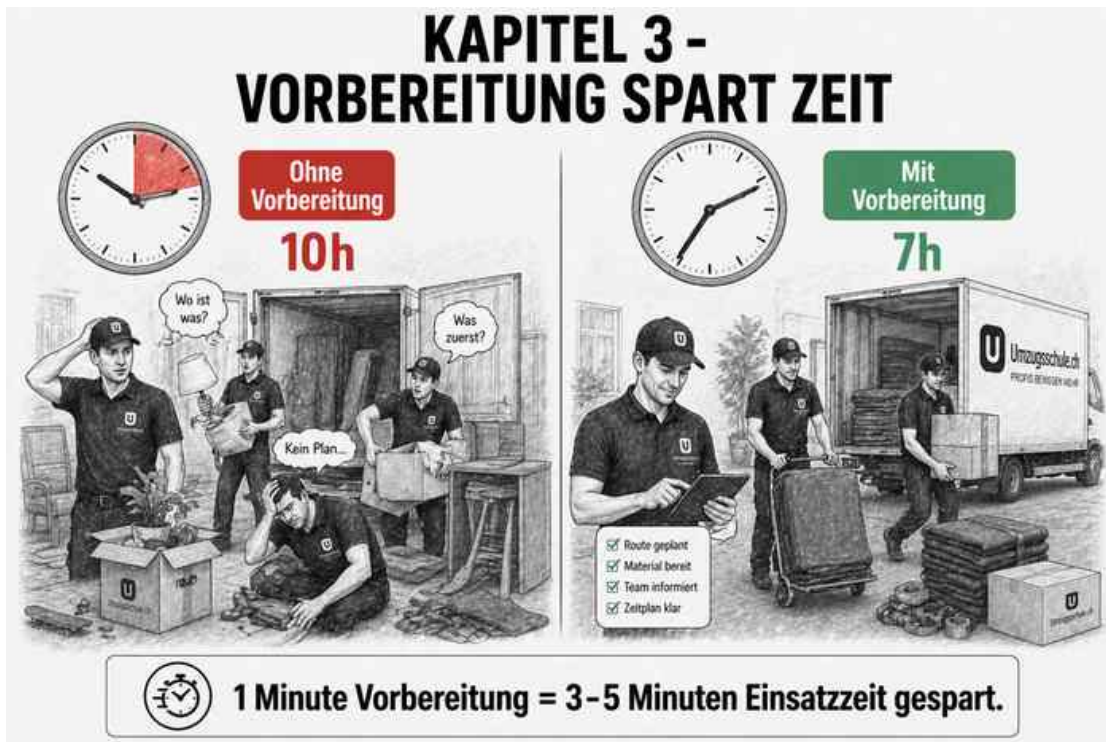


Abbildung 3.2: Vorbereitung spart Zeit

Die grössten Zeitverluste auf Umzügen entstehen nicht beim Tragen – sie entstehen vor dem ersten Handgriff oder durch fehlende Planung. Werkzeug suchen, falsche Ladereihenfolge, fehlender Parkplatz, unbekannte Zugangssituation, fehlendes Material – alles das sind Probleme, die mit guter Vorbereitung verhindert werden können.

Studien aus dem Handwerksbereich zeigen: Jede Minute Vorbereitung spart im Durchschnitt 3–5 Minuten Einsatzzeit. Bei einem 8-Stunden-Einsatz mit 30 Minuten Vorbereitung ergibt das eine potenzielle Zeitersparnis von 1.5–2.5 Stunden. Gleichzeitig sinkt die Schadenswahrscheinlichkeit erheblich – überraschte Teams machen mehr Fehler als vorbereitete Teams.

Die Vorbereitung beginnt nicht am Morgen des Einsatztages. Sie beginnt am Vortag mit der vollständigen Lektüre des Auftrags, der Materialplanung und der Reservierung von Parkplatz und Lift. Am Einsatztag folgen dann Fahrzeugcheck, Materialcheck und Teambesprechung.

Hinweis

Der Kreislauf der Exzellenz

Gut vorbereitete Einsätze laufen besser. Einsätze die besser laufen, erzeugen weniger Stress. Weniger Stress führt zu besserer Arbeit. Bessere Arbeit führt zu zufriedeneren Kunden. Zufriedene Kunden empfehlen weiter und beschweren sich weniger. Das erhöht die Rentabilität und macht den Betrieb attraktiver – auch als Arbeitgeber. Alles beginnt mit guter Vorbereitung.

3.2 Die Besichtigung – Wann sie nötig ist und wie sie läuft



Abbildung 3.3: Die Besichtigung

Nicht jeder Auftrag braucht eine physische Besichtigung. Für einfache Umzüge (kleine Wohnungen, vollständige schriftliche Auftragsaufnahme, keine Spezialstücke) genügt oft eine gute telefonische oder digitale Aufnahme. Eine persönliche Besichtigung ist jedoch zwingend empfohlen bei:

Situation	Warum Besichtigung nötig
Wohnungen ab ca. 150 m ² oder Häuser	Schätzung ohne Besichtigung zu ungenau – Risiko für Unter- oder Überkalkulation
Klaviere, Flügel, Spezialstücke	Weg prüfen, Hilfsmittelbedarf einschätzen, Personalplanung
Enge Treppenhäuser oder schwierige Zugänge	Ohne Augenschein kaum einschätzbar – Fassadenlift-Bedarf klären
Tresore, Antiquitäten, Kunstwerke	Gewicht, Wert, Spezialschutz, Versicherungsfragen klären
Firmenumzüge jeder Grösse	IT-Infrastruktur, Möbelmengen, zeitliche Rahmenbedingungen einschätzen
Internationale Transporte	Zolldokumente, Verpackungsanforderungen, Versicherungsschutz klären
Denkmalgeschützte Gebäude	Schutzanforderungen für Böden, Türen und Wände einschätzen

Beispiel

Checkliste Besichtigung – vollständig

- Alle Räume besichtigen – inklusive Keller, Estrich, Abstellräume und Garage
- Zugangswege prüfen: Treppenbreite, Deckenhöhe im Treppenhaus, Kurven und Ecken
- Liftgrösse messen: Breite × Tiefe × Höhe – wichtig für Matratzen, Kühlschränke und Schränke
- Parkplatzsituation vor Ort beurteilen: Platzbedarf für LKW, Zufahrtshöhe
- Spezialstücke identifizieren und fotografieren: Klavier, Tresor, Kunstwerke, Aquarium
- Demontagebedarf einschätzen: Welche Möbel müssen demontiert werden?
- Materialschätzung vornehmen: Anzahl Kartons, Decken, Vlies, Sondermaterial
- Fotos von kritischen Zugangswegen und Spezialstücken machen
- Kundenwünsche erfragen: Montage, Reihenfolge, besondere Wünsche
- Fragen des Kunden beantworten und Offerten besprechen

3.3 Den Auftrag richtig lesen – Was drin steckt



Abbildung 3.4: Auftrag richtig lesen

Vor jedem Einsatz liest der Einsatzleiter – und nach Möglichkeit das gesamte Team – den Auftrag vollständig durch. Ein Auftrag enthält mehr als nur Adresse und Uhrzeitangabe. Er enthält Informationen über Besonderheiten, vereinbarte Leistungen, Kundenerwartungen und Rahmenbedingungen, die für den Einsatz entscheidend sind.

Hinweis

Was ein Auftrag typischerweise enthält

Information	Warum wichtig
Ladeadresse und Abladadresse	Route planen, Parkplatzsituation prüfen
Etage und Liftinformation	Personalplanung, Hublift-Bedarf einschätzen
Vereinbarte Leistungen	Verpacken, Montage, Entsorgung, Reinigung?
Spezialstücke	Hilfsmittel, Personal, Spezialschutz?
Zeitliche Rahmenbedingungen	Schlüsselübergaben, andere Handwerker, Fristen
Kundenwünsche und Notizen	Besondere Wünsche, Empfindlichkeiten, Prioritäten
Fakturierungsinformationen	Rechnungsadresse, Zahlungsart, Vorauszahlungen

3.4 Materialplanung – Nach Auftrag, nicht nach Gefühl



Abbildung 3.5: Materialplanung

Material nach Gefühl einladen führt zu zwei typischen Problemen: zu viel Material (unnötiges Gewicht und Platz, höhere Kosten) oder zu wenig Material (Schäden durch fehlenden Schutz, Zeitverlust durch Beschaffung unterwegs). Professionelle Materialplanung basiert auf dem Auftrag und der Besichtigung – nicht auf Routine oder Schätzung.

Material	Wann einplanen	Typische Fehler	Richtige Menge
Umzugsdecken	Immer – mind. 1 pro grösseres Möbelstück	Zu wenige – Hochglanzoberflächen ungeschützt	Ca. 20–30 pro 3-Zimmer-Wohnung
Stretchfolie	Immer – mehrere Rollen	Direkt auf Hochglanz ohne Vlies	2–3 Rollen pro Einsatz
Schutzvlies	Bei empfindlichen Oberflächen	Vergessen – Kratzer auf Lackmöbeln	Nach Bedarf, grosszügig
Bodenschutz	Immer – ausreichend Laufmeter	Zu wenig – Parkett ungeschützt	Mind. 20 m pro Wohnung
Umzugskartons	Gemäss Besichtigung und Auftrag	Zu wenige – Packstopp auf dem Einsatz	Lieber 10 zu viel als 5 zu wenig
Werkzeug	Nach Demontagebedarf im Auftrag	Falsches Werkzeug – USM Haller nicht demontierbar	Kompletter Werkzeugset immer dabei
Bindegurten	Immer – mind. 6–8 pro Fahrzeug	Zu wenige – Ladungssicherung unvollständig	Mind. 10 pro Fahrzeug
Matratzenfolie	Wenn Matratzen im Auftrag erwähnt	Vergessen – Matratzen schmutzig am Zielort	1 pro Matratze

3.5 Der Fahrzeugcheck – Vor jedem Einsatz ohne Ausnahme



Abbildung 3.6: Fahrzeugcheck

Der Fahrzeugcheck ist keine bürokratische Pflichtübung – er ist Sicherheit und Qualität in einem. Ein defektes Fahrzeug gefährdet Menschen auf der Strasse, beschädigt die Ladung und kostet den Betrieb ein Vielfaches mehr als die Zeit, die der Check dauert.

Der Fahrzeugcheck wird täglich durchgeführt – unabhängig davon wie vertrauenswürdig das Fahrzeug bisher war. Fahrzeuge können sich über Nacht verändern: Reifendruck sinkt, Öl wird weniger, Beleuchtungen können ausfallen.

Hinweis

Fahrzeug-Checkliste – täglich vor Abfahrt

Prüfpunkt	Was kontrollieren	Bei Mängel
Reifen	Profil, Druck, sichtbare Beschädigungen	Aufpumpen oder Betrieb melden
Ölstand	Messöl zwischen Min und Max	Auffüllen, bei Unterverbrauch Werkstatt
Kühlwasserstand	Ausgleichsbehälter zwischen Min und Max	Auffüllen, Ursache abklären
Scheibenreiniger	Ausreichend Flüssigkeit	Auffüllen
Beleuchtung	Scheinwerfer, Blinker, Bremslichter, Rücklichter	Betrieb sofort melden
Hublift	Funktion, Hydraulik, Verriegelung	Betrieb melden, kein Einsatz ohne funktionierenden Lift
Bindegurten	Ausreichend, keine Risse oder starken Verschleiss	Ersetzen
Laderaum	Sauber, trocken, keine losen Gegenstände	Reinigen vor Beladung
Verbandkasten	Vorhanden, vollständig, innerhalb Verfallsdatum	Ergänzen oder erneuern
Warndreieck	Vorhanden und funktionstüchtig	Ersetzen
Fahrzeugpapiere	Fahrzeugausweis, Versicherungsnachweis vorhanden	Holen bevor man losfährt

3.6 Parkplatz und Lift – Reservation ist Pflicht



Abbildung 3.7: Parkplatz und Lift

Der häufigste vermeidbare Zeitverlust auf Umzügen ist ein nicht rechtzeitig reservierter Parkplatz oder Lift. Eine Voranmeldung ist unverbindliche Information an die Hausverwaltung oder Behörde – eine Reservation ist eine verbindliche Buchung. Nur eine Reservation schützt vor Überraschungen.

3.6.1 Parkplatz-Reservation

In Zonen mit Parkierungsverbot oder eingeschränktem Parkieren muss mindestens 48–72 Stunden im Voraus beim zuständigen Gemeindetiefbauamt, der Stadtpolizei oder über Online-Portale ein Parkplatz beantragt werden. In vielen Schweizer Städten gibt es standardisierte Verfahren dafür. Die Kosten für die Parkplatzbewilligung werden dem Kunden weiterverrechnet und müssen im Auftrag erfasst werden.

Ohne gültigen Parkausweis riskiert man: Busse für den Betrieb, Abschleppkosten, und massive Zeitverzögerung durch Umparken oder Suche nach alternativem Parkplatz.

3.6.2 Lift-Reservation

In Mehrfamilienhäusern mit Lift sollte der Lift für den Umzugstag bei der Hausverwaltung reserviert werden. So ist sichergestellt, dass der Lift verfügbar ist und nicht von anderen Bewohnern blockiert wird. Gleichzeitig kann der Lift bei langen Umzügen mit einer Lifftafel oder Klebeband für den Zeitraum reserviert werden.

Was tun wenn der Lift am Einsatztag defekt ist? Betrieb sofort informieren. Kunden transparent informieren. Mehraufwand für Treppenarbeit im Rapport erfassen und verrechnen. Das ist kein Schaden – das ist verrechenbarer Mehraufwand.

3.7 Die Teambesprechung – 5 Minuten die zählen



Abbildung 3.8: Teambesprechung

Vor jedem Einsatz – auch bei routinierten Teams die sich kennen – findet eine kurze Teambesprechung statt. Ziel ist, dass alle Teammitglieder mit demselben Informationsstand in den Einsatz starten, ihre Rollen kennen und über Besonderheiten informiert sind.

Die Teambesprechung ist nicht optional. Sie ist der Moment, wo ein Team zu einem Team wird. Wo Fragen gestellt und Unklarheiten beseitigt werden. Wo das Bewusstsein für Risiken und Besonderheiten dieses spezifischen Einsatzes geschärft wird.

Beispiel

Inhalt der Teambesprechung – vollständig

1. **Auftrag zusammenfassen:** Was machen wir heute? Wie gross ist der Auftrag? Was ist vereinbart?
2. **Rollen verteilen:** Wer ist Einsatzleiter? Wer fährt? Wer ist für Kundenkontakt zuständig?
3. **Besonderheiten kommunizieren:** Spezialstücke, enge Zugänge, heikle Objekte, denkmalgeschütztes Gebäude?
4. **Materialcheck bestätigen:** Ist alles dabei? Werkzeug, Schutzmaterial, Bindegurten?
5. **Sicherheitshinweise:** Gibt es spezifische Risiken heute? Treppen, Klavier, Tresor?
6. **Zeitplan besprechen:** Abfahrt, geplante Ankunft, Pausen, geplantes Einsatzende
7. **Fragen klären:** Hat jemand Fragen? Unklarheiten jetzt beseitigen, nicht auf dem Einsatz

3.8 Ablad-Logik beim Beladen konsequent anwenden



Abbildung 3.9: Ablad-Logik

Einer der häufigsten und teuersten Fehler beim Beladen ist das Fehlen der Ablad-Perspektive: Man denkt nur daran, wie man das Fahrzeug möglichst effizient füllt – nicht daran, wie man es am Zielort möglichst effizient wieder entleert. Das Ergebnis: Am Zielort muss alles zweimal bewegt werden, weil die Reihenfolge falsch ist.

Die Grundregel ist einfach: Was am Zielort zuerst gebraucht wird, kommt zuletzt ins Fahrzeug. Das bedeutet: Grosse, schwere Möbel die hinten im Zielobjekt stehen (z.B. das Bett im hintersten Schlafzimmer) werden zuerst eingeladen. Demontierte Teile und Kartons, die zuerst ausgeladen und montiert werden, kommen zuletzt rein.

Beispiel*Ablad-Logik in der Praxis – Beispiel 3-Zimmer-Wohnung*

Ladereihenfolge	Objekt	Warum diese Reihenfolge
1. (zuerst rein, zuletzt raus)	Grosse Möbel für hinterste Räume: Bett, Kleiderschrank	Stehen am Zielort zuhinterst – müssen als Erstes platziert werden
2.	Grosse Möbel für Wohnzimmer: Sofa, Tische	Zweite Priorität am Zielort
3.	Küchenmöbel und -geräte	Küche wird oft zuletzt eingerichtet
4.	Kartons – sortiert nach Zimmer	Werden nach der Möbelplatzierung ausgepackt
5. (zuletzt rein, zuerst raus)	Demontierte Schrankteile, die montiert werden müssen	Werden am Zielort zuerst aufgebaut

3.9 Die Abfahrtskontrolle – Letzte Chance vor der Fahrt**Abbildung 3.10:** Abfahrtskontrolle

Bevor das Fahrzeug den Hof verlässt, findet eine kurze Abfahrtskontrolle statt. Sie dauert 2–3 Minuten und stellt sicher, dass nichts vergessen wurde und alles sicher verstaut ist.

Hinweis**Abfahrtskontrolle – Checkliste**

- Auftragsdokumente vollständig: Adresse, Telefonnummer, Auftrag
- Material vollständig: nach Checkliste geprüft
- Fahrzeug vollständig beladen oder leer (je nach Einsatz)
- Ladung gesichert: Bindegurten gespannt, kein Material im Laderaum lose
- Türen des Fahrzeugs vollständig geschlossen und verriegelt
- Hublift verriegelt
- Team vollständig an Bord
- Route bekannt (LKW-geeignet geprüft)

✓ Selbsttest**Selbsttest – Kapitel 3**

1. Ab welcher Wohnungsgrösse oder bei welchen Situationen empfiehlt sich eine Besichtigung vor dem Einsatz?
2. Was ist der Unterschied zwischen Voranmeldung und Reservation? Welche schützt vor Überraschungen?
3. Erkläre das Prinzip der Ablad-Logik anhand eines konkreten Beispiels.
4. Was enthält eine vollständige Teambesprechung? Nenne alle sieben Punkte.
5. Was wird beim täglichen Fahrzeugcheck geprüft? Nenne mindestens acht Punkte.
6. Welche Konsequenzen hat ein fehlender Parkausweis für den Betrieb?

3.10 Die Voranmeldung und Reservation von Parkplätzen und Lift

Eine der häufigsten und vermeidbarsten Ursachen für Zeitverlust auf dem Einsatz ist der fehlende oder nicht rechtzeitig reservierte Parkplatz. In dichten Stadtgebieten wie Zürich, Basel oder Bern kann ein ungesicherter Parkplatz einen Umzug um Stunden verzögern und erhebliche Kosten verursachen.

Beispiel*Parkausweis-Prozess in Schweizer Gemeinden*

Schritt	Was zu tun ist	Zeitpunkt
1. Abklärung	Gemeinde / Stadtpolizei kontaktieren – Bewilligungspflicht prüfen	Mindestens 5 Werktage vorher
2. Antrag	Formular ausfüllen (Datum, Fahrzeug, Haltebereich, Dauer)	Mindestens 3–5 Werktage vorher
3. Schilderstellung	Gemeinde stellt Halteverbotsschild auf (oft gegen Gebühr)	1–2 Tage vorher
4. Kontrolle vor Ort	Am Vorabend oder früh morgens prüfen ob Platz frei ist	Abend vorher / Morgen Einsatz
5. Dokumentation	Bewilligung im Fahrzeug mitführen	Am Einsatztag

3.10.1 Liftreservierung

In Mehrfamilienhäusern mit einem einzigen Lift ist eine Reservation entscheidend – nicht nur für die Effizienz, sondern auch aus Rücksicht auf andere Bewohner. Die meisten Hausverwaltungen verlangen eine schriftliche Voranmeldung. Ohne Reservation riskiert man, den Lift mit anderen Bewohnern teilen zu müssen oder ihn gar nicht nutzen zu dürfen.

- Hausverwaltung frühzeitig informieren (schriftlich per E-Mail oder Brief)
- Datum, Uhrzeit und voraussichtliche Dauer angeben
- Polsterschutz für Liftwände mitbringen und anbringen
- Nach dem Einsatz Lift reinigen und Schutz entfernen

3.11 Streckenplanung und Ortskenntnisse

Ein Umzugsfachmann mit guten Ortskenntnissen spart täglich Zeit. Die Route vom Ladeort zum Abladeort ist nicht immer die kürzeste im Navi – sie muss fahrzeugtauglich, zeiteffizient und vorhersehbar sein.

3.11.1 Was bei der Streckenplanung beachtet werden muss

- **Durchfahrtshöhen:** Möbelwagen sind 3,5–4,2 m hoch. Unterführungen, Parkhäuser und Alleen mit tief hängenden Ästen können zum Problem werden.
- **Gewichtsbeschränkungen:** Brücken in ländlichen Gebieten können Gewichtslimiten haben. Grossfahrzeuge sind nicht überall zugelassen.
- **Zeitrestriktionen:** Lärmarme Zonen, Sonntagsfahrverbote, Durchfahrtsverbote für Lastwagen zu bestimmten Zeiten.
- **Baustellensituation:** Grosse Baustellen können Routen für Monate sperren. Tagesaktuelle Prüfung empfohlen.
- **Wendemöglichkeiten:** Am Abladeort muss das Fahrzeug wenden oder parken können. Bei engen Gassen im Voraus abklären.

Hinweis**GPS-Navigation für Möbelwagen**

Standard-Navigations-Apps (Google Maps, Waze) sind für PKW optimiert und ignorieren Durchfahrtshöhen und Gewichtslimiten. Für Möbelwagen empfehlen sich spezialisierte Apps wie Sygic Truck, TomTom Trucker oder ähnliche LKW-Navigationssysteme. Diese berücksichtigen fahrzeugspezifische Beschränkungen und sind im Berufsalltag unverzichtbar.

3.12 Notfallplanung und Alternativszenarien

Professionelle Vorbereitung bedeutet nicht nur, den normalen Ablauf zu planen – es bedeutet, für die wichtigsten Abweichungen vorbereitet zu sein. «Was tun wenn...» sollte Teil jeder Einsatzplanung sein.

Szenario	Vorbereitung	Sofortmassnahme
Fahrzeugpanne unterwegs	Pannenummer im Fahrzeug, Ersatzfahrzeug-Option beim Betrieb klären	Sicherheit sichern, Kunden informieren, Betrieb anrufen
Möbel passt nicht durch Tür	Bei Besichtigung prüfen, Hebelifteinsatz vorplanen	Alternativen besprechen: zerlegen, kippstellen, Fensteröffnung
Parkplatz trotz Bewilligung besetzt	Notfallnummer Stadtpolizei notieren	Fahrzeug kurz halten, sofort Polizei kontaktieren
Kunde nicht anwesend	Notfallkontakt für Schlüssel vereinbaren	Einsatzleiter informieren, warten, dokumentieren
Wetter extrem schlecht	Regenschutz-Material immer dabei	Haltestopps verlängern, Abdeckungen verwenden
Zusätzliche Möbel am Umzugstag	Im Auftrag klären ob Nachlieferungen möglich	Raum und Zeit prüfen, Einsatzleiter informieren, ggf. Zusatzofferte

3.13 Dokumentation der Vorbereitungsphase

Was vor dem Einsatz dokumentiert wird, schützt alle Beteiligten. Die Vorbereitung ist nicht erst am Einsatztag abgeschlossen – sie beginnt mit der Besichtigung und endet mit der vollständigen Teambesprechung. Alles dazwischen sollte dokumentiert sein.

Beispiel**Vollständige Dokumentationsliste – Vorbereitung**

- Besichtigungsprotokoll mit Datum, Ansprechperson und Besonderheiten
- Offerte / Auftragsbestätigung mit Unterschrift des Kunden
- Parkausweis-Kopie (beide Standorte)
- Liftreservation (schriftlich, Hausverwaltung)
- Kommunikation mit Hausmeister / Liegenschaftsverwaltung
- Spezialhinweise im Auftragssystem (zerbrechlich, wertvoll, besondere Wünsche)
- Materialliste / Bestellbestätigung wenn Spezialverpackung nötig
- Fahrzeugcheck-Protokoll des Einsatztages

✓ Selbsttest*Ergänzter Selbsttest – Kapitel 3*

1. *Ab welcher Wohnungsgrösse oder bei welchen Situationen empfiehlt sich eine Besichtigung vor dem Einsatz?*
2. *Was ist der Unterschied zwischen Voranmeldung und Reservation? Welche schützt vor Überraschungen?*
3. *Erkläre das Prinzip der Ablad-Logik anhand eines konkreten Beispiels.*
4. *Was enthält eine vollständige Teambesprechung? Nenne alle sieben Punkte.*
5. *Was wird beim täglichen Fahrzeugcheck geprüft? Nenne mindestens acht Punkte.*
6. *Welche Konsequenzen hat ein fehlender Parkausweis für den Betrieb?*
7. *Erkläre den vollständigen Parkausweis-Prozess in einer Schweizer Gemeinde. Wie lange im Voraus muss man beginnen?*
8. *Warum reicht ein normales Navigationsgerät für Möbelwagen nicht aus? Was sind die Alternativen?*
9. *Beschreibe die Sofortmassnahmen bei einer Fahrzeugpanne mit geladenem Möbelwagen unterwegs.*
10. *Welche Dokumente müssen nach einer vollständigen Vorbereitung vorhanden sein? Nenne alle acht.*

KAPITEL 4

Materialkunde



Abbildung 4.1: Kapitel 4 – Materialkunde

Material ist das Handwerkszeug des Umzugsprofis. Wer weiss, welches Material wofür geeignet ist, wie es korrekt eingesetzt wird und welche Fehler zu vermeiden sind, schützt das Umzugsgut zuverlässig, arbeitet effizienter und vermeidet kostspielige Schäden.

4.1 Schutzmaterialien

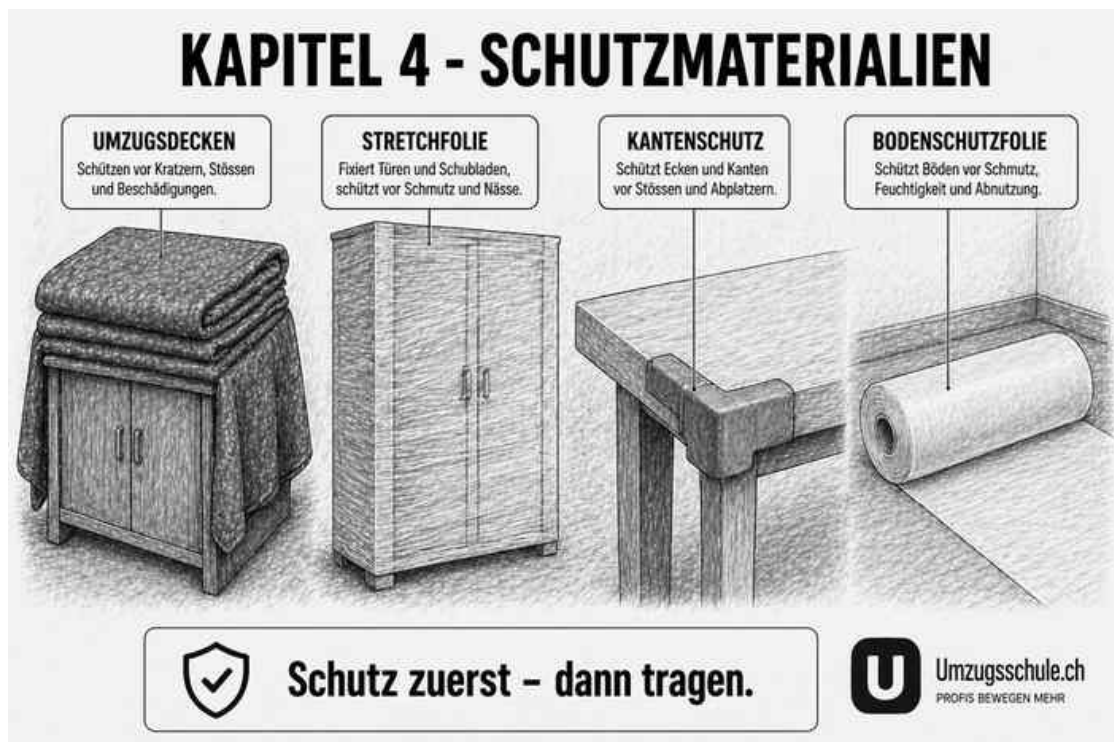


Abbildung 4.2: Schutzmaterialien

4.1.1 Umzugsdecken

Die Umzugsdecke ist das wichtigste Schutzmaterial überhaupt. Sie schützt Möbeloberflächen vor Kratzern, Druckstellen und Reibungsschäden – beim Transport, im Fahrzeug und beim Abstellen.

Eigenschaft	Details
Material	Gewebte Baumwoll-/Polyestermischung, innen gepolstert
Standardgrösse Richtige Verwendung	ca. 180 × 200 cm – passt für die meisten Möbel Vollständig um das Möbel wickeln, alle Kanten und Flächen abdecken, mit Stretchfolie oder Bindegurten/Bändern fixieren
Fehler vermeiden	Decken nicht nur auflegen – sie müssen fixiert sein, sonst rutschen sie und schützen nicht mehr
Pflege	Regelmässig waschen und auf Risse oder Abnutzung prüfen – beschädigte Decken schützen nicht zuverlässig

Standard

Jedes Möbel wird vor dem ersten Transport mit Decken geschützt – ausnahmslos. Kein Möbel verlässt einen Raum oder wird ins Fahrzeug geladen ohne vollständigen Schutz.

4.1.2 Stretchfolie

Stretchfolie fixiert und sichert – sie polstert jedoch nicht. Dieser Unterschied ist entscheidend.

- **Verwendung:** Decken am Möbel fixieren, Schubladen und Türen sichern, lose Teile bündeln, Kleinteile zusammenfassen.

- **Nicht geeignet als Ersatz für Polsterung:** Stretchfolie direkt auf empfindlichen Oberflächen (Hochglanz, Lack, Echtholz) kann Spuren hinterlassen – immer zuerst eine Decke oder Schutzvlies darunter legen.
- **Richtiges Wickeln:** Mit leichtem Zug wickeln, nie überdehnen – zu starker Zug kann Druck auf empfindliche Oberflächen erzeugen.
- **Schubladen und Türen:** Immer sichern – nichts ist ärgerlicher als eine Schublade die sich im Fahrzeug öffnet und Schäden verursacht.

4.1.3 Luftpolsterfolie

Luftpolsterfolie ist für empfindliche, harte Oberflächen und zerbrechliche Gegenstände gedacht.

- **Geeignet für:** Glas, Spiegel, Elektronik, Keramik, Steinplatten, lackierte Möbelteile, Bilderrahmen.
- **Richtige Verwendung:** Gegenstand vollständig einwickeln, alle Ecken und Kanten gut polstern. Die Luftseite nach innen legen für bessere Dämpfung.
- **Achtung bei Hitze:** Luftpolsterfolie darf nicht in der Sonne oder in heissen Fahrzeugen liegen – die Luftkammern können platzen.
- **Nicht für grosse Möbelflächen:** Zu teuer und unpraktisch – hier sind Umzugsdecken die richtige Wahl.

4.1.4 Kantenschutz

Kanten sind die häufigsten Schadensstellen – an Möbeln wie an Wänden. Kantenschutz ist einfach und günstig, wird aber zu oft vergessen.

- **Für Möbel:** Tischkanten, Schrankfronten, Glasplatten, Steinplatten, Furnierkanten.
- **Für Gebäude:** Türrahmen, Wandecken, Treppengeländer – besonders in engen Durchgängen.
- **Typen:** Kartonkantenschutz (einmalig), Gummikantenschutz (wiederverwendbar), Schaumstoffschutz (für Wandecken).
- **Wann anbringen:** Bevor das erste Möbel bewegt wird – nicht erst wenn es bereits eng wird.

4.1.5 Bodenschutz

Böden sind teuer und empfindlich. Ein Kratzer auf Marmor oder Parkett ist nicht billig zu beheben.

Bodentyp	Empfohlener Schutz
Parkett / Holzboden	Vlies-Bodenschutz oder Kartonbahnen auf dem gesamten Laufweg
Marmor / Naturstein	Weiches Vlies – keine harten Kartons direkt auf Stein
Vinyl / PVC	Schutzvlies – keine scharfen Kanten, keine schweren Rollbretter ohne Unterlage
Fliesen	Kartonbahnen auf Laufwegen, besonders an Kanten und Fugen
Teppich	Schutzfolie oder Vlies – verhindert Schmutz und Druckstellen

Bodenschutz wird vor dem ersten Möbeltransport verlegt – nicht zwischendurch.

4.1.6 Sofaschutz- und Matratzenhüllen

- **Matratzenhüllen:** Schützen vor Schmutz, Nässe und Druckstellen. Immer verwenden – Matratzen sind teuer und schwer zu reinigen.
- **Sofaschutzhüllen:** Besonders bei hellen oder empfindlichen Polstern. Verhindert Schmutz und Reibungsschäden.
- **Einwegfolie vs. wiederverwendbare Hüllen:** Einwegfolie ist günstig und schnell – wiederverwendbare Hüllen sind nachhaltiger und professioneller.

4.2

4.2 Kartons und Behälter



Abbildung 4.3: Kartons und Behälter

Der richtige Karton für den richtigen Inhalt – das ist kein Detail, das ist Grundwissen.

4.2.1 Kartontypen und ihre Verwendung

Kartontyp	Geeignet für	Wichtig
Kleiner Umzugskarton (ca. 30–40 L)	Bücher, Akten, Werkzeug, schwere Gegenstände	Gewicht tragbar halten – max. 20–25 kg
Grosser Umzugskarton (ca. 60–80 L)	Kleidung, Bettwäsche, Dekoration, leichte Küchenartikel	Nie mit schweren Gegenständen füllen – Boden reisst
Kleiderbox (mit Kleiderstange)	Kleider auf Bügeln, empfindliche Kleidungsstücke	Spart Zeit und schont Kleidung – lohnt sich fast immer
Geschirrkarton (doppelwandig)	Teller, Gläser, Tassen, empfindliches Geschirr	Mit Zellulosepapier oder Luftpolsterfolie polstern
Bilderkarton / Rahmenkarton	Bilder, Spiegel, Glasrahmen	Aufrecht transportieren – nie flach stapeln
Rollbehälter / Rollcontainer	Firmenumzüge, grosse Mengen an gleichartigem Gut	Ideal für Büros – spart Tragearbeit

4.2.2 Grundregeln für jeden Karton

- **Schweres unten, Leichtes oben** – verhindert Verformung und Sturzgefahr.
- **Keine Hohlräume** – mit Zeitungspapier, Schutzvlies oder Kleidung auffüllen damit der Inhalt nicht verrutscht.
- **Nicht überfüllen** – der Deckel muss plan schliessen ohne Druck.
- **Nicht zu leicht lassen** – ein halb leerer Karton bietet dem Inhalt keinen Halt.
- **Immer beschriften:** Raum, Inhalt, Vorsicht-Hinweise (z.B. «Zerbrechlich», «Diese Seite oben»).
- **Teller nie stapeln** – Teller werden immer hochkant gestellt, wie Schallplatten. Gestapelte Teller brechen beim Transport durch Vibration und Druck.

□ Praxistipp

Kartons die vom Kunden selbst gepackt wurden immer kurz auf Gewicht und Stabilität prüfen bevor sie getragen werden. Falsch gepackte Kartons sind eine häufige Ursache für Rückenverletzungen und Schäden.

4.3 Hilfsmittel zum Bewegen



Abbildung 4.4: Hilfsmittel zum Bewegen

Hilfsmittel sind kein Zeichen von Schwäche – sie sind Zeichen von Professionalität. Wer Hilfsmittel einsetzt, schützt seinen Körper, erhöht die Kontrolle und reduziert das Schadensrisiko.

4.3.1 Rollbrett (Möbelrolli)

Das Rollbrett ist eines der nützlichsten Hilfsmittel für den Transport auf ebenen Flächen.

- **Geeignet für:** Schränke, Kühlschränke, Waschmaschinen, Kartonpaletten, schwere Einzelstücke.
- **Richtige Verwendung:** Last mittig platzieren, Schwerpunkt tief halten, niemals auf unebenen oder nassen Böden ohne Kontrolle rollen.
- **Bodenschutz beachten:** Rollbretter können empfindliche Böden beschädigen – Schutzunterlagen verwenden.
- **Nicht für Treppen:** Rollbretter funktionieren nur auf ebenen Flächen.

4.3.2 Sackkarre und Treppenkarre

Typ	Geeignet für	Achtung
Sackkarre (standard)	Kartons, leichte bis mittelschwere Gegenstände, Geräte	Last sichern, Karre nicht überladen, Rückenlage kontrollieren
Treppenkarre (mit Treppenrädern)	Treppen mit mittelschweren Lasten, Kartonsstapel	Immer zu zweit an Treppen – eine Person führt, eine sichert
Motorisierte Treppenraupe	Schwere Lasten an Treppen, lange Treppenhausstrecken	Einweisung notwendig, Last korrekt befestigen, Bremse prüfen

4.3.3 Tragegurte

Tragegurte ermöglichen es, schwere Lasten zu zweit ergonomisch und mit freien Händen zu tragen.

- **Geeignet für:** Schränke, Kühlschränke, Waschmaschinen, schwere Kisten, Matratzen – sowie **Klaviere und Flügel** (spezielle Klaviertragegurte mit verstärkter Lastaufnahme verwenden).
- **Richtige Anlage:** Gurte gleichmässig unter der Last positionieren, Länge für beide Träger anpassen – gleiche Lasthöhe ist entscheidend.
- **Kommunikation:** Beim Tragen mit Gurten klare Ansagen zwingend – ein Träger führt.
- **Nicht für Treppen mit ungleichen Körpergrössen:** Grössenunterschiede führen zu ungleicher Lastverteilung und Kontrollverlust.

4.3.4 Panzerrollen / Schwerlastroller

Für Lasten die mit Rollbrett oder Sackkarre nicht mehr sicher bewegt werden können.

- **Geeignet für:** Tresore, schwere Maschinen, Steinplatten, Industrieanlagen.
- **Tragkraft:** Panzerrollen tragen in der Regel bis zu 8 Tonnen pro Rolle – die angegebene Maximallast muss jedoch immer geprüft werden, da sie je nach Modell variiert.
- **Boden prüfen:** Tragfähigkeit des Bodens bei extrem schweren Lasten abklären – Punktlast kann Böden beschädigen.
- **Kombination mit Hebern:** Tresore und Maschinen werden zuerst angehoben (Hubzylinder oder Heber), dann auf die Panzerrollen gesetzt.

4.3.5 Hubzylinder und Heber

Für das kontrollierte Anheben extrem schwerer Lasten die nicht von Hand gehoben werden können.

1. **Last prüfen:** Gewicht einschätzen, Schwerpunkt bestimmen, Ansatzpunkte für den Heber festlegen.
2. **Unterlage vorbereiten:** Harten, stabilen Untergrund sicherstellen – der Heber darf nicht wegrutschen oder einsinken.
3. **Heber positionieren:** Unter einem stabilen Punkt der Last ansetzen – nie an fragilen Stellen (Kanten, Ecken, Glasteilen).
4. **Langsam heben:** Gleichmässig und kontrolliert – nie ruckartig. Zweite Person sichert die Last seitlich.
5. **Sofort unterlegen:** Sobald die Last angehoben ist, Unterlegkeile oder Holzbalken unterlegen – nie auf dem Heber stehen lassen ohne Sicherung.
6. **Transportmittel unterfahren:** Panzerrollen oder Rollbrett unter die gesicherte Last schieben, dann Heber entlasten und entfernen.

Sicherheitsregel

Niemals unter einer angehobenen Last arbeiten oder stehen ohne dass sie durch Unterlegkeile oder Böcke mechanisch gesichert ist. Hydraulische Heber können Druck verlieren.

4.3.6 Fassadenlift

Der Fassadenlift ist das Mittel der Wahl wenn der innere Transportweg nicht möglich oder zu risikoreich ist.

- **Einsatzgebiete:** Enge Treppenhäuser, schwere oder sperrige Stücke, hohe Etagen, Klaviere, Matratzen, lange Möbel.
- **Vorbereitung:** Aufstellfläche prüfen (eben, tragfähig), Bewilligung einholen falls nötig, Min-

deinstabstand zu Stromleitungen einhalten.

- **Befestigung der Last:** Last mit geeigneten Gurten sicher auf der Plattform befestigen – Schwerpunkt mittig, keine überhängenden Teile.
- **Bedienung:** Nur durch eingewiesene Personen – Sicherheitseinrichtungen kennen und testen.
- **Fenster- und Balkonöffnung:** Öffnung gross genug? Fensterstöcke und Rahmen schützen – sie gehören nicht zum Umzugsgut und werden nicht demontiert.
- **Sicherheitszone:** Bereich unter dem Lift während des Betriebs sperren – keine Personen darunter.

□ Wichtig

Fensterstöcke, Fensterrahmen, Balkongitter und Geländer werden nicht demontiert – auch wenn es einfacher wäre. Schäden an Gebäudeteilen gehen zulasten des Betriebs.

4.3.7 Hublift (LKW-Hebebühne / Ladebordwand)

Der Hublift – auch Hebebühne oder Ladebordwand genannt – ist am Heck des Fahrzeugs montiert und ermöglicht das vertikale Heben von Gütern vom Boden auf die Ladefläche und umgekehrt. Er ist bei jedem Einsatz mit schweren oder sperrigen Gütern ein zentrales Arbeitsmittel.

4.3.8 Technische Eckwerte

Hubhöhe	Maximale Traglast	Hinweis
0 – 4 Meter	bis 2'000 kg	Standardbereich – für die meisten Umzugsgüter geeignet
4 – 8 Meter	bis 1'000 kg	Reduzierte Traglast ab 4 m – immer prüfen und einhalten

Die angegebenen Werte gelten als Richtwerte – die tatsächliche Tragkraft des eingesetzten Fahrzeugs muss immer anhand der Fahrzeugdokumentation geprüft werden.

4.3.9 Richtige Verwendung

- **Plattform prüfen:** Vor jedem Einsatz Hublift auf Funktion, Hydraulik und Sicherheitsverriegelung testen.
- **Last mittig platzieren:** Schwerpunkt der Last immer in der Mitte der Plattform – nie an den Rändern oder ausserhalb.
- **Nicht überladen:** Maximale Traglast je nach Hubhöhe einhalten – bei Unsicherheit über das Gewicht lieber zwei Ladungen machen.
- **Räder sichern:** Rollbretter, Möbelrollis oder Kartons mit Rädern auf der Plattform immer gegen Wegrollen sichern.
- **Personen auf der Plattform:** Nur wenn der Hublift dafür zugelassen und entsprechend geprüft ist – nie ohne Absturzsicherung.
- **Boden prüfen:** Standort des Fahrzeugs muss eben und tragfähig sein – auf weichem Untergrund (Rasen, Sand) kann das Fahrzeug kippen.
- **Sicherheitszone:** Niemand unter der angehobenen Plattform – Sicherheitsabstand einhalten.
- **Nach Verwendung:** Hublift vollständig einfahren und verriegeln bevor das Fahrzeug bewegt wird.

□ Sicherheitsregel

Die Traglastgrenze bei über 4 Meter Hubhöhe wird auf 1'000 kg halbiert. Wer diese Grenze ignoriert, riskiert Hydraulikversagen, Kippgefahr und schwere Unfälle. Im Zweifel: Gewicht aufteilen,

nicht die Last erhöhen.

4.4

4.4 Werkzeug



Abbildung 4.5: Werkzeug

Werkzeug muss vollständig, geladen und sofort griffbereit sein. Zeitverlust entsteht auf Umzügen häufig nicht beim Tragen, sondern beim Suchen.

4.4.1 Standard-Werkzeugkoffer – Inhalt

Werkzeug	Verwendung
Akkuschrauber + Ladegerät	Demontage und Montage aller verschraubten Möbel
Bits-Set (Kreuz, Schlitz, Torx, Inbus)	Alle gängigen Schraubenköpfe abdecken
Inbus-Set (Stiftschlüssel)	IKEA und viele andere Möbelsysteme
Schraubenzieher (Kreuz + Schlitz)	Für Handarbeit wenn Akkuschrauber zu viel Kraft wäre
Maulschlüssel-Set	Schraubenmuttern, Gewindestangen, Bettgestelle
Gummihammer	Klopfen ohne Beschädigung – z.B. bei IKEA-Verbindungen
Metallhammer	Für Nägel, härtere Verbindungen
Zangen (Kombizange + Flachzange)	Für Drähte, Clips, Klammern, Federn
Cutter / Teppichmesser	Kartons öffnen, Folie schneiden
Massband (5 m)	Möbelabmessungen, Türbreiten, Aufstellmasse prüfen
Markierstift + Kugelschreiber	Beschriftung, Notizen, Rapport
Zip-Beutel (Markierbeutel)	Schrauben und Kleinteile sortiert aufbewahren
Taschenlampe	Keller, Estrich, dunkle Ecken
Wasserwaage	Montage von Schränken, Regalen, Betten

4.4.2 Zusatzwerkzeug für besondere Einsätze

- **Schlagschrauber:** Bei festsitzenden oder rostigen Schrauben.
- **Stichsäge / Handkreissäge:** Selten, aber manchmal nötig bei Einbaumöbeln.
- **Bohrmaschine:** Für Montagearbeiten am Zielort (Regale, Wandmontagen) – nur wenn im Auftrag enthalten.

Standard

Vor jedem Einsatz wird der Werkzeugkoffer vollständig geprüft – Akku geladen, alle Bits vorhanden, Massband funktionsfähig. Ein fehlender Bit oder ein leerer Akku auf dem Einsatz ist vermeidbar und unprofessionell.

4.5 Verbrauchsmaterial



Abbildung 4.6: Verbrauchsmaterial

Kleines Material, grosse Wirkung. Verbrauchsmaterial ist günstig – fehlendes Verbrauchsmaterial erzeugt Unordnung, Zeitverlust und Qualitätsprobleme.

Material	Verwendung	Tipp
Klebeband (braun, stark)	Kartons verschliessen und verstärken	Nur für Baumarktkartons wenn nötig – professionelle Umzugskartons benötigen kein Klebeband
Klebeband (transparent)	Etiketten befestigen, leichte Fixierungen	Nicht auf empfindlichen Oberflächen verwenden
Etiketten / Aufkleber	Kartons und Teile beschriften und zuordnen	Raum + Inhalt + Nummern – konsequent verwenden
Zip-Beutel (verschiedene Grössen)	Schrauben, Dübel, Kleinteile sortiert aufbewahren	Direkt am dazugehörigen Möbelteil befestigen
Kabelbinder	Kabel bündeln und beschriften	Nie zu fest anziehen – Kabel können beschädigt werden
Schutzvlies	Unterlagen für Möbel, Böden und empfindliche Flächen	Mehrfach verwendbar wenn sauber gehalten
Zellulosepapier / Packpapier	Polsterung von Geschirr, Gläsern, Dekorationsartikeln	Kein Zeitungspapier – Druckfarbe färbt ab
Filzgleiter	Möbel auf empfindlichen Böden verschieben	Schnell und effektiv – spart Hubarbeit
Bindegurte (gross)	Decken und Folien am Möbel fixieren	Wiederverwendbar – nach Einsatz einsammeln

□ Praxistipp

Verbrauchsmaterial in einem festen, zugänglichen Bereich im Fahrzeug lagern – nicht irgendwo verstreut. Wer weiss wo alles ist, spart Zeit und Nerven.

4.6 Spezialwerkzeug für den Umzugsprofi



Abbildung 4.7: Spezialwerkzeug

Über das Standardmaterial hinaus gibt es eine Reihe von Spezialwerkzeugen, die in bestimmten Situationen unersetzlich sind. Ein gut ausgerüstetes Fahrzeug hat diese immer griffbereit.

Werkzeug / Hilfsmittel	Einsatzbereich	Warum unverzichtbar
Möbeldolly / Hubkarre mit Plattform Treppenkarre elektrisch	Schwere flache Objekte (Matratzen, Glasplatten) Treppen ohne Lift, schwere Geräte	Rückenschonend, sicher, schneller als tragen Senkt physische Belastung dramatisch
Möbelrutschpads (PTFE-Gleiter)	Möbel auf Hartböden verschieben	Bodenschonend, kein Kratzer, leichtes Gleiten
Vakuumheber	Glasplatten, Glastüren, glatte Oberflächen	Sicher greifen ohne Kratzer oder Fingerabdrücke
Klavierheber-Set	Klaviere, schwere Instrumente	Spezialkonstruktion für ungleichmässige Last
Spanngurte mit Ratsche	Ladungssicherung, Möbelstapel	Gesetzlich vorgeschrieben für Ladungssicherung
Anti-Rutsch-Matte	Fahrzeughoden unter Möbeln	Verhindert Verschieben beim Bremsen
Stechkarte / Türkeil	Türen offen halten während Transport	Vermeidet eingeklemmte Finger, beschleunigt Arbeit

4.7 Materialwirtschaft und Kosten im Betrieb



Abbildung 4.8: Materialwirtschaft

Material ist nicht gratis. Ein professioneller Umzugsfachmann hat ein Bewusstsein dafür, was Material kostet – nicht um geizig zu sein, sondern um verantwortungsbewusst zu wirtschaften. Verschwendetes Material erhöht die Betriebskosten, drückt die Marge und wird letztlich im Preis weitergegeben.

Beispiel

Typische Materialkosten pro Umzug (3-Zimmer-Wohnung)

Material	Typische Menge	Kosten ca.
Umzugskartons	30–50 Stück	CHF 60–100
Stretchfolie	2–3 Rollen	CHF 10–20
Klebeband	5–8 Rollen	CHF 10–15
Luftpolsterfolie	5–10 m	CHF 8–15
Seidenpapier	1 Rolle	CHF 5–10
Bodenschutzfolie	20–40 m	CHF 8–20
Total Verbrauchsmaterial		CHF 100–180

4.7.1 Wiederverwertung und Nachhaltigkeit

Viele Materialien können mehrfach verwendet werden – Transportdecken sind ein klassisches Beispiel. Nach jedem Einsatz werden sie gefaltet, kontrolliert (Risse, starke Verschmutzung) und für den nächsten Einsatz bereitgelegt. Stretchfolie hingegen ist Einwegmaterial. Kunden fragen zunehmend nach nachhaltigen Optionen – gut ausgebildete Fachleute können dazu informiert

antworten:

- **Karton-Recycling:** Umzugskartons können nach dem Einzug an den Betrieb zurückgegeben und für weitere Umzüge genutzt werden (wenn noch strukturell intakt)
- **Biologisch abbaubare Folie:** Einige Betriebe setzen auf kompostierbare Stretchfolien – teurer aber umweltfreundlicher
- **Papier statt Plastik:** Seidenpapier und Zeitungspapier sind biologisch abbaubar und für viele Gegenstände ausreichend

4.8 Material-Checkliste für verschiedene Umzugstypen



Abbildung 4.9: Material richtig einsetzen



Abbildung 4.10: Material-Checkliste

Nicht jeder Umzug braucht dasselbe Material. Die folgende Übersicht zeigt, was für verschiedene Einsatztypen vorbereitet werden sollte:

Umzugstyp	Zusätzliches Material	Begründung
Privatumzug Standard	Standardausstattung gemäss Fahrzeugliste	Basis-Setup
Büroumzug	Hängemappe-Boxen, IT-Originalverpackungen, Schrumpffolie für Akten	Büromaterial erfordert spezifische Verpackung
Klaviertransport	Klavierheber, Spezialrollwagen, extra Decken, Gurte	Sonderausrüstung Pflicht
Kunsttransport	Säurefreie Materialien, Holzkisten, Schaumstoffe nach Masse	Kunstwerke reagieren auf Chemikalien in normalen Materialien
Haushaltsauflösung	Müllsäcke, Etiketten, Sortierkisten	Viel Entsorgungs- und Sortiermaterial nötig
Kellerauflösung	Staubbeutel, Arbeitsschutzmasken, robuste Kartons	Schmutz, Staub, oft feuchte Gegenstände

✓ Selbsttest*Selbsttest – Kapitel 4*

1. *Erkläre den Unterschied zwischen Transportdecken und Polsterdecken. Wann wird welche verwendet?*
2. *Warum darf Stretchfolie nie direkt auf Hochglanzoberflächen aufgebracht werden?*
3. *Welche Rollbrett-Typen gibt es und wann setzt du welchen ein?*
4. *Was kostet Verbrauchsmaterial bei einem typischen 3-Zimmer-Umzug? Nenne die grössten Kostenpositionen.*
5. *Erkläre das PTFE-Gleitmaterial: Was ist es, wofür wird es verwendet und welchen Vorteil hat es?*
6. *Welches Spezialwerkzeug benötigst du für einen Klaviertransport?*
7. *Was bedeutet «Materialdisziplin» im Berufsalltag und warum ist sie für den Betrieb wirtschaftlich wichtig?*
8. *Nenne drei nachhaltige Alternativen zu Standardverpackungsmaterial.*

KAPITEL 5

Richtiges Verpacken



Abbildung 5.1: Kapitel 5 – Richtiges Verpacken

★ Lernziele dieses Kapitels

- Du kennst die Verpackungsregeln für alle gängigen Haushalts- und Bürogegenstände.
- Du weißt, wie Glas, Porzellan, Elektrogeräte, Kleidung, Bücher, Kunstgegenstände und Pflanzen korrekt verpackt werden.
- Du verstehst die Verantwortungsteilung zwischen Betrieb und Kunde und kennst die wirtschaftlichen Konsequenzen von Verpackungsfehlern.
- Du kannst Verpackungsmaterial korrekt einsetzen – weder verschwenderisch noch fahrlässig knapp.
- Du weißt, wie du Kunden auf ungenügende Eigenverpackung ansprichst und dich rechtlich absicherst.

5.1 Verpacken ist mehr als Einwickeln

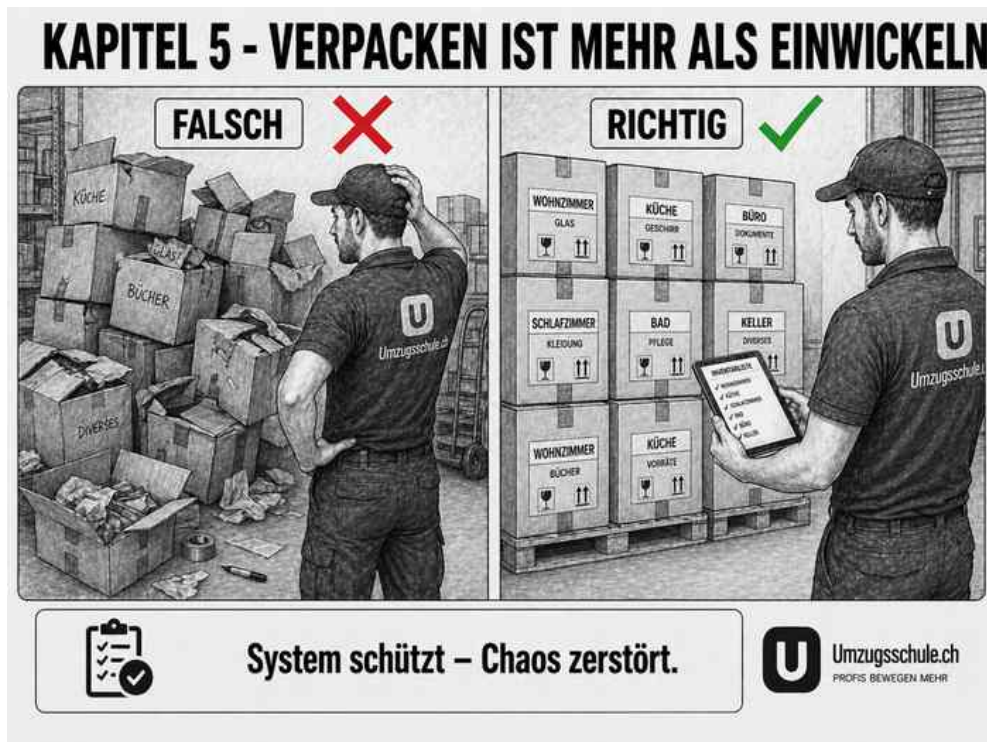


Abbildung 5.2: Verpacken ist mehr

Professionelles Verpacken bedeutet: die richtige Methode für den richtigen Gegenstand, mit dem richtigen Material, in der richtigen Menge. Wer alles gleich behandelt – einwickeln, einladen, fertig – riskiert Schäden, die völlig vermeidbar wären. Gleichzeitig gilt: zu viel Material ist Verschwendung, zu wenig ist Fahrlässigkeit. Der Profi findet die Balance.

Verpacken ist eine handwerkliche Fähigkeit, die gelernt und geübt werden muss. Ein Teller, der falsch verpackt wird, bricht mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit. Ein Glas, das richtig verpackt ist, übersteht auch eine holprige Strecke unbeschadet. Wissen macht den Unterschied – jedes Mal.

Es gibt kein «das geht schon so». Wer ein Stück falsch verpackt und es bricht, kostet den Betrieb nicht nur den Ersatzwert: Es kostet Arbeitszeit, Verwaltungsaufwand, Kundenvertrauen und im schlimmsten Fall eine schlechte Online-Bewertung, die Dutzende zukünftiger Aufträge kostet. Ein Teller ist nie «nur ein Teller» – er ist Teil des Vertrauens, das der Kunde dem Team entgegenbringt.

Hinweis

Merksatz:

Verpacke jeden Gegenstand so, als müsste er einen Sturz aus einem Meter Höhe unbeschadet überstehen. Wenn du dir nicht sicher bist – noch eine Lage Papier mehr. Papier ist billig. Ersatz ist teuer.

5.2 Verantwortungsteilung bei der Verpackung

Wer verpackt wen – und wer haftet wofür? Diese Frage ist rechtlich und praktisch entscheidend. In der Praxis wird sie leider oft nicht klar genug besprochen, was zu Konflikten bei der Übergabe führt.

Wer verpackt	Haftung bei Schaden	Ausnahme
Der Betrieb	Volle Haftung für Verpackungsqualität. Wenn das Team verpackt und etwas bricht, haftet der Betrieb.	Wenn der Gegenstand trotz korrekter Verpackung durch äussere Einwirkung beschädigt wird (z.B. Verkehrsunfall).
Der Kunde	Der Betrieb haftet nur, wenn die Verpackung offensichtlich ungenügend war und das Team nicht darauf hingewiesen hat.	Wenn das Team den Kunden auf mangelhafte Verpackung hingewiesen und es dokumentiert hat, liegt die Haftung beim Kunden.

☛ **Achtung**

Immer hinweisen – immer dokumentieren:

Wenn das Team Baumarktkartons sieht, die zu schwach sind, oder schlecht verschlossene Kartons: Kunden informieren, im Rapport vermerken. «Wir haben den Kunden auf Karton X hingewiesen – Kunde hat Verantwortung übernommen.» Dieser Satz schützt den Betrieb.

5.3 Das Verpackungsmaterial im Überblick

Professionelles Verpackungsmaterial ist nicht teurer Luxus – es ist Investitionsschutz. Jedes Material hat seinen spezifischen Zweck. Wer die Materialien kennt, setzt sie richtig ein und spart damit mehr als er ausgibt.

Material	Einsatzzweck	Nicht geeignet für
Packpapier (Seidenpapier)	Gläser, Teller, Figuren, Kleinteile einwickeln. Puffert und schützt vor Kratzern.	Alleinige Polsterung für sehr schwere oder scharfkantige Gegenstände.
Zeitungspapier	Hohlräume auffüllen, Unterlage für weniger empfindliche Stücke.	Direkter Kontakt mit hellen Keramiken oder Textilien – Druckfarbe färbt ab.
Luftpolsterfolie	Empfindliche Oberflächen, Glas, Elektronik, Rahmen, Spiegel.	Als einziger Schutz für sehr fragile Gegenstände – immer kombinieren.
Stretchfolie	Schubladen fixieren, Polster zusammenhalten, Möbelteile bündeln.	Direkter Kontakt mit Hochglanzlack, Leder oder frisch lackierten Flächen.
Umzugsdecken / Möbeldecken	Möbelschutz im Fahrzeug, Polsterung bei Transport, Schutz beim Tragen.	Feuchte oder nasse Umgebungen – Decken nehmen Feuchtigkeit auf.
Schutzvlies	Erste Schutzschicht auf empfindlichen Oberflächen, Böden und Glas.	Schwerpolsterung – zu dünn für Stossdämpfung alleine.
Kleiderboxen (Hängebox)	Hängende Kleidung, Mäntel, Anzüge, Kleider.	Schwere Gegenstände – nicht als Lagerkarton missbrauchen.
Matratzenfolie	Schutz für Matratzen vor Schmutz, Nässe, Einrissen.	Längere Lagerung ohne Belüftung – Schimmelgefahr.
Spiegelkartons	Bilder, Spiegel, Glasplatten.	Runde oder sehr grosse Glasobjekte – Spezialverpackung nötig.

5.4 Kartons richtig befüllen und verschliessen



Abbildung 5.3: Kartons richtig befüllen

Ein Karton ist nur so gut wie seine Befüllung. Ein halbvoller Karton bricht ein – ein überfüllter birst. Beide Fehler passieren täglich auf Umzügen und beide sind vermeidbar.

5.4.1 Die Grundregeln für jeden Karton:

- **Boden immer doppelt kleben** – mindestens zwei Lagen Klebeband in der Länge und eine quer. Bei schweren Inhalten drei Lagen.
- **Polsterschicht am Boden** – mindestens 5 cm Papier oder Luftpolsterfolie bevor der erste Gegenstand rein kommt.
- **Schweres unten, Leichtes oben** – nie umgekehrt. Ein schwerer Gegenstand auf zerbrechlichem Material ist ein Schadenfall in Zeitlupe.
- **Keine Hohlräume lassen** – Lücken mit Papier, Folie oder Textilien füllen. Ein Gegenstand, der sich im Karton bewegen kann, bricht beim ersten Stoss.
- **Karton randvoll aber nicht überfüllt** – der Deckel sollte ohne Druck schliessen. Wenn er nach oben wölbt, ist zu viel drin.
- **Gewicht beachten** – Bücher und Porzellan: maximal 15–18 kg. Kleidung und Textilien: bis 25 kg akzeptabel. Schwereres gehört in kleinere Kartons.
- **Deckel doppelt kleben** – dasselbe Prinzip wie am Boden. Ein schlecht verklebter Deckel öffnet sich beim Tragen.
- **Beschriftung oben und seitlich** – Inhalt, Zimmer, «oben» wenn nötig, «ZERBRECHLICH» wenn relevant.

Beispiel

Praxisbeispiel – der Bibliothekskarton:

Ein Kunde hat alle Bücher in einen grossen Umzugskarton gepackt. Der Karton ist randvoll, schwer wie ein Betonblock, und der Boden wölbt sich bereits nach unten. Was tun?

Lösung:

Karton nicht so transportieren. Kunden informieren: «Dieser Karton ist zu schwer und der Boden könnte reissen – das gefährdet die Bücher und den Rücken unserer Mitarbeiter. Wir füllen ihn zur Hälfte um und füllen den Rest in einen neuen Karton.» Der Mehraufwand wird rapportiert.

5.5 Glas und Porzellan – die Königsdisziplin



Abbildung 5.4: Glas und Porzellan

Glas und Porzellan sind die häufigsten Schadensursachen auf Umzügen. Nicht weil sie so empfindlich wären – sondern weil sie falsch verpackt werden. Die richtige Technik ist simpel, aber sie muss konsequent angewendet werden.

5.5.1 Teller:

- Jeden Teller einzeln in Packpapier einschlagen – nie zwei zusammen.
- **Hochkant stellen wie Schallplatten** – niemals flach stapeln, auch nicht mit Polsterung dazwischen.
- Beim Hochkantstellen: am stehenden Rand polstern, damit kein direkter Kontakt zwischen zwei Tellern besteht.
- Unterste und oberste Lage: dicke Polsterschicht.
- Maximale Stapelhöhe hochkant: Kartbreite ausnutzen ohne zu pressen.

⚠ Achtung

Warum hochkant?

Beim Transport entstehen kontinuierliche Vibrationen. Ein flach liegender Teller überträgt diese Vibrationen direkt auf den darunterliegenden – selbst mit Polsterung zwischen den Tellern. Hochkant wird die Vibration über die Kante abgeleitet und die Bruchgefahr sinkt auf nahezu null.

5.5.2 Gläser und Tassen:

- Jedes Glas einzeln einwickeln – vom Boden aufwärts spiralförmig, Papier auch in den Kelch stopfen.
- **Immer stehend transportieren** – nie auf der Seite, nie umgekehrt.
- Erste Lage in den Karton: Gläser stehend, dicht an dicht, Hohlräume mit Papier füllen.
- Zweite Lage: dicke Zwischenpolsterung, dann erneut Gläser stehend.
- Weinkelche und Kristall: jedes Stück in Luftpolsterfolie + Papier.
- Sehr fragile Kristallgläser: in separate Kartons, beschriftet «EXTREM ZERBRECHLICH – EINZELN TRAGEN».

5.5.3 Flaschen und Karaffen:

- Stehend transportieren – Verschluss muss dicht sein.
- Volle Flaschen: gesondert verpacken, Gewicht berücksichtigen.
- Alkohol: Temperaturschwankungen können Korken herausdrücken – Flaschen sichern.

5.6 Elektrogeräte – Spezialwissen gefragt



Abbildung 5.5: Elektrogeräte

Elektrogeräte sind oft die teuersten Gegenstände im Haushalt. Ein beschädigter Laptop oder eine beschädigte Spiegelreflexkamera kann schnell mehrere tausend Franken kosten. Entsprechend hoch ist der Sorgfaltsmassstab.

5.6.1 Allgemeine Regeln:

- **Originalverpackung ist die beste Verpackung** – wenn vorhanden, immer verwenden.
- Ohne Originalverpackung: Luftpolsterfolie rundum, dann Packpapier, dann Karton mit Polsterung.
- Niemals ohne Polsterung in einen Karton legen – auch «robuste» Geräte nicht.
- Kabel immer separat beschriftet, nicht lose lassen.

5.6.2 Spezifische Geräte:

Gerät	Besonderheit	Massnahme
Kühlschrank / Tiefkühler	Kompressor kann bei Schräglage beschädigt werden. Kühlflüssigkeit kann auslaufen.	Immer aufrecht transportieren. Mindestens 2–4 Stunden stehen lassen vor Inbetriebnahme.
Waschmaschine / Tumbler	Trommel kann sich beim Transport bewegen und Lager beschädigen.	Transportsicherung (Bolzen) einsetzen oder Trommel mit Spezialschaum sichern. Aufrecht transportieren.
Fernseher / Monitor	TFT/OLED-Panels sind extrem druckempfindlich – Berührungen können bleibende Flecken hinterlassen.	Originalkarton bevorzugen. Ohne Original: stehend in Spiegelkarton mit Schaumschutz an der Frontseite.
Computer / Laptop	Festplatten sind empfindlich auf Stösse.	Luftpolsterfolie rundum, aufrecht oder flach mit Polsterung, nie stapeln.
Drucker / Scanner	Tintenpatronen können auslaufen, bewegliche Teile können brechen.	Druckkopf sichern, Tintenpatronen ggf. ausbauen, aufrecht verpacken.
Musikanlage / Verstärker	Röhrenverstärker und Plattenspieler sind sehr erschütterungsempfindlich.	Separat verpacken, «ZERBRECHLICH – NICHT STAPELN» kennzeichnen.

5.7 Kleidung und Textilien

Kleidung ist in der Regel robust – aber «in der Regel» heisst nicht immer. Hochwertige Kleidung, Abendgarderobe, Hochzeitskleider und empfindliche Stoffe brauchen dieselbe Aufmerksamkeit wie zerbrechliche Gegenstände.

5.7.1 Hängende Kleidung:

- **Kleiderbox (Hängebox)** ist die beste Lösung – Kleidung bleibt hängend, wird nicht zerdrückt.
- Anzüge, Kostüme, Abendkleider: immer in der Kleiderbox, nie in Kartons falten.
- Kleiderbox maximal zu 3/4 füllen – zu voll entstehen Falten durch Druck.
- Auf Stangen nichts anderes hängen als Kleidung auf Bügeln.

5.7.2 Gefaltete Kleidung:

- Normale Alltagskleidung kann gefaltet in Kartons – locker, nicht gestopft.
- Empfindliche Stücke (Seide, Kaschmir, besticktes) zwischen Seidenpapier einlegen.
- Weisse und helle Kleidung: nie mit Zeitungspapier in Kontakt – Farbe überträgt sich.

5.7.3 Bettwäsche und Handtücher:

- Können als Polstermaterial für andere Gegenstände eingesetzt werden.
- Nur verwenden wenn der Kunde zustimmt – nicht eigenmächtig.
- Saubere Bettwäsche nicht in Kartons mit schmutzigen oder scharfen Gegenständen.

5.8 Bücher, Dokumente und Akten

Bücher sind unscheinbar – aber aus zwei Gründen tückisch: Sie sind schwerer als man denkt, und Kunden haben oft sentimentale Bindungen an einzelne Exemplare. Ein beschädigtes Buch mit persönlicher Widmung ist nicht einfach «ein Buch».

- **Maximal 15–18 kg pro Karton** – Bücher sind schwerer als sie aussehen.
- Hochkant oder flach liegend – nie auf dem Schnitt (das verbiegt den Buchblock).
- Wertvolle Bücher, Erstausgaben, illustrierte Bände: einzeln in Seidenpapier einschlagen.
- Dokumente und Akten: immer in geschlossenen Mappen, nie lose in Kartons.
- Wichtige Dokumente (Pass, Verträge, Zeugnisse): dem Kunden empfehlen, diese selbst zu transportieren.
- Hängemappen: im aufrechten Zustand transportieren – nicht quer legen.

Hinweis

Tipp:

Wenn ein Kunde seine eigene Bibliothek in grosse Kartons gepackt hat und diese kaum zu heben sind: Freundlich ansprechen, kleinere Kartons anbieten und umfüllen. Das schützt den Rücken der Mitarbeitenden und verhindert, dass ein Kartonboden reisst.

5.9 Kunstgegenstände, Gemälde und Antiken

KAPITEL 5 - KUNSTGEGENSTÄNDE UND GEMÄLDE



1 SEIDENPAPIER



2 KANTENSCHUTZ



3 STRETCHFOLIE



Nie stapeln



Aufrecht transportieren





Kunst braucht Spezialbehandlung.



Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR

Abbildung 5.6: Kunstgegenstände

Kunstgegenstände stellen besondere Anforderungen – sowohl technisch als auch rechtlich. Ein beschädigtes Kunstwerk hat oft einen emotionalen Wert, der weit über den Versicherungswert hinausgeht.

5.9.1 Gemälde und gerahmte Bilder:

- **Glasfläche mit Klebebandkreuz sichern** – bei Bruch fallen keine Scherben heraus.
- Ecken mit Kartonstücken schützen – Rahmenecken sind besonders empfindlich.
- In Spiegelkarton oder zwischen zwei Kartonplatten einpacken.
- **Immer aufrecht transportieren** – nie flach, da das Gewicht des Rahmens bei liegender Position die Leinwand verformt.
- Im Fahrzeug: zwischen Matratzen oder Polstermöbeln stellen.
- Sehr wertvolle Gemälde: vor dem Transport fotografieren, Versicherungswert klären.

5.9.2 Statuen, Figuren, Vasen:

- Jeden Gegenstand individuell einwickeln – mindestens drei Lagen Packpapier.
- Sockel und vorstehende Teile (Arme, Henkel) besonders schützen.
- In mit Polsterung ausgekleidete Kartons stellen – nie direkt auf den Kartonboden.
- Schwere Objekte: einzeln in kleinen Kartons – nie mit anderen Gegenständen.

5.9.3 Antike Möbel:

- Scharniere, Griffe und vorstehende Dekorelemente separat sichern oder abnehmen.
- Oberflächen mit Schutzvlies abdecken – nie Stretchfolie direkt auf Polituroberflächen.
- Bei Unsicherheit: den Kunden fragen und im Zweifelsfall die Verantwortung klar kommunizieren.

5.10 Pflanzen

Pflanzen sind lebende Gegenstände – sie haben Bedürfnisse, die sich von allen anderen Gegenständen unterscheiden. Sie brauchen Luft, Licht und eine angemessene Temperatur.

- **Pflanzen nie in geschlossene Kartons** – sie brauchen Luft und Licht.
- Kleinen Pflanzen: aufrecht in offenen Kartons oder Kisten transportieren.
- Grosse Topfpflanzen: separat, gut gesichert im Fahrzeug – nicht unter anderen Gegenständen.
- **Temperatur beachten** – unter 5°C können tropische Pflanzen dauerhaft geschädigt werden.
- Bei längeren Transporten oder Winter: Kunden informieren und Temperaturschutz besprechen.
- Erde kann verschüttet werden: Töpfe mit Klarsichtfolie abdecken und sichern.
- Kunden empfehlen: empfindliche oder teure Pflanzen selbst zu transportieren.

☛ Achtung

Rechtliche Besonderheit:

Pflanzen aus dem Ausland können Einfuhrbeschränkungen unterliegen. Bei internationalen Umzügen den Kunden darauf hinweisen und ggf. Zolldokumente verlangen.

5.11 Lebensmittel und Küche

Die Küche ist einer der aufwändigsten Bereiche beim Verpacken – viele kleine, unterschiedlich empfindliche Gegenstände, häufig kombiniert mit Lebensmitteln und elektrischen Geräten.

5.11.1 Töpfe und Pfannen:

- Töpfe können ineinandergestapelt werden – immer Packpapier zwischen den Flächen.
- Beschichtete Pfannen: nie ohne Schutz stapeln – die Beschichtung kratzt.
- Deckel separat verpacken oder in den Topf legen und sichern.

5.11.2 Messer und scharfe Gegenstände:

- **Immer in festen Kartons** – nie lose in Kartons mit anderen Gegenständen.
- Messerblock wenn vorhanden: mit Stretchfolie sichern.
- Einzelmesser: in festes Packpapier einrollen, mit Klebeband sichern, «SCHARF» beschriften.
- Niemals offen in Decken wickeln – Verletzungsgefahr beim Auspacken.

5.11.3 Lebensmittel:

- Trockene, verpackte Lebensmittel: können normal transportiert werden.
- Flüssigkeiten (Öl, Essig, Sossen): Verschluss prüfen, aufrecht transportieren, in Plastiktüte sichern.
- Kühlware: Kunden selbst kümmern lassen (Kühlbox) oder klar informieren.
- Geöffnete Packungen: am besten wegwerfen lassen – Schimmel- und Geruchsrisiko im Karton.

5.12 Matratzen und Bettwaren

Matratzen sind sperrig, teuer und empfindlich gegenüber Feuchtigkeit und Verschmutzung. Ein einmal verschmutzter Matratzenkern kann nie vollständig gereinigt werden.

- **Matratzenfolie ist Pflicht** – immer, ohne Ausnahme.
- **Nie falten oder knicken** – zerstört den Kern unwiederbringlich.
- Aufrecht oder flach transportieren – nie schräg anlehnen lassen über längere Zeit.
- Wasserbetten: Wasser muss vor dem Transport vollständig abgelassen werden. Kunden informieren.
- Bettrahmen und Lattenrost: stets separat transportieren, nie unter einer Matratze.

5.13 Wertgegenstände, Dokumente und persönliche Dinge



Abbildung 5.7: Wertgegenstände

Es gibt eine klare Regel, die kein Umzugsteam je brechen sollte:

☛ **Achtung**

Absolutes Verbot:

Bargeld, Schmuck, Pässe, Medikamente, Datenträger mit persönlichen Daten und irreplaceable Erinnerungsstücke werden NIE vom Umzugsteam verpackt oder transportiert. Der Kunde wird aktiv darauf hingewiesen, diese Gegenstände selbst mitzunehmen.

Diese Regel schützt beide Seiten: den Kunden vor Verlust und das Team vor ungerechtfertigten Vorwürfen. Auch wenn der Kunde sagt «das macht nichts, das kann mitkommen» – das Team lehnt höflich aber klar ab.

5.14 Beschriftung – die unterschätzte Superwaffe



Abbildung 5.8: Beschriftung

Schlechte Beschriftung ist einer der teuersten Fehler auf einem Umzug. Wenn am Zielort niemand weiss, welcher Karton wohin gehört, entstehen Chaos, doppelter Aufwand und unzufriedene Kunden.

5.14.1 Was auf jeden Karton gehört:

- **Zimmer am Zielort** – «Küche», «Schlafzimmer», «Büro»
- **Grober Inhalt** – «Geschirr», «Bücher», «Kleidung»
- **Hinweise** – «ZERBRECHLICH», «OBEN», «SCHWER»
- **Priorität** – «ZUERST AUSPACKEN» bei Gegenständen die sofort gebraucht werden

Hinweis

Profi-Tipp – Farbkodierung:

Viele erfahrene Teams arbeiten mit farbigen Klebebandstreifen pro Zimmer. Rot = Küche, Blau = Schlafzimmer, Grün = Wohnzimmer. Am Zielort wird jede Tür mit dem entsprechenden Farbpunkt markiert. Der Ablad geht doppelt so schnell.

5.15 Häufige Verpackungsfehler und wie man sie vermeidet



Abbildung 5.9: Häufige Verpackungsfehler

Fehler	Folge	Richtig machen
Teller flach stapeln	Bruch durch Transportvibrationen	Immer hochkant wie Schallplatten
Karton zu schwer beladen	Boden reisst, Rückenschaden, Warenverlust	Max. 15–18 kg für schwere Inhalte
Hohlräume im Karton	Gegenstände bewegen sich und brechen	Lücken mit Papier oder Textilien auffüllen
Stretchfolie direkt auf Hochglanzlack	Druckspuren, Kleberückstände	Schutzvlies oder Decke zuerst
Matratze falten	Dauerhafter Kernschaden	Aufrecht oder flach, nie knicken
Gemälde flach transportieren	Leinwand verformt, Rahmen bricht	Immer aufrecht zwischen Polstermöbeln
Messer lose in Decken	Verletzungsgefahr beim Auspacken	Fest einrollen, beschriften
Keine Beschriftung	Chaos am Zielort, doppelte Arbeit	Zimmer + Inhalt auf jeden Karton
Kühlschrank liegend	Kompressorschaden	Immer aufrecht, 2–4h stehen lassen
Baummarktkartons ohne Hinweis	Haftungsrisiko für den Betrieb	Kunden informieren, im Rapport vermerken

Hinweis**Selbsttest-Fragen Kapitel 5:**

1. Warum müssen Teller hochkant und nicht flach verpackt werden?
2. Welche drei Informationen gehören zwingend auf jeden Karton?
3. Was ist der Unterschied in der Haftung, wenn das Team verpackt im Vergleich zu wenn der Kunde selbst verpackt?
4. Warum darf Stretchfolie nicht direkt auf Hochglanzlack gewickelt werden?
5. Welche Gegenstände darf das Umzugsteam unter keinen Umständen verpacken oder transportieren?

5.16 Verpacken nach Zimmern – die Zonen-Methode**Abbildung 5.10:** Zonen-Methode

Professionelles Verpacken folgt keiner Zufallslogik – es folgt der Zonen-Methode. Dabei wird die Wohnung in klar definierte Zonen aufgeteilt und jede Zone vollständig abgearbeitet bevor die nächste beginnt. Das hat entscheidende Vorteile: Der Überblick bleibt erhalten, die Beschriftung ist logisch, das Abladen am Zielort wird zum System statt zum Chaos.

Zone	Reihenfolge Empfehlung	Begründung
Keller / Estrich	1. (Tag vorher oder früh)	Sperrige, schwere Stücke – früh verladen, zuerst aus der Wand
Schlafzimmer	2.	Wird zuletzt genutzt – früh verpackbar
Kinderzimmer	3.	Viele Kleinteile – früh starten
Arbeitszimmer / Büro	4.	Oft bis letzter Tag genutzt – aber früh beginnen
Wohnzimmer	5.	Viele Dekorationsgegenstände, Bücher – mittlere Priorität
Küche	6. (letzter Tag)	Bis zur Abreise benötigt – zuletzt verpacken
Badezimmer	7. (Morgen Umzugstag)	Persönliche Hygiene bis zum Schluss

5.17 Schwere Kartons – das richtige Gewichtsprinzip

Eine der häufigsten Fehler beim Verpacken: Kartons die so schwer sind, dass man sie kaum noch heben kann. Die Faustregel lautet: Je schwerer der Inhalt, desto kleiner der Karton. Bücher kommen in kleine Kartons. Bettwäsche darf in grosse. Warum? Weil ein grosser Karton voller Bücher 40–50 kg wiegen kann – ein erhebliches Unfallrisiko und Rückenproblem.

Hinweis

Gewichtsrichtlinien für Umzugskartons

- **Kleiner Karton (30×30×30 cm):** max. 20 kg – ideal für Bücher, Werkzeug, Geschirr
- **Mittlerer Karton (40×40×40 cm):** max. 25 kg – ideal für Töpfe, Kleider, Spielzeug
- **Grosser Karton (60×40×40 cm):** max. 30 kg – ideal für Bettwäsche, leichte Dekoration
- **Kleiderschachtel (Hängekarton):** max. 15 kg – für Kleidung am Bügel
- **Grundregel:** Wenn du mit einer Hand nicht sicher zugreifen kannst – zu schwer

5.18 Elektrogeräte korrekt verpacken

Elektrogeräte sind empfindlich – mechanisch und elektronisch. Erschütterungen, Feuchtigkeit und unsachgemässe Lagerung können teure Schäden verursachen. Ideal ist die Originalverpackung, die aber selten vorhanden ist.

Gerät	Korrekte Verpackung	Typischer Fehler
<i>Fernseher</i>	<i>Original-Box oder TV-Spezialkarton, senkrecht stehend</i>	<i>Liegend transportieren → Bildschirm bricht</i>
<i>Computer / Laptop</i>	<i>Gepolsterte Box, Festplatte separat wenn möglich</i>	<i>Ungepolstert in Karton → Festplattenschaden</i>
<i>Drucker</i>	<i>Patronen entfernen und separat einpacken</i>	<i>Patronen im Gerät → läuft aus, beschädigt Gerät</i>
<i>Waschmaschine</i>	<i>Transportsicherungen einsetzen, Wasser ablassen</i>	<i>Trommel schlägt beim Transport → Lagerschaden</i>
<i>Kühlschrank</i>	<i>Aufrecht, min. 2h vor Einschalten stehen lassen</i>	<i>Liegend oder sofort anschliessen → Kompressorschaden</i>
<i>Kaffeeautomat</i>	<i>Wassertank leeren, separat einpacken</i>	<i>Restwasser läuft in Gerät oder Karton</i>

5.19 Verpackungsdokumentation und Haftungsfragen

Wer verpackt haftet. Diese einfache Regel hat grosse rechtliche Konsequenzen. Wenn das Umzugsteam einen Karton packt und ein Gegenstand darin beim Abladen beschädigt ist, liegt die Haftung beim Betrieb – sofern nachgewiesen werden kann, dass die Verpackung unsachgemäss war. Wenn der Kunde selbst verpackt und der Karton beim Transport Schaden nimmt, liegt die Haftung beim Kunden.

⚠ Achtung

Haftungsregeln beim Verpacken

- *Alles was das Team verpackt: Betrieb haftet für Schäden durch mangelhafte Verpackung*
- *Alles was der Kunde selbst verpackt: Betrieb haftet NICHT für Schäden durch mangelhafte Verpackung*
- *Wichtig: Im Rapport vermerken, welche Kartons vom Kunden verpackt wurden*
- *Bei offensichtlich fehlerhafter Kundenverpackung: kurz hinweisen («ich empfehle mehr Polsterung hier»)*
- *Wenn Kunde Hinweis ablehnt: im Rapport dokumentieren und Unterschrift des Kunden einholen*

✓ Selbsttest*Erweiterter Selbsttest – Kapitel 5*

1. *Erkläre die Zonen-Methode beim Verpacken. In welcher Reihenfolge werden die Zimmer bearbeitet und warum?*
2. *Was sind die maximalen Gewichte für kleine, mittlere und grosse Umzugskartons?*
3. *Wie wird ein Fernseher korrekt transportiert und was passiert wenn man es falsch macht?*
4. *Was muss mit einer Waschmaschine vor dem Transport gemacht werden?*
5. *Erkläre die Haftungsregel beim Verpacken: Wann haftet der Betrieb, wann der Kunde?*
6. *Was dokumentierst du im Rapport wenn der Kunde eigene Kartons verwendet?*
7. *Welche Gegenstände dürfen nicht im Umzugswagen transportiert werden? Nenne fünf Kategorien.*
8. *Warum wird der Kühlschrank immer aufrecht transportiert und wie lange muss er nach dem Transport warten bis er eingeschaltet wird?*

Das Umzugswesen verändert sich. Digitalisierung, Online-Buchung, digitale Rapportierung, GPS-Tracking – der Beruf des Umzugsfachmanns von 2027 ist ein anderer als jener von 2010. Wer das versteht, kann sich gezielt weiterentwickeln.

5.19.1 Trends die den Beruf prägen:

Trend	Auswirkung auf den Alltag
<i>Digitale Rapportierung</i>	<i>Papierreport wird ersetzt durch App – mehr Daten, schnellere Abrechnung</i>
<i>Online-Bewertungen</i>	<i>Jeder Einsatz kann öffentlich bewertet werden – Qualität wird sichtbarer denn je</i>
<i>Elektrische Hilfsmittel</i>	<i>Elektrische Treppenklettergeräte, E-Hubwagen reduzieren körperliche Belastung erheblich</i>
<i>Nachhaltigkeit</i>	<i>Wiederverwendbare Verpackungen, Elektro-LKW in Städten werden Standard</i>
<i>Spezialisierung</i>	<i>IT-Umzüge, Kunsttransport und Firmenumzüge als eigenständige Kompetenzbereiche</i>

KAPITEL 6

Möbel demontieren und montieren

KAPITEL 5 – BESCHRIFTUNG: DIE SUPERWAFFE



Jeder Karton muss sprechen können.



Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR.

Abbildung 6.1: Kapitel 6 – Möbel demontieren und montieren

★ Lernziele dieses Kapitels

- Du kennst die Grundregeln der Möbeldemontage und weisst warum die Reihenfolge entscheidend ist.
- Du weisst warum und wie Seitenteile nummeriert werden.
- Du kennst die Besonderheiten bei Bauernschränken, Spiegelschränken und antiken Möbeln.
- Du kannst ein USM Haller Möbel korrekt demontieren und remontieren.
- Du weisst wie Schrauben und Kleinteile sicher gesichert werden.
- Du beherrschst die Qualitätskontrolle nach der Montage am Zielort.
- Du kennst die Grenzen – wann du Fachpersonal beiziehen musst.

6.1 Demontage – warum Reihenfolge alles ist

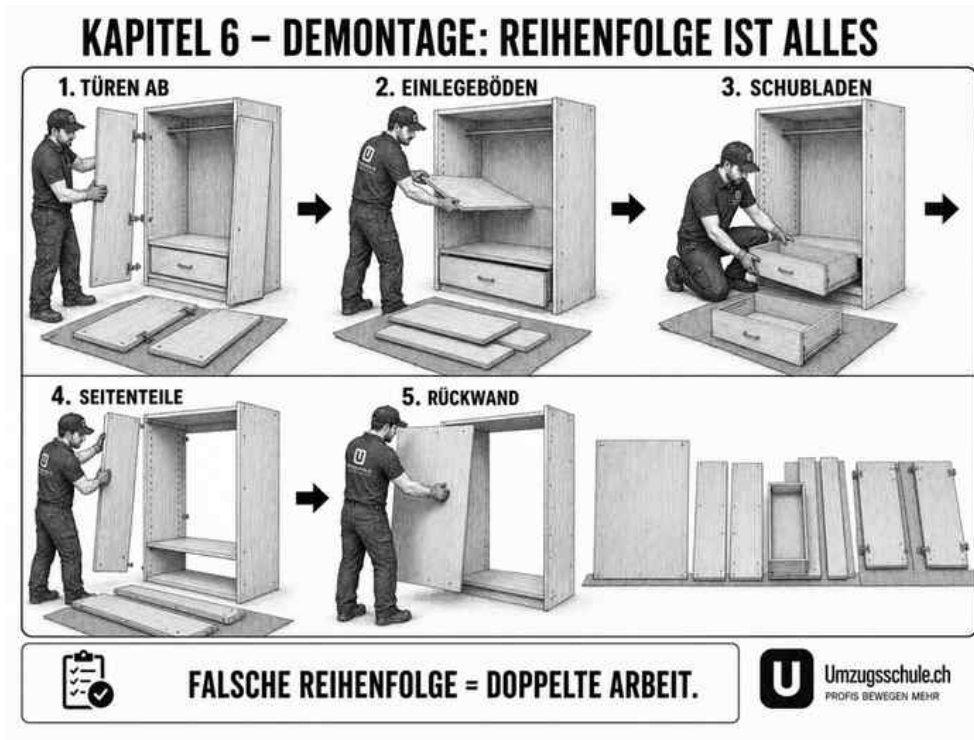


Abbildung 6.2: Demontage Reihenfolge

Möbeldemontage ist kein blindes Auseinanderschrauben. Es ist ein systematischer Prozess bei dem jeder Schritt die nächsten ermöglicht. Wer ohne System demontiert, steht am Zielort vor einem Puzzle ohne Bild – und verliert 30–60 Minuten beim Aufbau.

6.1.1 Der wichtigste Grundsatz:

☛ Achtung

Goldene Regel der Demontage:

Demontage immer von

oben links nach unten rechts

. Montage am Zielort immer von

unten links nach oben rechts

. Diese Regel gilt für 95% aller Schranktypen und verhindert das berühmte «es passt nicht mehr»-Problem.

Der Grund ist physikalisch: Möbel biegen sich unter ihrem eigenen Gewicht und durch Nutzung über Jahre. Ein Kleiderschrank der 10 Jahre stand, hat sich minimal verformt. Seitenteile, die immer links standen, passen nicht mehr rechts – weil sie sich um 0.5–1 mm verformt haben. Für das menschliche Auge unsichtbar, aber für die Montagepräzision entscheidend.

6.2 Seitenteile nummerieren – warum es zwingend ist



Abbildung 6.3: Nummerieren

Die Nummerierung der Seitenteile ist kein bürokratischer Aufwand – sie ist die Grundlage für eine schnelle, fehlerfreie Montage am Zielort.

6.2.1 Das Nummerierungssystem:

- **Nummerierung innen, oben:** Nummer mit Bleistift oder löslichem Marker auf der Innenseite des Teils, oben links.
- **System:** 1 = ganz links, 2 = nächstes von links, etc. Bei mehrteiligen Schränken: 1a, 1b für übereinanderstehende Elemente.
- **Zusatzinfo:** «L» für links, «R» für rechts, «V» für vorne, «H» für hinten wenn nötig.
- **Rückenplatten:** Nummerierung auf der Rückseite (die am Zielort sichtbar sein wird).

6.2.2 Foto VOR der Demontage:

- Foto des Möbels von vorne, vollständig sichtbar.
- Foto des Schrankinneren wenn es besondere Einbauten hat.
- Bei komplexen Systemen: Foto von links, rechts und oben.
- Diese Fotos sind das «Bild des Puzzles» beim Aufbau.

6.3 Werkzeug – was auf jedem Einsatz da sein muss

Werkzeug	Wofür	Ohne geht es nicht bei
Akkuschrauber mit Bits-Set Inbusschlüssel-Set (2–10 mm)	Schnelles Lösen und Anziehen Möbelverbinder (Exzenterverbinder)	Fast jedem Schrank IKEA, USM, vielen Systemmöbeln
Kreuzschraubenzieher PH2 Flachschraubenzieher Gummihammer	Scharniere, Rückenplatten Exzenterverbinder, Sockelleisten Verbindungen lösen ohne Beschädigung	Fast jedem Möbel Älteren Möbeln IKEA-Verbindern, Nut-Feder-Verbindungen
Wasserpfahl / Wasserwaage	Schränke gerade ausrichten	Jedem Einbauschränk, Küchenzeile
Klebeband + Filzstifte	Markierungen, Schrauben-Beutel beschriften	Jeder Demontage
Kleine Beutel (ZipLock)	Schrauben sichern	Jeder Demontage

6.4 Schrauben und Kleinteile – das grösste Chaos-Risiko



Abbildung 6.4: Schrauben sichern

Verlorene Schrauben am Zielort sind das häufigste Folgeproblem schlecht organisierter Demontagen. Ein fehlender Exzenterverbinder (Preis: CHF 0.50) kann dazu führen, dass ein Schrank nicht montiert werden kann – und eine Zusatzfahrt zur nächsten IKEA nötig wird.

6.4.1 Das bewährte Schrauben-Sicherungs-System:

1. Kleine ZipLock-Beutel bereithalten – vor der Demontage.
2. Jede Schraubengruppe (z.B. «alle Scharniere Tür 1») in einen eigenen Beutel.
3. Beutel beschriften: «Kap-Schrauben Kleiderschrank» oder einfach die Möbelnummer.

4. Beutel mit Klebeband direkt am zugehörigen Möbelteil befestigen.
5. Alternative: Schrauben durch ein Karton-Stück stecken und mit Klebeband am Teil befestigen.

Hinweis

Nie-Tun:

Alle Schrauben in eine grosse Schüssel oder Kiste – dieser Ansatz führt garantiert zu verlorenen Teilen und Sortierarbeit am Zielort.

6.5 Schrank-Demontage Schritt für Schritt

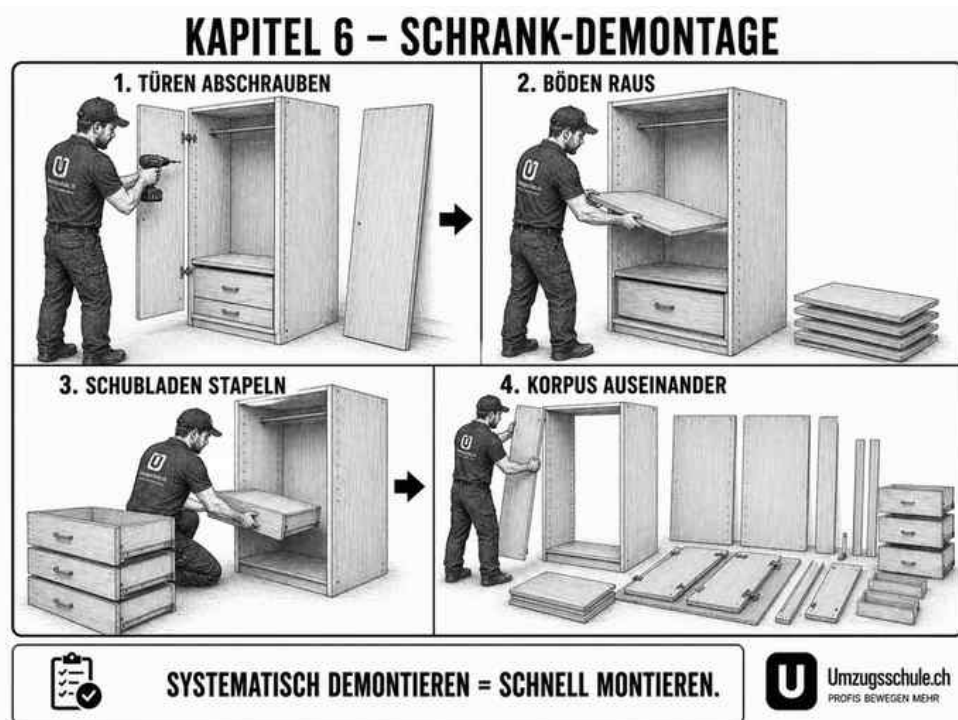


Abbildung 6.5: Schrank Schritt für Schritt

6.5.1 Standard-Kleiderschrank (IKEA PAX, ähnliche Systeme):

1. Foto machen – Frontalansicht, vollständig.
2. Inhalt leeren – niemals mit Inhalt demontieren.
3. Türen aushängen – Scharniere lösen, Türen aufrecht lagern.
4. Einbauten entfernen – Einlegeböden, Schubladen, Kleiderstangen.
5. Oberteil / Deckplatte lösen.
6. Seitenteile nummerieren – innen oben, bevor sie getrennt werden.
7. Verbinder lösen – von oben nach unten, aussen nach innen.
8. Rückenplatte entfernen – vorsichtig, oft nur eingesteckt.
9. Bodenplatte als letzte – sie trägt alles andere.

6.5.2 Ältere Massivholzschränke:

- Keine Gewalt – alte Holzverbindungen können brechen.
- Leim-Verbindungen nicht aufbrechen versuchen – das ist Restauratorenarbeit.

- *Bei Unsicherheit: lieber komplett transportieren auch wenn es schwieriger ist.*
- *Aufquellen durch Feuchtigkeit kann bedeuten dass Schubläden klemmen – Gummihammer vorsichtig.*

6.6 Spezialfall: Bauernschrank

Der Bauernschrank ist auf jedem Umzug eine besondere Herausforderung. Er wirkt wie eine massive Einheit – ist es aber meist nicht.

6.6.1 Was beim Bauernschrank zwingend beachtet werden muss:

- **Deckel (Aufsatz) immer abnehmen:** *Der Deckel liegt bei 95% aller Bauernschränke nur auf – er ist nicht fest verschraubt. Beim Transport kippt er sofort weg. Gefahr für Träger und Schrank.*
- **Wie abnehmen:** *Zwei Personen den Deckel gemeinsam heben. Oft sind versteckte Holzdübel oder dünne Schrauben die zuerst gelöst werden müssen.*
- **Gewicht:** *Bauernschränke sind massiv schwer – Massivholz, oft über 150 kg ohne Deckel.*
- **Türen:** *Türen aushängen – Bauernschrank-Türen sind oft sehr schwer und schwingen unkontrolliert.*
- **Transport:** *Aufrecht, nie auf der Seite – die Substanz ist für aufrechten Stand ausgelegt.*

6.7 Spezialfall: Spiegelschrank / Kleiderschrank mit Spiegeltüren

Spiegel sind das gefährlichste Element in einem Kleiderschrank-Transport. Ein brechender Spiegel im Treppenhaus ist nicht nur teuer – er ist gefährlich.

6.7.1 Protokoll für Spiegelschränke:

1. *Spiegel zuerst prüfen: sind sie fix eingebaut oder abnehmbar?*
2. *Wenn abnehmbar: Spiegel immer zuerst entfernen, bevor der Schrank bewegt wird.*
3. *Schutz: Kreuzklebeband auf der Spiegelfläche – verhindert bei Bruch das Auseinanderfliegen von Scherben.*
4. *Transport: aufrecht zwischen weichen Schutzdecken oder Matratzen.*
5. *Wenn fest eingebaut: Schrank nur aufrecht transportieren. Nie auf die Seite legen.*

6.8 Spezialfall: USM Haller

USM Haller ist ein Schweizer Qualitätsmöbelsystem aus verchromten Stahlrohren und farbigen Lackpanelen. Es ist teuer (ein mittelgrosses System kostet CHF 3'000–15'000), empfindlich und hat eine spezifische Demontage-Logik.

6.8.1 USM Haller Demontage:

1. **Foto machen:** *Das System hat oft komplexe Konfigurationen. Foto von allen vier Seiten.*
2. **Werkzeug:** *Inbusschlüssel 4 mm für die Kugelverbinder.*
3. **Reihenfolge:** *Immer von oben nach unten, aussen nach innen. Platten zuerst, dann Rohre.*
4. **Schrauben beschriften:** *Die kleinen Inbusschrauben in beschriftete Beutel – «Verbinder Reihe 1 oben».*
5. **Chrompflege:** *Chrombeschädigungen reduzieren den Wert massiv. Weiche Decken zwischen Metallteilen.*
6. **Lackplatten:** *Nie übereinander stapeln. Immer einzeln in Folie oder Decken.*

⚠ Achtung

USM Haller Kugelverbinder:

Die Kugeln im System sind Präzisionsteile. Wenn eine Kugel verloren geht oder beschädigt wird, ist der Ersatz teuer und kommt direkt vom Hersteller. Alle Verbinder sorgfältig sichern.

6.9 Einbauküchen – was das Umzugsteam macht und was nicht

Einbauküchen sind eine Grauzone zwischen Möbelmonteur und Umzugsteam. Die Grundregel: das Umzugsteam demontiert und remontiert Küchenmöbel – aber berührt keine Anschlüsse.

6.9.1 Klare Aufgabentrennung:

Aufgabe	Wer macht es?
Elektroanschlüsse (Backofen, Kühlschrank)	Elektriker – NICHT Umzugsteam
Wasseranschlüsse (Geschirrspüler, Spüle)	Sanitärinstallateur – NICHT Umzugsteam
Gasanschlüsse	Gasinstallateur – NIEMALS Umzugsteam
Küchenunterschranke demontieren	Umzugsteam
Küchenoberschranke demontieren	Umzugsteam (nach Freigabe durch Eigentümer)
Arbeitsplatte demontieren	Umzugsteam wenn keine Anschlüsse drin
Geräte transportieren (nach Abtrennung)	Umzugsteam

6.10 Montage am Zielort – die Rückreise des Systems



Abbildung 6.6: Montage am Zielort

Die Montage ist die Demontage in umgekehrter Reihenfolge. Wer die Demontage sauber dokumentiert hat, macht die Montage in einem Bruchteil der Zeit.

6.10.1 Checkliste vor dem Aufbau:

- Alle Teile vorhanden? Inventur der Schrauben-Beutel.
- Fotos aus der Demontage griffbereit.
- Bodenschutz unter dem Möbelstandort verlegt.
- Wand geprüft: Dübellöcher aus der alten Wohnung sind nicht dieselben wie hier.
- Niveau geprüft: Boden eben? Wasserwaage bereit.

6.10.2 Qualitätskontrolle nach der Montage:

Kontrolle	Wie?
Standfestigkeit	Schrank leicht von beiden Seiten schütteln – kein Wackeln
Alle Schrauben	Einmal visuell durchgehen – kein offenes Schraubenloch
Türen	Alle Türen öffnen und schliessen – Leichtgängigkeit prüfen
Türenausrichtung	Gleichmässiger Spalt zwischen Türen und Rahmen
Schubladen	Alle Schubladen vollständig eingeschoben – kein Klemmen
Rückenplatten	Keine abstehenden Ecken

6.11 Bettgestelle – systematisch und schnell



Abbildung 6.7: Bettgestelle

Bettgestelle gehören zu den am häufigsten aufgebauten Möbeln – und zu den häufigsten Quellen für Zeitverlust wenn die Demontage nicht sauber war.

6.11.1 Standardablauf Bettgestell-Demontage:

1. Matratze und Lattenrost entfernen – beide separat transportieren.
2. Foto des Bettsystems – besonders bei Boxspringbetten mit Verbindungen.
3. Kopfteil und Fussteil markieren (K = Kopf, F = Fuss).
4. Verbindungsschrauben lösen – Schrauben sichern.
5. Seitenteile nummerieren (L/R).
6. Lattenrost-Leisten zählen – alle eingepackt?

6.11.2 Spezialfall Boxspringbett:

- Boxspringbetten bestehen aus Unterbox, Topper und Kopfteil – drei Teile die separat transportiert werden.
- Die Unterbox hat oft Transportgriffe – diese nutzen.
- Topper nie falten – aufrecht oder flach, nicht knicken.
- Gewicht: Unterbox eines Kingsize Boxspringbetts: 80–120 kg – immer zu zweit.

6.12 Regale und Bücherregale

Regale klingen einfach – sind aber oft überraschend komplex wenn es um viele Böden, Einlegeböden und Dübelsysteme geht.

6.12.1 Was zu beachten ist:

- **Einlegeböden zählen:** Alle Einlegeböden und die zugehörigen Trägerbolzen einpacken. Trägerbolzen fallen heraus und verschwinden.
- **Rückwand sichern:** Oft nur eingesteckt oder mit wenigen Nägeln befestigt.
- **Bücher vorher entfernen:** Bücherregal mit Büchern demontieren ist eine Einladung zu Rückenverletzungen.
- **Freistehende Regale kippen nicht einfach:** Wenn ein Regal demontiert werden muss, immer von oben nach unten.

6.13 Tische – was oft nicht bedacht wird

Tischtyp	Besonderheit	Vorgehen
Standard-Esszimmertisch	Beine abschrauben	Beine markieren (welches Bein wohin), Schrauben sichern
Auszieh-Esstisch	Auszugsplatten und Verlängerungen	Auszug einfahren, sichern damit er nicht herausfällt
Glastisch	Glasplatte oft nur aufgelegt	Glasplatte immer separat und aufrecht transportieren
Massivholztisch	Sehr schwer, oft keine Demontage möglich	Tischdecken, Tür ggf. aushängen
Höhenverstellbarer Bürotisch	Elektrischer Antrieb	Stromkabel sichern, Mechanismus vor Transport arretieren

6.14 Häufige Fehler und wie sie vermieden werden

Fehler	Konsequenz	Lösung
Kein Foto vor Demontage	Ratespiel beim Aufbau, Zeitverlust	Foto als erster Schritt, immer
Alle Schrauben in eine Kiste Seitenteile nicht nummeriert	Sortieraufwand, verlorene Teile Schrank passt nicht zusammen	Beschriftete Beutel direkt am Teil Nummerierung vor dem Lösen der ersten Schraube
Deckel Bauernschrank vergessen	Kippt beim Transport, Schaden	Checkliste: Aufsatz immer abnehmen
Türen nicht ausgehängt	Swingt auf beim Tragen, trifft Wand/Person	Türen immer zuerst aushängen
Ohne Qualitätskontrolle montiert	Wackelige Möbel, Kundenbeschwerden	Qualitäts-Check nach jedem Möbel

Hinweis

Selbsttest-Fragen Kapitel 6:

1. In welcher Reihenfolge wird ein Schrank demontiert?
2. Warum müssen Seitenteile nummeriert werden?
3. Was ist beim Bauernschrank-Transport zwingend zu tun?
4. Was macht das Umzugsteam bei einer Einbauküche – und was nicht?
5. Welche Qualitätskontrollen werden nach der Möbelmontage durchgeführt?

6.15 Parkettböden schützen bei der Möbelmontage



Abbildung 6.8: Parkettschutz

Der teuerste Schaden beim Möbelaufbau am Zielort ist meist nicht am Möbel – sondern am Boden. Ein Kratzer auf frisch verlosztem Parkett kann CHF 500–3'000 Reparaturkosten bedeuten.

6.15.1 Schutzmassnahmen während der Montage:

- **Filzgleiter unter alle Möbelbeine:** Vor dem Aufstellen montieren – nie nachher. Wer einen Schrank aufstellt und dann die Gleiter unterlegt, kratzt garantiert.
- **Schutzfolie oder Karton:** Unter dem Arbeitsbereich bleibt der Bodenschutz bis der Schrank steht und fertig justiert ist.
- **Kein Schleifen:** Schwere Möbel nie über den Boden schleifen – immer heben oder rollen.
- **Schuhe prüfen:** Schmutz an der Schuhsohle ist oft die Ursache von Kratzern. Sohlen vor dem Betreten empfindlicher Böden prüfen.

6.16 Spiegelverkleidungen und Glaseinsätze

Viele moderne Schränke und Sideboards haben Glasscheiben oder Spiegel als Fronteinsätze. Diese sind oft nur eingesteckt oder mit wenigen Punkten gesichert.

6.16.1 Protokoll für gläserne Schrankeinsätze:

1. Vor der Demontage prüfen: sind die Gläser fix verschraubt oder steckbar?
2. Steckbare Gläser immer zuerst entfernen – nie mit dem Schrank transportieren.
3. Kreuzklebeband auf der Glasfläche – verhindert bei Bruch das Auseinanderfliegen.
4. Transport aufrecht zwischen Schaumstoff oder weichen Decken.
5. Am Zielort: Glas einsetzen erst wenn Schrank komplett montiert und ausgerichtet ist.

6.17 Ikea-Möbel – Massenware mit Tücken

KAPITEL 6 – IKEA-MÖBEL: MIT TÜCKEN



Abbildung 6.9: Ikea-Möbel

IKEA-Möbel sind auf fast jedem Umzug. Sie sehen einfach aus – aber sie haben ihre eigenen

Herausforderungen.

6.17.1 Was bei IKEA-Möbeln beachtet werden muss:

- **Nicht demontiert transportieren ist oft besser:** Viele IKEA-Möbel verlieren nach mehrfacher De- und Remontage ihre Stabilität. Wenn ein Möbel durch die Tür passt – lieber ganz transportieren.
- **Dübel und Exzenterverbinder:** Die kleinen Kunststoff-Dübel sind oft einmaliger Gebrauch. Bei Demontage brechen sie. Ersatz kaufen bevor der Aufbau beginnt.
- **Rückenplatten:** IKEA-Rückenplatten aus Presspappe werden oft deformiert wenn sie herausgezogen werden. Fotos machen vor Demontage.
- **Höhenverstellbare Beine:** Notieren oder markieren wie weit sie eingedreht waren – das bestimmt ob der Schrank später gerade steht.
- **Montageanleitungen:** Immer aufbewahren oder die Artikelnummer notieren – für den Fall dass am Zielort Teile fehlen.

6.18 Schrankwände und Einbaulösungen

Begehbare Kleiderschränke, Schrankwände und IKEA PAX-Systeme die wand-zu-wand verbaut sind, sind ein Sonderfall der sorgfältige Planung erfordert.

- **Masse nehmen:** Passt die Schrankwand an die Zielwand? Wandlänge, Deckenhöhe, Ecken mit Steckdosen?
- **Wandbefestigung dokumentieren:** Fotos der Dübellöcher und Wandanker bevor demontiert wird.
- **Wandanker-Typen beachten:** Betonwand am Ladeort ≠ Gipskarton am Zielort. Andere Dübel, andere Technik.
- **Kunden informieren:** Wenn die Wand am Zielort andere Befestigungstechnik erfordert – vor dem Aufbau kommunizieren, nicht danach.

KAPITEL 7

Tragen, Heben und Ergonomie



Abbildung 7.1: Titelseite

★ Lernziele dieses Kapitels

- Du kennst die anatomischen Grundlagen der Wirbelsäule und verstehst warum Drehungen unter Last gefährlich sind.
- Du beherrschst die korrekte Hebe- und Tragetechnik und kannst sie im Alltag konsequent anwenden.
- Du kennst das STOP-Prinzip und wendest es vor jeder schweren Last an.
- Du weißt wie du Teamarbeit beim Tragen koordinierst und Kommandos klar kommunizierst.
- Du kennst die gesetzlichen Pausenregelungen und weißt warum sie einzuhalten sind.

7.1 Warum Rücken das grösste Berufsrisiko ist



Abbildung 7.2: Wirbelsäule

Rückenleiden sind die häufigste Ursache für Langzeitausfälle im Umzugswesen. Nicht ein schwerer Unfall, sondern die Summe falscher Bewegungen über Monate und Jahre führt dazu, dass Mitarbeitende frühzeitig ausfallen. Wer die Mechanik des Rückens versteht, schützt sich selbst – und sichert seine Arbeitsfähigkeit für die Zukunft.

7.1.1 Die Wirbelsäule – Grundwissen:

- Die Wirbelsäule besteht aus 24 beweglichen Wirbeln, verbunden durch Bandscheiben.
- Bandscheiben wirken als Stossdämpfer – sie sind bei Kompression (Druck von oben) belastbar.
- **Rotation unter Last ist die grösste Gefahr:** Wenn die Wirbelsäule gleichzeitig belastet und gedreht wird, übersteigt der Scherdruck die Belastungsgrenze der Bandscheiben.
- Ein Bandscheibenvorfall entsteht nicht bei einem einzigen Fehlheben – er ist meist das Resultat vieler kleiner Überbelastungen.

☛ **Achtung**

Die gefährlichste Bewegung:

Last aufheben – gleichzeitig drehen – abstellen. Diese Bewegung, die auf jedem Umzug hunderte Male vorkommt, ist die häufigste Ursache für Bandscheibenvorfälle. Konsequenz: NIE mit gehaltener Last drehen. Immer die Füsse umsetzen.

7.2 Das STOP-Prinzip



Abbildung 7.3: Stop prinzip

Bevor jemand eine Last manuell hebt, wird geprüft ob das wirklich nötig ist. Das STOP-Prinzip ist die gesetzliche und praktische Grundlage für ergonomisches Arbeiten.

Buchstabe	Bedeutung	Beispiel
S	Substituieren – Kann die Last ersetzt oder vermieden werden?	Leere statt volle Kartons transportieren
T	Technisch – Welches Hilfsmittel kann eingesetzt werden?	Möbelrolli, Tragegurte, Hublift, Treppensteiger
O	Organisatorisch – Wie kann die Arbeit besser organisiert werden?	Zwei statt eine Person, Pausen einplanen
P	Persönlich – Wenn nichts anderes geht: korrekte Technik und PSA	Rückengurt, Handschuhe, korrekte Technik

Hinweis

Merksatz:

Das STOP-Prinzip ist keine Empfehlung – es ist in ArGV 3 Art. 25 gesetzlich vorgeschrieben. Wer es nicht anwendet, handelt rechtswidrig – und trägt das Risiko der Verletzung selbst.

7.3 Korrekte Hebe- und Tragetechnik – Schritt für Schritt



Abbildung 7.4: Hebeteknik

7.3.1 Heben aus tiefer Position:

1. **Position einnehmen:** Nah an die Last herantreten, Füße schulterbreit, Füße leicht nach aussen gedreht.
2. **Kniebeuge:** In die Knie gehen – nicht den Rücken beugen. Oberschenkel sollten annähernd waagrecht sein.
3. **Rücken gerade:** Rücken gestreckt halten, natürliche Lordose (leichte Hohlkreuzhaltung) beibehalten.
4. **Griff sichern:** Beide Hände sicher am Gegenstand, bevor die Last bewegt wird.
5. **Heben mit den Beinen:** Körperspannung aufbauen, mit der Beinmuskulatur (nicht dem Rücken) hochkommen.
6. **Last nah am Körper:** Die Last so nah wie möglich am Körper halten – jeder Zentimeter Abstand vervielfacht die Hebelwirkung.
7. **Keine Drehung:** Wenn gedreht werden muss – mit den Füßen umsetzen, nie den Rumpf drehen.

7.3.2 Abstellen einer Last:

- Umgekehrtes Heben – Kniebeuge, Rücken gerade, kontrolliertes Absenken.
- Nie «fallen lassen» – auch wenn die Last schwer ist. Kontrolliertes Absetzen schützt Rücken und Gegenstand.
- Finger rechtzeitig wegziehen – Quetschgefahr beim Absetzen auf Boden.

7.4 Tragen im Team – Kommunikation rettet Rücken



Abbildung 7.5: Tragen team

Teamarbeit beim Tragen ist keine Selbstverständlichkeit – sie muss aktiv koordiniert werden. Zwei Personen die nicht synchron arbeiten, tragen effektiv weniger als eine Person alleine.

7.4.1 Klare Kommandos:

- **«Fertig?»** – Bereitschaft abfragen bevor die Last angehoben wird.
- **«Hoch!»** – Gleichzeitiges Anheben. Nur wer das Kommando gibt, zählt hoch.
- **«Halt!»** – Kurzes Innehalten, Last kurz absetzen wenn nötig.
- **«Stopp!»** – Sofortiger Abbruch. Geht einem Teammitglied die Kraft aus oder ist ein Hindernis da.
- **«Runter!»** – Kontrolliertes gleichzeitiges Absetzen.

7.4.2 Tragen an Treppen:

- Person unten trägt mehr Last – die Physik ist unausweichlich.
- Last leicht neigen (Kopf nach oben), damit das Gewicht ausgeglichen wird.
- Langsam, synchron, ein Schritt nach dem anderen.
- Regelmässige Pausen einplanen – besonders bei langen Treppenhäusern.
- Ablösung: beide Personen müssen sicher stehen bevor gewechselt wird.

7.4.3 Übergabe auf der Treppe:

- Klares Signal bevor losgelassen wird.
- Sicherer Stand beider Personen ist Voraussetzung.
- Nie gleichzeitig loslassen und greifen – immer erst greifen, dann loslassen.

7.5 Hilfsmittel kennen und einsetzen



Abbildung 7.6: Hilfsmittel

Hilfsmittel	Einsatz	Wichtige Hinweise
Möbelrolli / Möbelroller	Schwere Möbel auf ebenen Flächen rollen statt tragen	Boden prüfen – nicht auf empfindlichen Böden ohne Schutz
Tragegurte (Schulter- oder Hüftgurte)	Gewicht von Armen auf Schultern/Hüfte verlagern	Immer zu zweit, ähnliche Körpergrösse, korrekte Einstellung
Klavierschlitten	Klaviere, schwere Tresore, grosse Apparate	Immer mit Gurtsystem sichern, Steigungen beachten
Treppensteiger (elektrisch)	Schwere Geräte in Treppenhäusern ohne Aufzug	Einweisung erforderlich – unsachgemässer Einsatz ist gefährlich
Panzerrollen	Extrem schwere Lasten (Maschinen, Tresore) rollen	Tragkraft beachten, Bodenbeschaffenheit prüfen
Hublift / Fassadenlift	Schwere/sperrige Lasten über Fassade transportieren	Lizenz und Einweisung erforderlich, Traglastgrenzen beachten

7.6 Warnsignale und Grenzen



Abbildung 7.7: Warnsignale

Der Körper sendet Warnsignale bevor er versagt. Wer diese Signale ignoriert, riskiert schwere Verletzungen. Professionelles Arbeiten bedeutet: auf den Körper hören.

7.6.1 Warnsignale die zum sofortigen Absetzen führen:

- Zittern oder Zucken in Armen oder Beinen
- Schmerzen im Rücken, Schultern oder Handgelenken
- Flacher, gepresster Atem
- Schwindel oder Sehstörungen
- Kribbeln oder Taubheitsgefühl in Armen oder Händen

☛ **Achtung**

Bei Rückenschmerzen gilt:

Sofort absetzen, Einsatzleiter informieren, Last mit Hilfsmittel oder mehr Personen transportieren. «Ich bin stark genug» ist keine Argumentation – es ist Fahrlässigkeit gegenüber sich selbst.

7.7 Pausenrecht und Arbeitszeitgesetz



Abbildung 7.8: Pausen

Pausen sind kein Luxus – sie sind gesetzliche Pflicht und medizinische Notwendigkeit. Erschöpfte Muskeln verlieren ihre Koordination – das Unfallrisiko steigt exponentiell.

Arbeitszeit	Mindestpause (ArG)
Bis 5.5 Stunden	Keine Pflichtpause (Kurzpausen empfohlen)
Mehr als 5.5 Stunden	Mindestens 15 Minuten
Mehr als 7 Stunden	Mindestens 30 Minuten
Mehr als 9 Stunden	Mindestens 1 Stunde

Bei körperlich schwerer Arbeit wie Möbeltransport sollten zusätzliche Kurzpausen von 5–10 Minuten pro Stunde eingeplant werden – auch wenn das ArG sie nicht explizit vorschreibt.

7.8 Ergonomie im Berufsalltag – langfristige Gesundheit

Ergonomie bedeutet nicht nur «richtig heben». Es ist die Gesamtheit aller Massnahmen die verhindern, dass der Körper durch die Arbeit dauerhaft geschädigt wird. Wer 20 Jahre im Umzugswesen arbeiten will, braucht ein ergonomisches Gesamtkonzept.

7.8.1 Ausserhalb des Hebens – was ebenfalls zählt:

- **Schuhwerk:** Schlechtes Schuhwerk führt zu Knieproblemen, Rückenschmerzen und erhöhter Sturzgefahr. Qualitätsarbeitsschuhe mit Dämpfung und Stahlkappe sind eine Investition in die eigene Gesundheit.
- **Handschuhe:** Schutz vor Schnittwunden, aber auch: besserer Grip bedeutet weniger Kraft aufwenden um eine Last zu halten. Das schont Sehnen und Muskeln.

- **Pausen aktiv nutzen:** Aufstrecken, kurze Mobilisationsübungen, Flüssigkeit trinken. Wer in der Pause nur am Telefon sitzt, lässt die Muskeln auskühlen.
- **Ernährung:** Schwere körperliche Arbeit braucht Energie. Wer morgens nichts isst und um 14 Uhr noch schwere Lasten trägt, riskiert Konzentrationsmangel und erhöhtes Verletzungsrisiko.

7.8.2 Kurzfristige Mobilisation in der Pause:

Übung	Dauer	Wofür
Rumpf langsam nach links/rechts drehen (stehend, ohne Last)	10x jede Seite	Wirbelsäule mobilisieren
Schulterkreisen nach vorne und hinten	10x	Schultergelenke entspannen
Füsse abrollen (auf der Stelle laufen)	1 Min	Fussmuskeln aktivieren
Hände aufschütteln	30 Sek	Handgelenke entlasten

7.9 Rückengurt – wann sinnvoll, wann nicht



Abbildung 7.9: Häufige Fehler

Rückengurte (Lumbalstützen) sind im Umzugswesen verbreitet – aber ihre Wirkung wird oft falsch eingeschätzt.

7.9.1 Was ein Rückengurt kann:

- Propriozeptives Feedback verbessern – man spürt die Körperposition besser.
- Kurzfristige Unterstützung bei bekannten Rückenproblemen unter Anleitung eines Arztes.
- Psychologisches Sicherheitsgefühl (was den Tragekomfort verbessern kann).

7.9.2 Was ein Rückengurt NICHT kann:

- Falsche Hebeteknik kompensieren.
- Rückenmuskeln dauerhaft stärken – im Gegenteil: zu langer Einsatz kann die Eigenmuskulatur schwächen.
- Vor Überlastung schützen wenn die Technik falsch ist.

Hinweis

Empfehlung:

Rückengurt nur nach Absprache mit einem Arzt oder Physiotherapeuten. Korrekte Hebeteknik ist wichtiger als jedes Hilfsmittel.

7.10 Tragen bei extremen Temperaturen



Abbildung 7.10: Temperaturen

7.10.1 Hitze (über 28°C):

- Körper produziert mehr Schweiß – Griffbarkeit der Hände und des Schuhwerks nimmt ab.
- Herzfrequenz steigt schneller – Erschöpfung tritt früher ein.
- Mindestens 0.5 Liter Wasser pro Stunde trinken.
- Schwerste Lasten auf die kühleren Tageszeiten verschieben.

7.10.2 Kälte (unter 5°C):

- Muskeln sind kalt und weniger elastisch – Aufwärmen vor dem ersten schweren Heben ist Pflicht.
- Handschuhe trotz Kälte: Kälteschutz-Arbeitshandschuhe bieten Grip und Schutz.
- Glatte Böden durch Eis und Nässe: rutschfestes Schuhwerk prüfen.

- *Treppengeländer beachten – können vereist sein.*

 Hinweis**Selbsttest-Fragen Kapitel 7:**

1. *Warum sind Drehungen unter Last die gefährlichste Bewegung beim Heben?*
2. *Was bedeutet das STOP-Prinzip und welcher Buchstabe hat Priorität?*
3. *Beschreibe die korrekte Reihenfolge beim Heben einer schweren Last aus tiefer Position.*
4. *Welche Kommandos werden beim Teamtragen verwendet?*
5. *Ab wie vielen Stunden Arbeitszeit ist eine Pause von 30 Minuten gesetzlich vorgeschrieben?*

KAPITEL 8

Beladen des Fahrzeugs



Abbildung 8.1: Titelseite

✦ Lernziele dieses Kapitels

- Du kennst die fünf Grundprinzipien der professionellen Ladeordnung und kannst sie begründen.
- Du verstehst die gesetzlichen Anforderungen an die Ladungssicherung (SVG, VRV).
- Du weißt wie Möbel, Kartons, Glasplatten und Spezialstücke korrekt im Fahrzeug positioniert werden.
- Du kannst eine Schlusskontrolle vor Abfahrt korrekt durchführen.
- Du kennst die Achslastverteilung und verstehst warum sie wichtig ist.

8.1 Beladen ist mehr als Einladen

Viele Mitarbeitende sehen das Beladen als rein physische Aufgabe: Möbel ins Fahrzeug tragen, Kartons stapeln, fertig. Der Profi weiss, dass Beladen eine logistische Denkaufgabe ist. Wer beim Beladen schon an den Ablad denkt, spart am Zielort 30–60 Minuten.

Ein schlecht beladenes Fahrzeug hat drei Konsequenzen: Schäden am Ladegut durch Verrutschen, erhöhtes Unfallrisiko durch schlechte Gewichtsverteilung, und Zeitverlust am Zielort durch schlechte Reihenfolge.

8.2 Die fünf Grundprinzipien der Ladeordnung



Abbildung 8.2: Grundprinzipien

#	Prinzip	Warum
1	Schweres zuerst – tief	Tiefer Schwerpunkt = stabile Fahrt. Schwere Stücke auf dem Fahrzeugboden sichern das Fahrzeug.
2	Formschluss	Ladung soll sich gegenseitig stützen. Kein Hohlraum = keine Bewegung = keine Schäden.
3	Empfindliches schützen	Glas, Gemälde, Elektronik nie unter schwere Lasten. Polstermöbel als Schutzpuffer einsetzen.
4	Gleichmässige Gewichtsverteilung	Links-rechts und vorne-hinten ausbalancieren. Einseitige Beladung beeinträchtigt die Fahrstabilität.
5	Ablad-Logik	Was am Zielort zuerst gebraucht wird, kommt zuletzt ins Fahrzeug – ganz hinten rein.

8.3 Ladungssicherung – das Gesetz

KAPITEL 8 – LADUNGSSICHERUNG IST GESETZ

SVG Art. 30
VRV Art. 73

CHF 100-10'000

Ungesicherte Ladung = Straftatbestand, kein Kavaliersdelikt.

Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR

Abbildung 8.3: Ladungssicherung gesetz

Ladungssicherung ist nicht optional. SVG Art. 29 macht den Fahrzeugführer persönlich verantwortlich. VRV Art. 30 regelt die Achslastverteilung. Wer ungesicherte Ladung transportiert, handelt fahrlässig – mit möglichen zivil- und strafrechtlichen Folgen bei Unfall.

⚠ Achtung

*Goldene Regel der Ladungssicherung:
Möbel, Schränke oder sonstige Objekte werden immer
eng an die Seitenleisten
des Möbelwagens gestellt und mit
Bindegurten ohne jegliche Bewegungsmöglichkeit
fixiert. Kein Spielraum, kein Schlackern, kein «hält schon».*

8.3.1 VRV Art. 30 – Achslastverteilung:

- Lenkachsen müssen mindestens 20% des Betriebsgewichts tragen.
- Zu schwere Beladung hinten hebt die Lenkachse – das Fahrzeug wird unkontrollierbar.
- Ziel: gleichmässige Verteilung über alle Achsen.

8.4 Beladungsreihenfolge in der Praxis

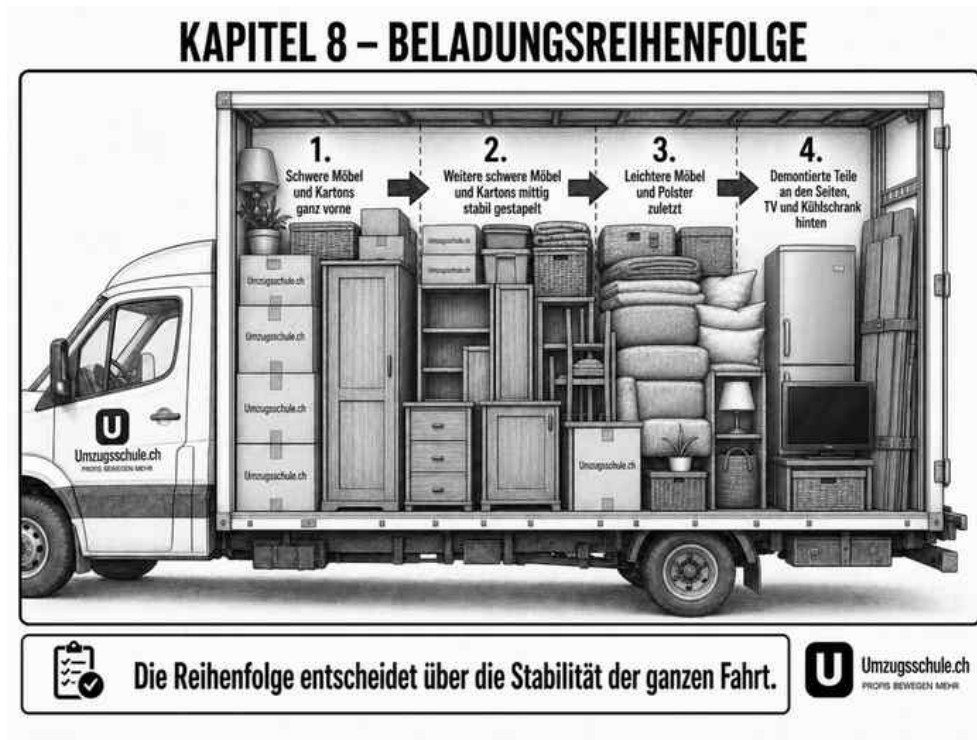


Abbildung 8.4: Beladungsreihenfolge

8.4.1 Phase 1 – Schwere, grosse Möbel:

- Schwere Schränke, Sideboards, Bücherregale als erste – auf dem Boden, an den Seitenwänden.
- Kühlschrank und Waschmaschine: immer aufrecht, gut gesichert.
- Schränke stets mit der Rückwand zur Fahrzeugwand – nicht mit der Vorderseite.

8.4.2 Phase 2 – Mittelgrosse Möbel und Kartons:

- Sessel, kleine Schränke, Nachttische in die entstehenden Lücken.
- Kartons stapeln: schwerste unten, leichtere oben. Nie höher stapeln als die Schrankoberkante.

- Hohlräume mit Kartons auffüllen – kein Leerraum im Laderaum.

8.4.3 Phase 3 – Empfindliches und Sperriges:

- Matratzen: aufrecht an einer Seitenwand oder flach ganz oben.
- Glasplatten und Gemälde: aufrecht zwischen Matratzen oder Polstermöbeln.
- Lampen: oben, gut gesichert, Schirme einzeln.

8.4.4 Phase 4 – Zuletzt rein (zuerst raus):

- Demontierte Möbelteile die am Zielort sofort montiert werden.
- Reinigungsmittel und Erstbedarfsgegenstände wenn der Kunde sie direkt braucht.
- Werkzeugkiste des Teams.

8.5 Spezifische Ladungsregeln



Abbildung 8.5: Spezielle ladungsregeln

Gegenstand	Positionierung	Sicherung
Kühlschrank	Aufrecht, nie liegend	Bindegurt, 2–4h vor Inbetrieb stehen lassen
Waschmaschine	Aufrecht, Trommel gesichert	Transportbolzen einsetzen
Fernseher	Stehend, Originalkarton	Nie drücken oder stapeln
Matratzen	Aufrecht oder flach ganz oben	Matratzenfolie, nie knicken
Glas / Spiegel	Aufrecht zwischen Polstermöbeln	Nie flach – bricht durch Vibration
Pflanzen	Aufrecht, separat zugänglich	Nicht einschliessen
Fahrräder	Stehend oder hängend	Pedale schützen (kratzen Möbel)

8.6 Schlusskontrolle vor Abfahrt



Abbildung 8.6: Schwierige faelle



Abbildung 8.7: Schlusskontrolle

Bevor das Fahrzeug startet, wird eine vollständige Schlusskontrolle durchgeführt. Diese dauert 3–5 Minuten und verhindert Schäden und Bussen.

1. **Alle Bindegurte prüfen:** Gurte setzen sich beim Einladen – nochmals nachspannen.
2. **Nichts ragt heraus:** Kein Teil übersteht die Fahrzeugkontur.
3. **Türen schliessen korrekt:** Hecktüren, Seitentüren, Ladeluke.
4. **Hublift verriegelt:** Hublift vollständig hochgefahren und gesichert.
5. **Gewichtsverteilung plausibel:** Fahrzeug steht gerade, keine sichtbare Schiefelage.
6. **Ladeort check:** Nichts vergessen? Keller, Estrich, Abstellraum prüfen.

8.7 Nach 2–3 km anhalten – die erste Fahrt-Kontrolle



Abbildung 8.8: Hohlräume

Ladung setzt sich in den ersten Kilometern. Bindegurte die beim Einladen gespannt waren, können nach 2 km locker sein. Standard-Prozedur: nach dem ersten kurzen Abschnitt anhalten, Gurte prüfen und wenn nötig nachspannen.

8.8 Spezielle Ladungssituationen in der Praxis



Abbildung 8.9: Bindegurten

8.8.1 Fahrräder und E-Bikes:

- *Fahrräder stehend oder hängend transportieren – nie liegend unter anderen Möbeln.*
- *Pedale können andere Möbel beschädigen – Pedale abschrauben oder gut schützen.*
- *E-Bikes: Akku wenn möglich entfernen und separat transportieren (Brandgefahr bei Beschädigung).*
- *Reifendruck: volle Reifen bieten mehr Polsterung – kein Ablassen nötig.*

8.8.2 Haushaltsgeräte mit Flüssigkeiten:

Gerät	Vorbereitung
Geschirrspüler	Restspülmittel entfernen, Tür leicht offen lassen damit keine Gerüche entstehen
Kaffeemaschine / Vollautomat	Wassertank leeren, Kaffeesatz entfernen
Luftbefeuchter	Wassertank komplett leeren und trocknen
Aquariumspumpen	Pumpe und Schläuche vollständig entleeren

8.8.3 Wertvolle und empfindliche Elektronik:

- *Fernseher: aufrecht im Originalkarton wenn vorhanden. Wenn nicht: stehend zwischen weichen Möbeln. Nie flach legen.*
- *HiFi-Komponenten: Originalverpackung oder einzel einwickeln. Nie stapeln.*
- *Computer / Server: erschütterungsempfindlich. Gepolstert, aufrecht. Festplatten sind besonders gefährdet.*
- *Vinyl-Schallplatten: aufrecht wie Bücher – nie liegend, da Verformungsgefahr.*

8.9 Wie man Hohlräume im Fahrzeug eliminiert

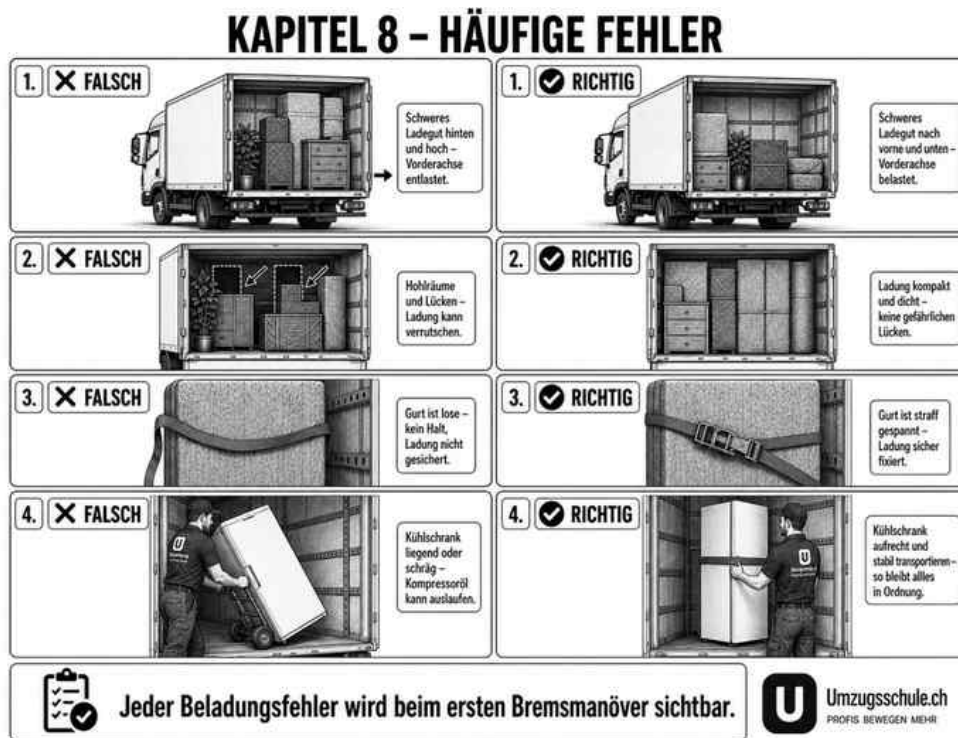


Abbildung 8.10: Häufige Fehler

Hohlräume im Laderaum sind Feinde der Ladungssicherung. Was sich nicht gegenseitig stützt, bewegt sich. Was sich bewegt, beschädigt.

8.9.1 Hohlräume füllen mit:

- Kartons mit leichten Haushaltsgegenständen
- Kissen, Decken, Bettwäsche in Taschen
- Kleine Textil-Umzugskartons
- Umzugsdecken als Polster zwischen grossen Möbeln
- Kleidungsstücke in Säcken als Polstermaterial

☛ Achtung

Was nie als Füllmaterial verwendet wird:
Kartons oder Taschen über stabilen Möbeln mit schweren Gegenständen beschwert. Das Gewicht drückt die empfindlicheren Objekte unten zusammen.

8.10 Ladungssicherung – die Prüfung vor der Abfahrt

Die Schlusskontrolle der Ladung ist nicht optional. Sie dauert 3–5 Minuten und ist die letzte Gelegenheit einen Schaden zu verhindern.

8.10.1 5-Punkte Schlusskontrolle:

1. **Bindegurte:** Jeden Gurt anfassen – Spannung prüfen. Lockere Gurte nachspannen.
2. **Überstand:** Nichts überragt die Fahrzeugkontur oder die Ladefläche.
3. **Türen:** Alle Türen und Klappen fest geschlossen und verriegelt.

4. **Hublift:** Vollständig hochgefahren und verriegelt.
5. **Schwerpunkt:** Fahrzeug steht gerade – keine sichtbare Schiefelage.

 **Hinweis**

Selbsttest-Fragen Kapitel 8:

1. Was sind die fünf Grundprinzipien der Ladeordnung?
2. Was besagt VRV Art. 30 zur Achslastverteilung?
3. Warum dürfen Glasplatten nicht flach im Fahrzeug liegen?
4. Was wird bei der Schlusskontrolle vor der Abfahrt geprüft?
5. Warum sollte man nach 2–3 km anhalten?

KAPITEL 9

Transport und Fahrt



Abbildung 9.1: Titelseite

★ Lernziele dieses Kapitels

- Du verstehst warum ein beladener LKW ein fundamental anderes Fahrverhalten hat als ein PKW.
- Du kennst die gesetzlichen Lenk- und Ruhezeitenvorschriften für Fahrzeuge über 3.5 Tonnen.
- Du kannst eine professionelle Routenplanung für LKW-spezifische Beschränkungen durchführen.
- Du verstehst defensives Fahren und kannst es in der Praxis anwenden.
- Du weisst wie du bei Zwischenfällen, Reifendefekten und Schlechtwetter korrekt reagierst.
- Du kennst die Pflichten zur Ladungskontrolle während der Fahrt.

9.1 Der beladene LKW – ein fundamental anderes Fahrzeug



Abbildung 9.2: Beladener Ikw

Wer von einem PKW auf einen beladenen 7.5-Tonner umsteigt, wechselt nicht nur das Fahrzeug – er wechselt die Physik. Das ist keine Übertreibung. Ein beladener Möbelwagen verhält sich in Kurven, beim Bremsen und bei Ausweichmanövern völlig anders als jedes PKW-Erlebnis vermuten lässt. Diesen Unterschied zu kennen und zu respektieren ist die Grundlage sicheren Fahrens.

9.1.1 Die wichtigsten physikalischen Unterschiede:

Eigenschaft	PKW (1.5 t)	Beladener LKW (7.5 t)	Konsequenz
Bremsweg bei 60 km/h	Ca. 27 m	Ca. 50–60 m	Mindestens doppelter Sicherheitsabstand
Schwerpunkt	Tief, stabil	Hoch, dynamisch	Kurven langsamer fahren
Kippgefahr in Kurven	Sehr gering	Erheblich ab 50 km/h	Kurvengeschwindigkeit reduzieren
Windanfälligkeit	Gering	Hoch (grosse Angriffsfläche)	Seitenwind beachten, Brücken langsamer
Toter Winkel	Begrenzt	Massiv (rechts und hinten)	Immer Einweiser bei Engstellen
Wendekreis	Ca. 10–12 m	Ca. 18–22 m	Kreuzungen frühzeitig einschätzen

⚠ Achtung

Unterschätztes Risiko – Kurvenfahrt:

Ein hoch beladener Möbelwagen hat einen Schwerpunkt auf Höhe der Ladung – also weit über dem Boden. Bei schnellen Kurven entsteht eine Fliehkraft die das Fahrzeug zum Kippen bringen kann. In der Praxis bedeutet das: Kurvengeschwindigkeit immer um mindestens 30% reduzieren gegenüber dem Gefühl des PKW-Fahrers.

9.2 Lenk- und Ruhezeitenvorschriften

KAPITEL 9 – LENK- UND RUHEZEITEN

The illustration shows a driver in a dark polo shirt and cap pointing to a tablet. The tablet displays three key regulations:

- nach 4,5 Std Fahrt = 45 min Pause** (after 4.5 hours of driving, 45 minutes rest)
- max 9 Std Lenkzeit pro Tag** (maximum 9 hours of driving time per day)
- 11 Std Ruhezeit zwischen Schichten** (11 hours of rest between shifts)

To the right of the tablet is a tachograph and a speedometer. Below the speedometer is the text **ARV 1**. At the bottom of the illustration, there is a banner with a checklist icon and the text **Wer übermüdet fährt, fährt fahrlässig.** (Who drives while over-fatigued, drives carelessly.) To the right of the banner is the logo for **Umzugsschule.ch** with the tagline **PROFIS BEWEGEN MEHR.**

Abbildung 9.3: Lenkzeiten

Für Fahrzeuge über 3.5 Tonnen im gewerblichen Güterverkehr gelten in der Schweiz und der

EU strenge Lenk- und Ruhezeitenregelungen. Diese sind nicht optional – Verstöße werden mit empfindlichen Bussen geahndet und können den Führerschein kosten.

9.2.1 Maximale Lenkzeiten:

Zeitraum	Maximale Lenkzeit	Pflichtpause
Lenkzeitblock	4.5 Stunden	45 Minuten (oder 15 + 30 Min)
Tageslenkzeit	9 Stunden (max. 2x/Woche: 10 h)	Tägliche Ruhezeit min. 11 h
Wochenlenkzeit	56 Stunden	Wöchentliche Ruhezeit min. 45 h
Doppelwoche	90 Stunden total	Aufzeichnung via Tachograph

Hinweis

Tachograph-Pflicht:


Fahrzeuge über 3.5 t müssen in der Schweiz und EU mit einem digitalen Tachographen ausgerüstet sein. Der Fahrer verwendet eine persönliche Fahrerkarte. Manipulation oder Fehler bei der Aufzeichnung ist eine ernste Rechtsverletzung.


9.2.2 Für Umzugsfahrzeuge unter 3.5 t (Transporter):

- Die EU-Lenk- und Ruhezeitenverordnung gilt nicht.
- Es gelten die allgemeinen Arbeitszeitregeln des ArG.
- Dennoch: nach 2 Stunden Fahrt eine kurze Pause empfohlen – Konzentration lässt nach.


9.3 Routenplanung für LKW – warum Standard-Navi nicht reicht

KAPITEL 9 – ROUTENPLANUNG FÜR LKW





Standard-Navi reicht nicht – LKW-Routing ist Pflicht.



Umzugsschule.ch
PROFIS. BEWEGEN MEHR.

Abbildung 9.4: Routenplanung

Ein Standard-Navigationssystem ist für PKW ausgelegt. Es kennt weder die Höhe des Fahrzeugs, noch das Gesamtgewicht, noch LKW-spezifische Durchfahrtsverbote. Wer mit einem 7.5-Tonner einem PKW-Navi blind folgt, landet regelmässig vor gesperrten Strassen, zu niedrigen Brücken oder im Innenstadtbereich mit Zufahrtsverbot.

9.3.1 Vor jedem Transport prüfen:

- **Höhenbeschränkungen:** Brücken, Unterführungen, Tiefgarageneinfahrten. Ein 7.5-Tonner ist oft 3.5–4 m hoch.
- **Gewichtsbeschränkungen:** Viele Gemeindestrassen und Brücken sind auf 3.5 t oder weniger begrenzt.
- **Durchfahrtsverbote:** Innenstadtzonen, Tempo-30-Zonen mit LKW-Verbot, Anlieferungszeitfenster.
- **Wendemöglichkeiten:** Gibt es am Zielort Platz um das Fahrzeug zu wenden oder einzuparkieren?
- **Zufahrtsstrassen:** Schmale Bergstrassen, Einbahnstrassen, Sackgassen.

9.3.2 Professionelle LKW-Navigation:

- LKW-spezifische Navi-Apps (z.B. Sygic Truck, TomTom Truck) eingeben mit korrekten Fahrzeugdaten.
- Fahrzeughöhe, -gewicht und -breite im Navi korrekt hinterlegen.
- Bei unbekannter Route: vorab via Google Street View die letzten 500 m zum Zielort prüfen.
- Alternativroute immer im Kopf haben.

Beispiel

Praxisbeispiel – Die zu niedrige Unterführung:

Team fährt zum Kundenziel in einer Altstadt. Das PKW-Navi führt durch eine historische Gasse mit einer Unterführung, die 3.2 m hoch ist. Das Fahrzeug ist 3.8 m hoch. Wäre der Fahrer nicht vorab ausgestiegen und hätte geschaut, wäre das Fahrzeugdach abgerissen worden. Schaden: CHF 40'000+. Hätte der Fahrer das LKW-Navi mit korrekten Masse eingestellt, wäre die Unterführung umfahren worden. Moral: nie blind dem Navi folgen.

9.4 Defensives Fahren im Umzugskontext

KAPITEL 9 – DEFENSIV FAHREN



Abbildung 9.5: Defensiv fahren

Defensives Fahren bedeutet: immer davon ausgehen, dass andere Verkehrsteilnehmer Fehler machen – und immer eine Ausweichoption haben. Mit einem beladenen LKW gibt es keine schnellen Ausweichmanöver. Defensive Fahrweise ist keine Langsamkeit – es ist Intelligenz.

9.4.1 Die 7 Prinzipien des defensiven Fahrens:

- 1. Grosser Sicherheitsabstand:** Mindestens 3–4 Sekunden Abstand zum Vordermann bei Normalfahrt. Bei Regen, Eis oder Gefälle verdoppeln.
- 2. Vorausschauend fahren:** Nicht nur den Vordermann beobachten – sondern was 300 m voraus passiert.
- 3. Rechts ist der tote Winkel:** Rechts abbiegen nur mit Blick in den Spiegel UND kurze Sicherung – Radfahrer, Fussgänger.
- 4. Kreuzungen langsam:** Auch bei Grün – seitlichen Verkehr beobachten bevor Kreuzung überquert wird.
- 5. Bergab bremsend:** In Gefällen Motorbremse einsetzen, Betriebsbremse nur unterstützend. Überhitzte Bremsen sind ein Totalausfall-Risiko.
- 6. Pausen respektieren:** Müdigkeit ist eine der häufigsten Unfallursachen bei LKW-Fahrern. Wer müde ist – anhält.
- 7. Keine Ablenkung:** Telefon, Navi-Bedienung, Gespräch mit Beifahrer – all das kostet Reaktionszeit die nicht vorhanden ist.

9.4.2 Sicherheitsabstand konkret:

Situation	Mindestabstand
Normalfahrt trockene Strasse	3 Sekunden (ca. 50 m bei 60 km/h)
Nasse Strasse	6 Sekunden
Schnee / Eis	10+ Sekunden
Gefälle über 6%	4–5 Sekunden zusätzlich
Autobahn 80 km/h	Mindestens 66 m (= Tacho-Wert geteilt durch 2, mal 2)

9.5 Verhalten bei Zwischenfällen unterwegs



Abbildung 9.6: Zwischenfaelle

Zwischenfälle passieren. Ein professioneller Fahrer ist mental darauf vorbereitet und handelt nach einem klaren Ablauf statt panisch zu reagieren.

9.5.1 Reifendefekt während der Fahrt:

1. Ruhig bleiben. Kein abruptes Lenken oder starkes Bremsen.
2. Lenkrad mit beiden Händen festhalten.
3. Gas wegnehmen – sanft verlangsamen lassen.
4. Kontrolliert zur Seite lenken – Pannestreifen oder Seitenstreifen.
5. Warnblinklicht einschalten.
6. Erst wenn Fahrzeug langsam – sanft bremsen.
7. Fahrzeug sichern: Warndreieck 50 m hinter Fahrzeug, Warnweste anziehen.
8. Betrieb und falls nötig Pannenhilfe informieren.

9.5.2 Ladung verrutscht unterwegs:

- Klackern, Schlagen oder veränderte Fahrdynamik sind Signale für verrutschte Ladung.
- Sofort sicher anhalten (Parkplatz, Strassenseite).
- Ladung inspizieren und neu sichern.
- Betrieb informieren wenn Schäden entstanden sind.
- Weiterfahrt erst wenn Ladung erneut gesichert.

9.5.3 Unfall:

- Fahrzeug sichern, Warndreieck aufstellen, Warnweste.
- Verletzte versorgen – Notruf 144 bei Verletzten, 117 Polizei.
- Fahrbahn sichern.
- Fotos: Unfallsituation, Schäden, Kennzeichen.
- Polizeirapport abwarten.
- Betrieb und Versicherung sofort informieren.
- Kunden über Verzögerung informieren.

☛ Achtung

Wichtig beim Unfall:

Nie Schuld eingestehen, auch nicht «aus Höflichkeit». Sachlich und ruhig bleiben. Alles fotografieren. Zeugenangaben notieren. Den Rest klären Betrieb und Versicherung.

9.6 Fahren bei Schlechtwetter



Abbildung 9.7: Schlechtwetter

9.6.1 Regen:

- Bremsweg verdoppelt sich auf nasser Strasse.
- Tempolimit um 20–30% reduzieren.
- Aquaplaning-Gefahr bei stehendem Wasser auf Fahrbahn – Tempo reduzieren, Lenkrad festhalten.
- Seitenscheiben beschlagen schnell – Belüftung oder Klimaanlage einsetzen.

9.6.2 Schnee und Eis:

- Schneeketten oder Winterreifen sind Pflicht bei entsprechender Witterung.
- Anfahren im zweiten Gang, sanft Kupplung kommen lassen.
- Bremsen: sanft und früh. Kein abruptes Bremsen – Schlingergefahr.
- Steigungen: wenn möglich Schwung mitnehmen – aber nie rasen.
- Gefälle: Motorbremse nutzen, Geschwindigkeit vor dem Gefälle reduzieren.

9.6.3 Starker Wind:

- Ein hoch beladener Möbelwagen ist extrem windanfällig.
- Auf Brücken, im Tunnel-Ausgang, beim Überholen entgegenkommender LKW: plötzliche Böen möglich.
- Tempo reduzieren, beide Hände am Steuer, Überholmanöver verschieben.

9.6.4 Nebel:

- Nebelscheinwerfer einschalten – aber nur bei Sichtweite unter 50 m.
- Geschwindigkeit so anpassen, dass Anhalten auf sichtbarer Strecke möglich ist.
- Grosser Abstand – andere Fahrzeuge sind im Nebel kaum sichtbar.

9.7 Ladungskontrolle nach den ersten Kilometern

KAPITEL 9 – KONTROLLE NACH 2-3 KM





Gurte setzen sich – Profis spannen nach.



Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR

Abbildung 9.8: Ladungskontrolle

Ladung setzt sich in den ersten 2–3 Kilometern. Bindegurte die beim Einladen gespannt waren, können nach wenigen Kilometern locker sein. Der Standard-Ablauf für jeden Umzug:

1. Nach 2–3 km an sicherer Stelle anhalten.
2. Laderaumtür öffnen, Ladung visuell prüfen.
3. Alle Bindegurte anfassen und auf Spannung prüfen.
4. Falls nötig: nachspannen, umlagern.
5. Weiterfahrt erst wenn alles gesichert.

Hinweis

Selbsttest-Fragen Kapitel 9:

1. Warum ist der Bremsweg eines beladenen LKW so viel länger als beim PKW?
2. Wie lange darf man maximal ohne Pause fahren bei Fahrzeugen über 3.5 t?
3. Warum reicht ein Standard-PKW-Navi für LKW nicht aus?
4. Was tun bei einem Reifendefekt während der Fahrt?
5. Warum sollte man nach den ersten 2–3 km anhalten?

9.8 Ladungssicherung – vertieftes Wissen für den Profi

KAPITEL 9 – BEI POLIZEIKONTROLLE



- Ausweise bereit
- Ladungspapiere
- Kontrollschild lesbar
- Tachograph



Korrekt, ruhig, kooperativ – das ist der Profi-Standard.



Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR

Abbildung 9.9: Polizeikontrolle

Ladungssicherung ist nicht nur eine gesetzliche Pflicht – sie ist handwerkliches Können. Ein Profi sichert die Ladung so, dass sie bei einer Vollbremsung, in einer scharfen Kurve oder bei einem Ausweichmanöver an Ort und Stelle bleibt. Die Physik dahinter zu verstehen, hilft die richtigen Entscheidungen zu treffen.

9.8.1 Die vier Kräfte die auf Ladung wirken

Kraft	Wann sie wirkt	Typische Grösse	Was passiert ohne Sicherung
Vorwärtskraft (Bremsung)	Bei jeder Bremsung	0.8g bei Normalbremsung, bis 1.2g bei Notbremsung	Ladung rutscht nach vorne, kann Trennwand zur Kabine durchschlagen
Seitenkraft (Kurve)	In jeder Kurve	0.5g bei normaler Kurvenfahrt	Ladung kippt zur Seite, Möbel fallen um
Rückwärtskraft (Beschleunigung)	Beim Anfahren	0.3–0.5g	Ladung rutscht nach hinten, drückt gegen Hecktüren
Vertikalkraft (Stösse)	Auf holprigen Strassen, Trambahnschienen	Bis 2g bei starken Stössen	Ladung springt, Glasgegenstände zerbrechen

9.8.2 Gurtkräfte richtig berechnen

Ein Bindegurt hat eine definierte Zurrkraft. Für die Sicherung schwerer Möbel müssen mehrere Gurte eingesetzt werden. Faustregel: Gesamtzurrkraft der Gurte = mind. 50% des Ladungsgewichts bei Niederzurren.

Hinweis

Beispielrechnung Kleiderschrank 150 kg

- Benötigte Zurrkraft: $150 \text{ kg} \times 0.5 = 75 \text{ daN}$ mindestens
- Standard-Spanngurt STF 250 daN reicht für dieses Objekt
- Sicherheitsmarge: Immer 2 Gurte statt 1 – falls einer reisst oder rutscht
- Gurte müssen in einem Winkel von max. 45° zur Fahrzeuglängsachse gesetzt werden

9.8.3 Niederzurren vs. Direktzurren

Es gibt zwei grundlegende Methoden der Ladungssicherung:

- **Niederzurren:** Der Gurt wird über die Ladung gespannt und an den Zurrösen befestigt. Der Gurt drückt die Ladung von oben auf den Boden und erhöht die Reibung. Geeignet für: flache, breite Gegenstände, Paletten, Kühlschränke.
- **Direktzurren:** Der Gurt verbindet Ladung direkt mit der Fahrzeugstruktur. Geeignet für: Möbel mit festen Anschlagpunkten (z.B. Schrankgriffe oder spezielle Ösen), schwere Maschinen.

9.9 Besondere Transportgüter – spezifische Anforderungen

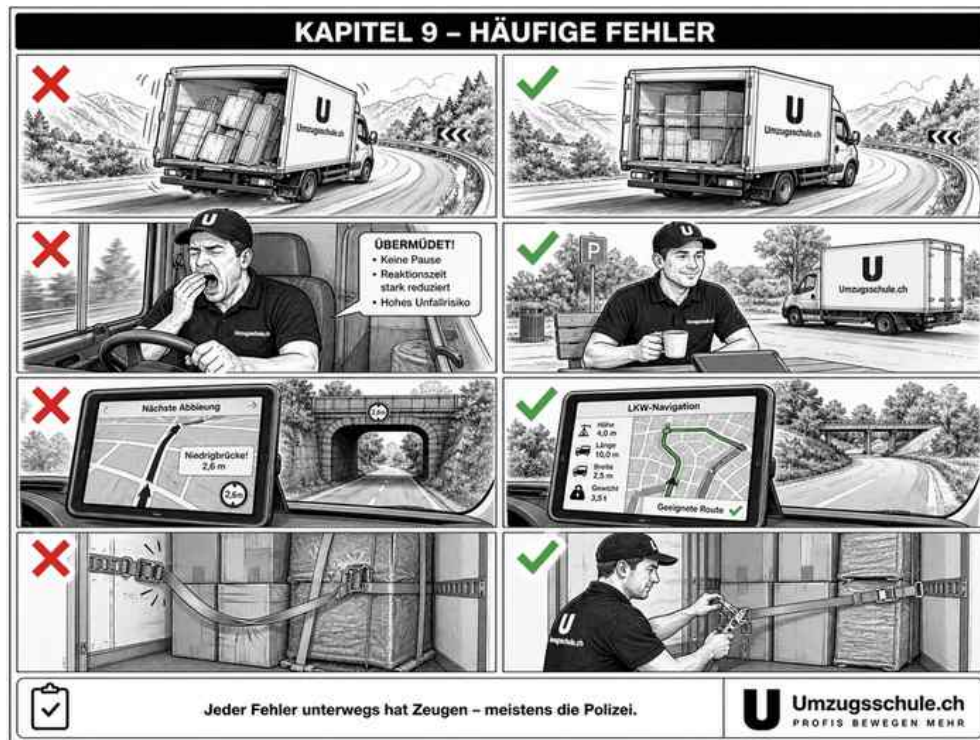


Abbildung 9.10: Häufige Fehler

Transportgut	Besonderes Risiko	Spezifische Massnahmen
Aquarium (noch befüllt)	Gewicht (10L = 10kg), Bruchgefahr, Wasserschaden	Nur leer transportieren, Pumpen separat, Fische in Säcken mit Sauerstoff
Weinsammlung	Erschütterungsempfindlich, temperaturempfindlich	Spezialkisten oder liegend in Originalkartons, nicht bei Hitze transportieren
Antiquitäten und Kunstwerke	Hoher Wert, oft versicherungsrelevant	Fotodokumentation vor Transport, säurefreie Materialien, separate Versicherung klären
Elektrische Rollstühle / Scooter	Schwer, Akku oft Lithium-Ion	Akku gesondert prüfen (Lufttransport-Vorschriften), Rampe oder Lift nötig
Gartengeräte mit Resttreibstoff	Brandgefahr, Geruch	Tank vollständig leeren bevor Transport, separat verpacken
Chemikalien (Farben, Lösungsmittel)	Brandgefahr, Giftigkeitsgefahr	DÜRFEN NICHT IM MÖBELWAGEN TRANSPORTIERT WERDEN – Kunde muss selbst organisieren

9.10 Nacht- und Wochenendumzüge

In Städten werden Umzüge aus Kostengründen zunehmend nachts oder an Wochenenden durchgeführt. Das bringt besondere Herausforderungen.

- **Lärmbeschränkungen:** In Wohngebieten gilt Nachtruhe ab 22:00 Uhr. Materialschleppen, Liftbetrieb und Fahrzeuggeräusche müssen minimiert werden.
- **Beleuchtung:** Stirnlampen und Baustellenlampen müssen mitgeführt werden – Treppenhäuser sind oft schlecht beleuchtet.
- **Sicherheit:** Nachts arbeiten zu zweit – nie alleine im Treppenhaus.
- **Kommunikation:** Funkkontakt zwischen Fahrzeug und Wohnung wichtiger als tagsüber.
- **Parkplatz:** Weniger Konkurrenz, aber Kontrolle ob Reservierungsschilder noch stehen.

9.11 Defensive Fahrweise mit dem Möbelwagen

Ein beladener Möbelwagen verhält sich fundamental anders als ein PKW. Der Bremsweg ist länger, die Schwerpunkthöhe grösser, die Kurvenneigung stärker. Wer das nicht versteht und wie im PKW fährt, riskiert Ladungsschäden, Unfälle und Personenschäden.

Eigenschaft	PKW	Möbelwagen (7.5t)	Konsequenz
Bremsweg bei 80 km/h	~35 m	~55–80 m	Grössere Abstände halten
Schwerpunkthöhe	~0.5 m	~1.8–2.2 m	Kurven langsam, kein abruptes Ausweichen
Windanfälligkeit	Gering	Hoch (grosse Seitenfläche)	Bei Sturm Geschwindigkeit reduzieren
Toter Winkel	Klein	Sehr gross	Immer Spiegel, Einweiser beim Rückwärtsfahren
Überhang hinten	Kaum	Erheblich	Beim Abbiegen auf Heck achten

9.12 Lenk- und Ruhezeiten für Fahrzeuge ab 3.5t

Hinweis

EU-Sozialvorschriften (VO 561/2006) – Kurzübersicht

- **Max. Tageslenkzeit:** 9 Stunden (2x pro Woche max. 10h)
- **Pause nach 4.5h Lenkzeit:** Mind. 45 Min. (oder 15+30 Min. aufgeteilt)
- **Tägliche Ruhezeit:** Mind. 11 Stunden innerhalb von 24h
- **Wochenlenkzeit max.:** 56 Stunden
- **Fahrtenschreiberpflicht:** Für Fahrzeuge über 3.5t Gesamtgewicht
- **Bei Verstoss:** Bussen für Fahrer UND Betrieb, möglicher Führerausweisentzug

9.13 Verhalten bei Polizeikontrollen und Unfällen

9.13.1 Bei einer Fahrzeugkontrolle

- Ruhig und höflich bleiben – nie aggressiv oder unkooperativ
- Fahrzeugausweis, Führerausweis und Fahrtenschreiberblätter bereithalten
- Ladungssicherung zeigen wenn danach gefragt
- Bei Mängeln sachlich bestätigen, Einsatzleiter informieren

9.13.2 Bei einem Unfall – 8 Schritte

1. Warndreieck aufstellen (min. 50 m vorher), Warnweste anziehen
2. Erste Hilfe wenn nötig, Notruf 144 bei Verletzten
3. Polizei rufen (117) bei Personenschaden oder Sachschaden ab ~CHF 1'000
4. Einsatzleiter sofort anrufen
5. Fotos von Unfallstelle, Schäden, Kennzeichen
6. Kontaktdaten von Zeugen notieren
7. Unfallformular ausfüllen
8. Nichts unterschreiben vor Rücksprache mit Betrieb/Versicherung

9.14 Täglicher Fahrzeugcheck – UVV-Rundgang

Bereich	Was prüfen	Zeichen für Mangel
Reifen	Profil (mind. 1.6mm), Druck, Beschädigung	Sichtbare Gewebefäden, flacher Reifen
Bremsen	Pedalgefühl, Handbremse hält	Weiches Pedal, Fahrzeug zieht beim Bremsen
Beleuchtung	Fern, Abblend, Blink, Bremslicht, Rückfahrt	Ausgefallene Birne, gerissenes Glas
Flüssigkeiten	Motoröl, Kühlwasser (Sichtcheck)	Ölflecken unter Fahrzeug, Leck
Ladungssicherung	Gurte intakt, Schienen ohne Risse	Eingeschnittene Gurte, verbogene Schienen
Ladefläche	Sauber, keine losen Teile, Türen schliessen	Knirschen beim Schliessen

9.15 Strassenverkehrsrecht für den Umzugsprofi

Das SVG und seine Ausführungsverordnungen gelten für alle Fahrzeuge – aber für grosse Nutzfahrzeuge gibt es spezifische Vorschriften die jeder Umzugsfachmann kennen muss.

Gesetz / Artikel	Inhalt	Praxisrelevanz
SVG Art. 29	Fahrer verantwortlich für Ladungssicherung	Bindegurten, Schlusskontrolle vor Abfahrt Pflicht
VRV Art. 30	Mind. 20% Betriebsgewicht auf Lenkachse	Schwere Last nie nur auf Hinterachse
VTS Art. 58	Max. Gewicht 3.5t für Führerausweis B	Für schwerere Fahrzeuge C-Ausweis nötig
VRV Art. 9	Sicherheitsabstand auf Autobahn	Bei Glätte und schwerer Ladung erhöhter Abstand
StVG §22	Überhöhte Last ist strafbar	Fuhrpark-Gewichtskontrolle vor dem Start

✓ Selbsttest

Erweiterter Selbsttest – Kapitel 9

1. Nenne drei wesentliche Unterschiede im Fahrverhalten zwischen PKW und Möbelwagen.
2. Was besagen die EU-Lenk- und Ruhezeiten? Nenne drei Regeln.
3. Erkläre die ersten vier Schritte bei einem Unfall mit dem Möbelwagen.
4. Welche sechs Bereiche prüfst du beim täglichen UVV-Rundgang?
5. Was besagt SVG Art. 29 und was bedeutet das für deinen Arbeitsalltag?
6. Warum muss nach 5–10 km angehalten und die Gurte kontrolliert werden?
7. Was passiert rechtlich wenn du mit erkennbaren Fahrzeugmängeln losfährst?

9.16 Fahrtenbuch und Kilometernachweis

Der Fahrer ist gesetzlich verpflichtet, alle Fahrten korrekt aufzuzeichnen. Das Fahrtenbuch ist kein bürokratisches Mittel – es ist Nachweis, Kostenkontrolle und im Streitfall Beweisdokument.

9.16.1 Pflichtinhalt:

Feld	Inhalt
Datum	Tag der Fahrt
Fahrer	Name des Fahrers
Kennzeichen	Fahrzeugnummer
km-Stand Abfahrt / Ankunft	Kilometerstand am Tacho
Einsatznummer	Referenz zum Auftrag

9.17 Fahrzeugkontrolle vor jedem Einsatz

Der Fahrer trägt Mitverantwortung für den verkehrssicheren Zustand des Fahrzeugs. Wer einen Defekt kennt und trotzdem fährt, handelt fahrlässig.

9.17.1 Tägliche Sichtkontrolle (5 Minuten):

- Reifendruck und -zustand (Sichtkontrolle auf Risse, Fremdkörper)
- Alle Lichter funktionsfähig (Abblendlicht, Bremslicht, Blinker, Rücklicht)
- Ölstand, Kühlwasser, Scheibenwaschanlage
- Scheibenwischer und Spiegel sauber und positioniert
- Laderaum sauber und leer vom Vortag
- Hublift in Ordnung und verriegelt

☛ Achtung

Defekt sofort melden:

Kein noch so kleiner Defekt wird ignoriert. Auch ein nicht funktionierendes Rücklicht führt zu sofortiger Meldung an den Betrieb.

9.18 Verhalten bei Polizeikontrollen

LKW-Kontrollen sind im gewerblichen Güterverkehr normal und kein Anlass zur Nervosität – wenn alles in Ordnung ist.

9.18.1 Vorgehen bei Kontrolle:

1. *Ruhig und sicher anhalten wo angewiesen*
2. *Motor aus, Warnblinklicht ein*
3. *Fahrerlaubnis, Fahrzeugausweis, Tachographenkarte bereithalten*
4. *Ruhig und kooperativ kommunizieren*
5. *Nichts unterschreiben ohne zu lesen*
6. *Betrieb danach sofort informieren*

9.18.2 Dokumente die immer im Fahrzeug sein müssen:

- *Fahrzeugausweis*
- *Haftpflichtversicherungsnachweis*
- *Tachographenblätter / Fahrerkarte*
- *Fahrerlaubnis des Fahrers*
- *Betriebsausweis für gewerbliche Transporte*

9.19 Tanken – Regeln und Abrechnung

- *Nur an autorisierten Tankstellen des Betriebs tanken*
- *Tankkarte nie für private Zwecke verwenden*
- *Immer Quittung holen und dem Rapport beilegen*
- *Fahrzeug immer mit vollem Tank zurückgeben*
- *AdBlue-Stand bei modernen Dieselfahrzeugen regelmässig prüfen*

9.20 Rückfahrt – auch leer gelten die Regeln

Ein leerer Möbelwagen ist kein «normales» Fahrzeug. Im Gegenteil: ohne Ladung hat er schlechtere Fahreigenschaften als beladen, weil die Reifenauflegekraft geringer ist und das Fahrwerk für Nutzlast ausgelegt ist.

- **Fahrverhalten beobachten:** *Leeres Fahrzeug «springt» bei Bodenwellen – angepasste Fahrweise*
- **Windanfälligkeit erhöht:** *Ohne Ladung ist der Laderaum wie ein Segel – besonders auf Brücken*
- **Bremsen sanfter:** *Leere LKW neigen zu Schlingern bei starkem Bremsen*
- **Einsatz-Review nutzen:** *Rückfahrt ist die beste Zeit für das kurze Team-Gespräch*
- **Betrieb informieren:** *ETA am Depot, ob Nachauftrag möglich ist*

9.21 Parkplatzbewilligung und Haltezone

In Städten ist der Parkplatz vor dem Eingang oft das grösste logistische Problem eines Umzugs. Professionelle Lösung: Haltezonen-Bewilligung.

9.21.1 Wie man eine Haltezonen-Bewilligung erhält:

1. *Gemeinde oder Stadtpolizei kontaktieren – meist 5–10 Arbeitstage Vorlaufzeit*
2. *Datum, Uhrzeit, Fahrzeug-Kennzeichen und Adresse angeben*
3. *Kosten: CHF 50–200 je nach Gemeinde und Dauer*
4. *Bewilligung am Tag des Einsatzes sichtbar im Fahrzeug deponieren*
5. *Leitkegel und Absperrband mitbringen zum Markieren der reservierten Zone*

Hinweis

Ohne Bewilligung:

Busse für unbewilligtes Halten in Haltezonen: CHF 40–100. Zusätzlich Verlust von Zeit wenn das Team ohne Fahrzeug in der Nähe arbeiten muss. Bewilligung ist fast immer günstiger.

9.22 Kommunikation im fahrenden Team

Wenn Fahrer und Beifahrer über Stunden gemeinsam im Fahrzeug sind, entstehen Gesprächsmöglichkeiten. Aber es gibt Grenzen.

- **Gespräch im Stau oder an der Ampel:** Kein Problem, aber Fahrer behält Fokus auf Strassengeschehen
- **Gespräch beim Fahren:** Kurze Antworten, kein Thema das Konzentrationsressourcen bindet
- **Lautstärke:** Nicht über Streckenpläne oder Auftragsdetails beim Fahren streiten
- **Navigation:** Beifahrer ist Navigator – Anweisungen früh genug geben, «links an der nächsten» nicht «hier links»

KAPITEL 10

Entladen und Einrichten



Abbildung 10.1: Titelseite

✦ Lernziele dieses Kapitels

- Du kennst die vollständige Vorbereitung am Zielort bevor das erste Stück ausgeladen wird.
- Du verstehst die Ablad-Logik und kannst eine effiziente Entladereihenfolge planen.
- Du kennst die häufigsten Fehler beim Ablad und weisst wie du sie vermeidest.
- Du weisst wie die Montage am Zielort professionell organisiert wird.
- Du beherrschst die vollständige Schlusskontrolle und die professionelle Übergabe.
- Du kannst mit schwierigen Situationen beim Ablad (Engpässe, fehlender Aufzug) professionell umgehen.

10.1 Vorbereitung am Zielort – bevor das erste Stück ausgeladen wird



Abbildung 10.2: Vorbereitung Zielort

Der häufigste Fehler beim Ablad ist zu früh zu beginnen. Ein Profi nimmt sich 10–15 Minuten am Zielort bevor das erste Möbel ausgeladen wird. Diese Zeit ist keine Verschwendung – sie spart am Ende 30–60 Minuten und verhindert Schäden.

10.1.1 Checkliste Vorbereitung am Zielort:

- **Bodenschutz verlegen:** Kartonlagen, Schutzfolie oder Decken auf allen Laufwegen und in den Haupträumen. Bevor das erste Stück ins Gebäude kommt.
- **Vorschäden dokumentieren:** Fotos von bestehenden Schäden am Boden, den Wänden und Türrahmen. Zeitstempel aktiv. Dem Kunden kurz zeigen und bestätigen lassen.
- **Aufzug reservieren:** Falls noch nicht geschehen – beim Hauswart oder Verwaltung anmelden.
- **Raumplan klären:** Kurze Besprechung mit dem Kunden: wohin kommt was? Jedes Zimmer einmal durchgehen.
- **Engstellen identifizieren:** Welche Türen müssen ausgehängt werden? Welche Möbel passen nicht direkt durch?
- **Team briefen:** Jeder weiss wer welche Rolle hat. Fahrzeug, Tragen, Montage.

Hinweis

Warum Bodenschutz immer zuerst?

Ein Kratzer auf dem neuen Parkettboden durch einen Schrank kostet CHF 500–3'000 Reparatur. Das Verlegen des Bodenschutzes dauert 5 Minuten. Diese Rechnung macht sich selbst.

10.2 Der häufigste Fehler beim Ablad – und wie man ihn vermeidet



Abbildung 10.3: Häufige fehler

Der mit Abstand häufigste Fehler beim Ablad: alles zuerst in den Eingangsbereich oder Flur stellen und dann einzeln in die Zimmer bringen. Ergebnis: jedes Stück wird zweimal getragen, der Flur ist blockiert, der Kunde ist genervt.

10.2.1 Die richtige Methode: direkt an den richtigen Ort

- Bevor ein Stück ausgeladen wird: kurz fragen «Wohin damit?» – 10 Sekunden die 10 Minuten sparen.
- Bei unklarer Situation: Stück im Fahrzeug lassen bis Klarheit besteht.
- Flur bleibt immer Laufweg – nie als Ablageraum nutzen.
- Montage-Teile sofort in den entsprechenden Raum – nicht im Flur stapeln.

10.3 Ablad-Reihenfolge – was kommt wann?

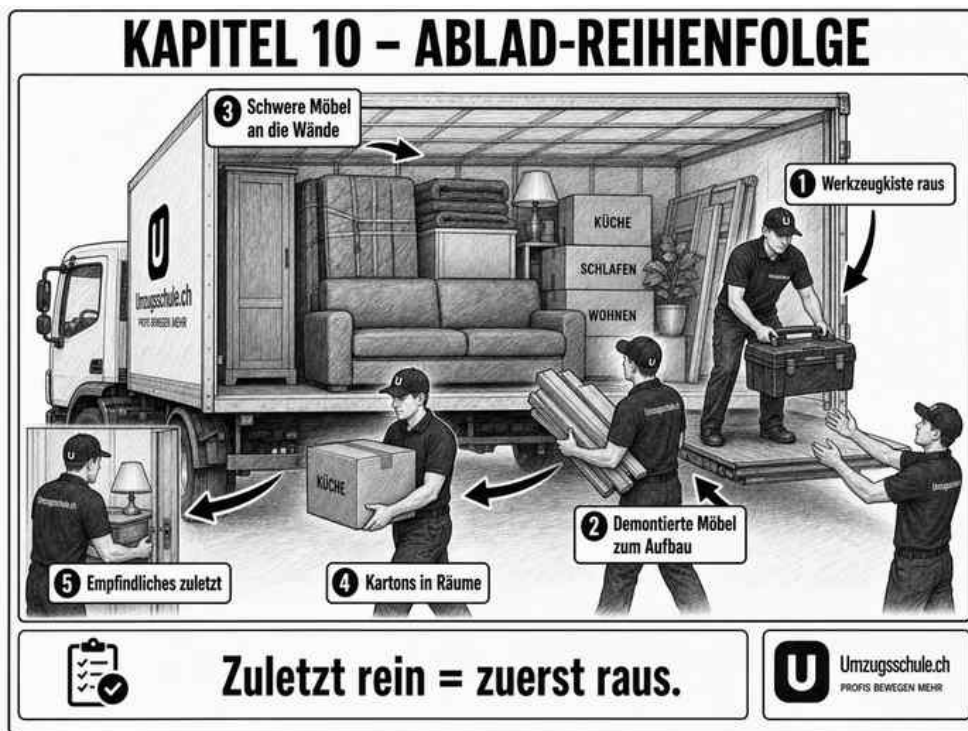


Abbildung 10.4: Ablad reihenfolge

Die Ablad-Reihenfolge ist das Spiegel-Negativ des Beladens. Was zuletzt rein kam, kommt zuerst raus. Aber innerhalb dieser Logik gibt es eine optimale Reihenfolge.

10.3.1 Empfohlene Ablad-Reihenfolge:

1. **Bodenschutz und Werkzeug:** Kommt als absolut Erstes – noch bevor die Möbel.
2. **Demontierte Möbelteile:** Sofort in den jeweiligen Raum – Montage beginnt parallel zum weiteren Ablad.
3. **Grosse Möbel:** Schränke, Betten, Sofas – direkt an ihren endgültigen Platz.
4. **Haushaltsgeräte:** Kühlschrank, Waschmaschine – an ihren Platz, werden aber noch nicht angeschlossen.
5. **Kartons:** Direkt ins entsprechende Zimmer – nie im Flur stapeln.
6. **Empfindliches:** Glas, Kunst, Elektronik – als letztes, mit Sorgfalt, direkt an ihren Platz.

10.4 Montage am Zielort – Qualität zeigt sich beim Aufbau



Abbildung 10.5: Montage zielort

Die Montage ist der letzte Akt und das was der Kunde am längsten sieht. Eine schlecht montierte Schranktür oder ein wackeliges Bettgestell hinterlässt einen bleibenden schlechten Eindruck – auch wenn alles andere perfekt war.

10.4.1 Reihenfolge der Montage:

- Mit dem hintersten Zimmer beginnen – Flur bleibt so lang wie möglich frei.
- Betten als erste – oft das dringlichste für den Kunden.
- Schränke mit Reihenfolge gemäss Nummerierung aus der Demontage aufbauen.
- Qualitätskontrolle nach jeder Montage: Standfestigkeit, alle Schrauben angezogen, Türen justiert.

10.4.2 Qualitäts-Check nach der Möbelmontage:

Punkt	Was prüfen?
Standfestigkeit	Möbel leicht schütteln – kein Wackeln
Schrauben	Alle Verbindungsschrauben fest
Türen und Schubladen	Öffnen und schliessen problemlos
Scharniere	Türen schliessen bündig, keine Lücken
Rückenplatten	Alle eingeklipst oder verschraubt
Höhenausgleich	Möbel auf unebenem Boden ausrichten

10.5 Was nicht durch die Tür passt – Lösungen statt Probleme



Abbildung 10.6: Übergabe



Abbildung 10.7: Passt nicht durch

Auf jedem zweiten Umzug passt ein Sofa, ein Schrank oder ein Bett nicht direkt durch die Tür. Das ist kein Versagen – es ist eine Aufgabe. Der Profi kennt die Lösungsoptionen.

10.5.1 Lösungsoptionen in der richtigen Reihenfolge:

1. **Türe aushängen:** 2 Minuten, gibt 3–5 cm Breite dazu. Erste Massnahme immer.
2. **Möbel kippen / drehen:** In Treppenhäusern oft der Winkel entscheidend.
3. **Möbel demontieren:** Türen abnehmen, Seitenteile lösen – wenn technisch möglich.
4. **Via Fassadenlift:** Wenn keine andere Option – Fassadenlift organisieren.
5. **Im Ausnahmefall:** Möbel bleibt wenn der Kunde zustimmt und keine Alternative besteht.

☛ Achtung

Was nie getan wird:

Türrahmen, Treppenhausegeländer oder andere Gebäudeteile demontieren. Das ist Sache des Hauseigentümers und ohne Genehmigung nie erlaubt. Auch nicht «kurz» und «wieder befestigen».

10.6 Die professionelle Übergabe

Die Übergabe ist der letzte und bleibendste Eindruck des gesamten Umzugs. Alles was vorher gut lief, kann durch eine schlechte Übergabe zerstört werden. Alles was schlecht lief, kann durch eine professionelle Übergabe gerettet werden.

10.6.1 Ablauf der Übergabe:

1. **Gemeinsamer Rundgang:** Mit dem Kunden durch alle Räume gehen. Nicht alleine – gemeinsam.
2. **Leistungen benennen:** «Das Schlafzimmer ist vollständig aufgebaut, alle Schranktüren justiert.»
3. **Offene Punkte ansprechen:** Was nicht erledigt wurde und warum. Proaktiv, nicht auf Nachfrage.
4. **Schäden (falls vorhanden):** Proaktiv ansprechen, erklären, Lösung nennen.
5. **Rapport vorlegen:** Vollständig ausgefüllt. Kunde hat Zeit zum Lesen.
6. **Unterschrift einholen:** «Ist alles zu Ihrer Zufriedenheit?» – dann unterschreiben.
7. **Verabschiedung:** Ruhig, ohne Hektik. «Melden Sie sich wenn Sie Fragen haben.»

10.6.2 Wenn der Kunde unzufrieden ist:

- Ruhig bleiben. Nicht defensiv oder rechtfertigend reagieren.
- Aktiv zuhören ohne zu unterbrechen.
- «Ich verstehe Ihre Kritik» – Empathie zeigen.
- Konkrete Lösung anbieten statt das Problem zu relativieren.
- Betrieb informieren wenn nötig.

📝 Beispiel

Praxisbeispiel – Schaden bei der Übergabe:

Beim Ablad ist ein Kratzer auf einer Schrankseite entstanden – niemand hat es bemerkt.

Bei der Übergabe sieht es der Kunde. Falsche Reaktion: «Das war sicher schon vorher so.»

Richtige Reaktion: «Das sehe ich, das ist beim Transport passiert. Ich informiere meinen Betrieb und Sie erhalten einen Rückruf bezüglich Lösung innerhalb von 24 Stunden.» Dann sofort Foto, Rapport-Vermerk, Betrieb informieren.

10.7 Schlusskontrolle am Zielort – die 8-Punkte-Liste

KAPITEL 10 – 8-PUNKTE-SCHLUSSKONTROLLE





8 Punkte – kein Punkt vergessen.



Abbildung 10.8: Schlusskontrolle

#	Punkt	Was prüfen?
1	Fahrzeug vollständig entleert	Alle Räume des Fahrzeugs, auch vorne im Fahrerhaus
2	Alle Montagen abgeschlossen	Kein Stück steht unmontiert
3	Bodenschutzmaterial entfernt	Karton, Folie, Decken – alles zurück ins Fahrzeug
4	Werkzeug vollständig eingepackt	Schraubenzieher, Akkuschrauber, Inbusschlüssel
5	Nichts vergessen	Kein Karton, kein Verpackungsmaterial beim Kunden gelassen
6	Aufzug abgemeldet	Hauswart informieren dass Aufzug wieder frei
7	Rapport vollständig	Alle Felder ausgefüllt, Schäden vermerkt, Zeiten korrekt
8	Kunden-Unterschrift	Rapport unterzeichnet, Kunde erhält Kopie

Hinweis

Selbsttest-Fragen Kapitel 10:

1. Was sind die fünf wichtigsten Vorbereitungsschritte am Zielort bevor das Abladen beginnt?
2. Was ist der häufigste Fehler beim Ablad und wie vermeidest du ihn?
3. In welcher Reihenfolge werden Möbel entladen?
4. Welche Lösungen gibt es wenn ein Möbel nicht durch die Tür passt?
5. Wie läuft eine professionelle Übergabe ab?

10.8 Optimale Einrichtungsberatung am Zielort

Ein professioneller Umzugsfachmann kann beim Einrichten helfen – ohne aufzudrängen. Die richtige Haltung: nur vorschlagen wenn der Kunde fragt oder offensichtlich unentschieden wirkt.

- Immer als Vorschlag formulieren: «Eine Möglichkeit wäre...», nie als Anweisung
- Funktionale Aspekte betonen: Lichtquelle, Gehweg, Türöffnung
- Keine persönlichen Geschmacksurteile («Das sieht schöner aus»)
- Wenn Kunde entschieden hat: umsetzen ohne weiteres Kommentieren

10.9 Qualitätskontrolle nach dem Möbelaufbau

Montiertes Möbel ist nur gut wenn es nach dem Aufbau wirklich stabil steht. Eine Kontrolle nach der Montage ist Pflicht.

Möbeltyp	Was geprüft wird	Kriterium
Kleiderschrank	Türen, Schubladen, Standfestigkeit	Alle Türen ohne Haken öffnend, kein Wackeln
Bett	Rahmen, Latten, Stabilitätstest	Lattenrost korrekt eingerastet, keine Quetschung
Büchergestell	Wandbefestigung, Einlegeböden	Dübel ziehen nicht, Böden waagrecht
Schreibtisch	Beine gleich lang, Schubladen laufen	Tischplatte waagrecht, kein Wackeln
Küche	Türen, Schubladen, Arbeitsplatte	Fronten auf gleicher Höhe, Griffe fest

10.10 Bodenschäden am Zielort verhindern

Achtung

Bodenschutz-Protokoll am Zielort – 7 Schritte

1. Vor dem ersten Möbel: Bodenschutzfolie in allen Laufwegen verlegen
2. Empfindliche Bereiche (Parkett, Marmor) extra schützen
3. Alle Möbelbeine vor dem Abstellen mit Filzgleitern ausstatten
4. Schwere Möbel auf Rollteppich stellen und gleiten statt schleifen
5. Schuhsohlen an der Türe prüfen – Schmutz ist häufigste Kratzerursache
6. Nach letztem Möbel: Folie entfernen, Boden auf Schäden prüfen
7. Schäden sofort mit Foto dokumentieren und Kunden informieren

10.11 Elektro-Anschlüsse: Was das Team darf und was nicht

Gerät / Aufgabe	Darf Team	Begründung
Kühlschrank einstecken	<input type="checkbox"/> Ja	Normaler 230V-Stecker
TV / HiFi einstecken	<input type="checkbox"/> Ja	Normaler 230V-Stecker
Waschmaschine Steckanschluss	<input type="checkbox"/> Bedingt	Nur Stecker – Schraubanschluss = Fachmann
Herd anschliessen	<input type="checkbox"/> Nein	400V-Drehstrom = nur Elektriker
Geschirrspüler anschliessen	<input type="checkbox"/> Nein	Wasser + Strom = Fachpersonal Pflicht
Lampen aufhängen	<input type="checkbox"/> Nein	Elektrische Installation = Fachpersonal

10.12 Einrichten nach Raumplan – Vorbereitung am Zielort

Bei grossen Umzügen (4+ Zimmer, Büros) lohnt sich ein Raumplan. Wenn der Einsatzleiter oder Kunde einen solchen erstellt hat, wird er verwendet – sonst kann das Team selbst einen einfachen Grundriss anfertigen.

Beispiel

So wird ein einfacher Raumplan genutzt

1. Raumplan vor dem Abladen mit dem Kunden besprechen – alle Zimmer durchgehen
2. Jedes Zimmer mit einer Nummer oder Buchstaben kennzeichnen (A=Schlafzimmer, B=Wohnzimmer...)
3. Kartons entsprechend beschriften beim Abladen – kein hin- und herschleppen
4. Möbel direkt an Endposition stellen – nicht zuerst in der Mitte abstellen
5. Schwere Möbel kommen zuerst – danach wird justiert
6. Offene Fragen sofort klären – nicht raten und Möbel zweimal bewegen

✓ Selbsttest

Erweiterter Selbsttest – Kapitel 10

1. Wann und wie machst du Einrichtungsvorschläge – und was vermeidest du dabei?
2. Welche Qualitätskontrolle führst du nach dem Möbelaufbau durch? Nenne vier Möbeltypen.
3. Erkläre das Bodenschutz-Protokoll am Zielort in sieben Schritten.
4. Was darf das Team elektrisch anschliessen, was nicht? Je drei Beispiele.
5. Was dokumentierst du wenn du einen Vorschaden am Boden am Zielort entdeckst?
6. Wie nutzt du einen Raumplan beim Abladen? Erkläre in sechs Schritten.

10.13 Bodenschutz – richtige Materialien für jeden Boden

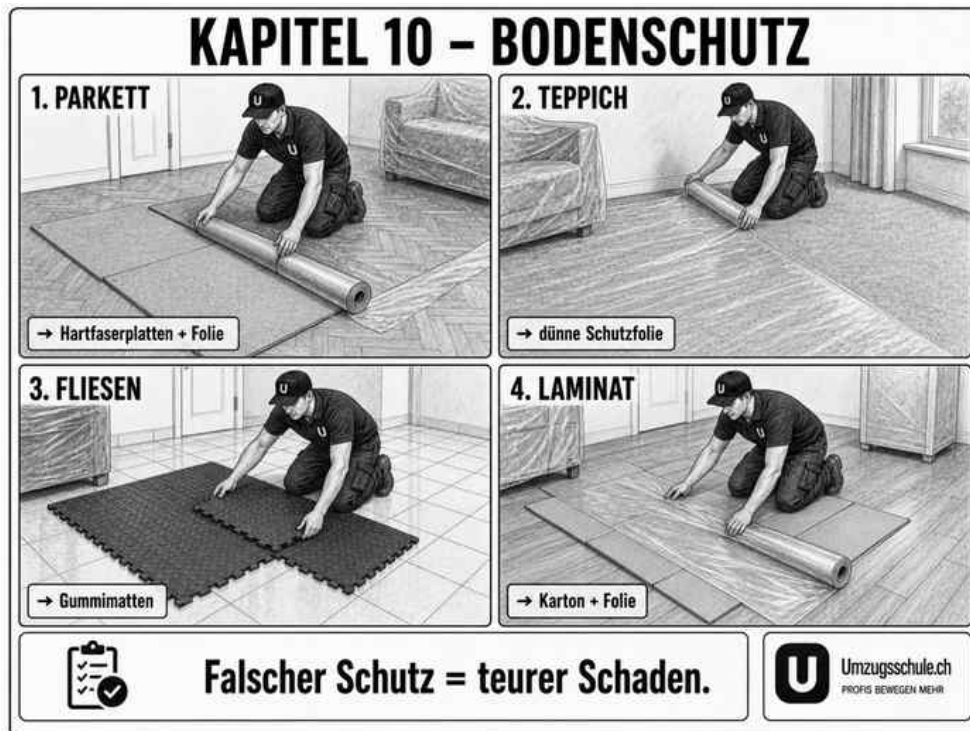


Abbildung 10.9: Bodenschutz

Material	Geeignet für	Nicht geeignet für
Kartonstreifen	Parkett, Laminat, Fliesen	Nasse Böden
Schutzfolie PE	Teppiche, empfindliche Böden	Glatter Boden ohne Unterlage
Filzdecken	Kratzer zwischen Möbeln verhindern	Hauptlaufwege (rutscht)
Schutzplatten	Schwere Möbel, Rollengeräte	Enge Treppenhäuser

10.14 Aufzug-Etikette und Nutzung



Abbildung 10.10: Aufzug

- **Vorankündigung:** Hauswart mindestens 48h vorher informieren und Aufzug reservieren
- **Schutzdecken:** Aufzugwände und -böden mit Decken schützen bevor ein Möbel hineingeht
- **Traglast nie überschreiten:** Bei Unsicherheit: wiegen oder zwei Fahrten
- **Blockierung minimieren:** Zwischen Transporten Aufzug freigeben wenn Bewohner warten
- **Schäden sofort melden:** Jede Beschädigung am Aufzug direkt dem Hauswart melden

10.15 Wenn der Plan nicht aufgeht – die FLEX-Methode

Auf jedem dritten Umzug passiert etwas Unerwartetes. Ein resilientes Team hat eine Methode.

- **F – Fakten klären:** Was genau ist anders als geplant? Nachfragen, nicht interpretieren
- **L – Lösungen sammeln:** Mindestens zwei Optionen benennen
- **E – Entscheiden:** Einsatzleiter wählt nach Absprache mit Kunden
- **X – Xtra-Zeit kommunizieren:** Betrieb und Kunden sofort informieren wenn es länger dauert

10.16 Professionelle Übergabe bei Spezialfällen

Manche Übergaben sind komplexer als der Standard. Hier sind die häufigsten Szenarien:

Situation	Vorgehen
Kunde nicht anwesend bei Übergabe	Rapport mit offenem Datum, Betrieb sofort informieren, Montagen auf Anweisung
Schäden erst am Zielort entdeckt	Proaktiv ansprechen, Foto, Rapport-Vermerk, Betrieb informieren
Kunde beanstandet Arbeit	Zuhören ohne zu unterbrechen, konkrete Lösung anbieten, Betrieb einschalten
Montage nicht möglich (fehlendes Werkzeug)	Offen kommunizieren, Termin für Nacharbeit vereinbaren

10.17 Möbel ausrichten – der letzte Schliff

Ein Möbel ist erst fertig wenn es gerade steht. Auf unebenem Boden bedeutet das: Wasserwaage und Höhenverstellfüsse nutzen.

10.17.1 Ausrichten in der Praxis:

- **Wasserwaage anlegen:** Auf der Oberkante des Möbels in beide Richtungen prüfen.
- **Höhenverstellfüsse:** Die meisten modernen Schränke haben Verstellfüsse – diese nutzen bevor Unterlagsplättchen geklebt werden.
- **Unterlagsplättchen:** Wenn keine Verstellfüsse vorhanden: dünne Holz- oder Kunststoffplättchen unter die Möbelbeine. Aber: nur mit Zustimmung des Kunden.
- **Wand-Rückseitenabstand:** Schränke müssen nicht zwingend direkt an der Wand stehen – Heizungsluft und Feuchtigkeitsabfuhr brauchen etwas Abstand.

10.18 Kartons auspacken – wann und wie

Das Auspacken von Kartons ist oft nicht im Umzugsauftrag enthalten. Wenn es enthalten ist: klare Regeln.

10.18.1 Was das Umzugsteam beim Auspacken tut:

- Kartons in den richtigen Raum – nie im Flur auspacken
- Verpackungsmaterial sofort einpacken – nicht beim Kunden lassen
- Keine Entscheidungen für den Kunden treffen: «Wohin damit?» immer fragen
- Empfindliche Dinge dem Kunden zum Verstauen übergeben – nicht selbst einordnen

10.19 Elektroanschlüsse – was das Team macht und was nicht

Aktion	Umzugsteam?
Stecker einstecken	<input type="checkbox"/> Ja
Waschmaschine aufstellen und Stecker einstecken	<input type="checkbox"/> Ja
Waschmaschine ans Wassernetz anschliessen	<input type="checkbox"/> Nein – Sanitär
Kühlschrank aufstellen und einstecken	<input type="checkbox"/> Ja (nach 2–4h Stehzeit)
Herd anschliessen	<input type="checkbox"/> Nein – Elektriker
TV anschliessen und verkabeln	Nur auf ausdrückliche Anfrage und wenn einfach

KAPITEL 11

Spezialumzüge



Abbildung 11.1: Titelseite

✦ Lernziele dieses Kapitels

- Du verstehst was einen Spezialumzug von einem Standard-Umzug unterscheidet.
- Du kennst die spezifischen Anforderungen beim Transport von Klavieren, Flügeln und Tresoren.
- Du weisst wie Firmenumzüge geplant und durchgeführt werden.
- Du kennst die Grundlagen des Kunsttransports und weisst wann Spezialisten beigezogen werden müssen.
- Du kennst die Regeln für professionelle Einlagerung.
- Du verstehst die besonderen Anforderungen bei internationalen Umzügen.

11.1 Was ist ein Spezialumzug?

KAPITEL 11 – WANN WIRD'S SPEZIAL?

 1. GEWICHT (>200kg)	 2. WERT (>10'000 CHF)	 3. ZERBRECHLICHKEIT	 4. ZUGÄNGLICHKEIT (eng/hoch)	 5. ZEIT (Termin kritisch)	
					
<p>Sehr schwere Lasten erfordern Spezialmaterial, mehr Personal und eine sichere Tragetechnik.</p>	<p>Wertvolle Güter brauchen besondere Sorgfalt, spezielle Verpackung und ggf. Versicherung.</p>	<p>Empfindliche Gegenstände benötigen spezielle Verpackung und schonende Handhabung.</p>	<p>Enge Zugänge, hohe Stockwerke oder lange Wege fordern Planung, Spezialgeräte und mehr Zeit.</p>	<p>Kritische Termine verlangen exakte Planung, pünktliche Koordination und effiziente Abläufe.</p>	
		<p>Ein Spezialumzug erkennt der Profi vor dem Aufladen.</p>			 <p>Umzugsschule.ch PROFIS BEWEGEN MEHR</p>

Abbildung 11.2: Was ist spezial

Ein Spezialumzug liegt immer dann vor, wenn Standard-Ausrüstung, Standard-Team oder Standard-Prozesse nicht ausreichen. Die Herausforderungen können physischer Natur sein (Gewicht, Grösse, Empfindlichkeit), logistischer Natur (Zeitfenster, Etappen, internationale Grenzen) oder rechtlicher Natur (Gefahrgut, denkmalgeschützte Objekte, Zoll).

11.1.1 Erkennungsmerkmale eines Spezialumzugs:

- Einzelne Gegenstände über 300 kg
- Gegenstände mit besonderem Kunstwert oder Unwiederbringlichkeit
- Zugangswege die Standard-Ausrüstung unmöglich machen
- Zeitfenster ausserhalb normaler Arbeitszeiten
- Mehrere Standorte, Etappen oder Länder
- Behördliche Genehmigungen erforderlich

Hinweis

Grundregel Spezialumzug:

Wenn du dir nicht 100% sicher bist – frage deinen Vorgesetzten bevor du anfängst. Ein fehlgeschlagener Spezialumzug kostet ein Vielfaches eines normalen Schadens.

11.2 Klaviertransport – das anspruchsvollste Standardprojekt



Abbildung 11.3: Klavier

Kein Gegenstand im Umzugswesen ist so anspruchsvoll wie ein Klavier oder ein Flügel. Nicht wegen des Gewichts allein – sondern wegen der Kombination aus Gewicht, Schwerpunktverschiebung, Empfindlichkeit und dem faktischen Null-Toleranz-Margin bei einem Fehler.

11.2.1 Klaviertypen und ihre Besonderheiten:

Typ	Gewicht	Besonderheit
Stadtpiano (Keyboard-Piano)	50–80 kg	Handhabbar zu zweit, kein Spezialequipment nötig
Kleines Klavier (Pianino)	150–200 kg	Klavierschlitten zwingend, min. 3 Personen
Grosses Klavier	200–280 kg	Klavierschlitten, Gurtsystem, min. 4 Personen
Flügel (klein)	260–350 kg	Demontage (Beine, Pedalkasten), Fassadenlift oft nötig
Konzertflügel	400–600 kg	Spezialisten-Team, Spezialfahrzeug

11.2.2 Transport eines Klaviers – Schritt für Schritt:

- Vorbereitung:** Deckel schliessen und mit Gurt sichern. Klaviertasten-Abdeckung schliessen und sichern.
- Schutz:** Klavier vollständig mit Umzugsdecken einwickeln. Ecken besonders schützen.
- Klavierschlitten positionieren:** Schlitten parallel zum Klavier platzieren. Auf Schutzmatten fahren.

4. **Kippen:** Klavier auf die gerade Seite kippen – NIEMALS auf die geschwungene Seite. Immer zu mindestens 3 Personen.
5. **Auf Schlitten positionieren:** Klavier auf dem Schlitten ausbalancieren. Gurte anlegen und sichern.
6. **Transport:** Einer führt, einer hinten sichert, einer seitlich. Klarer Kommandogeber.
7. **Aufstellen:** Umgekehrte Reihenfolge. Klavier wieder aufrechtstellen bevor es vom Schlitten genommen wird.
8. **Endposition:** Auf Rollen stellen wenn vorhanden. Nicht direkt an Aussenwände (Temperatur/Feuchtigkeit).

⚠ Achtung

Flügel-Transport – Sonderfall:

Beine und Pedalkasten müssen demontiert werden. Der Flügel wird auf die gerade (flache) Seite gelegt. Innen befindliche Filz- und Mechanikteile durch den Transport nicht beschädigen. Bei Unsicherheit: Klavierstimmer vor und nach dem Transport einkalkulieren.

11.3 Tresortransport



Abbildung 11.4: Tresor

Tresore sind die gefährlichsten Objekte im Umzugswesen – nicht wegen ihres Inhalts, sondern wegen ihrer physikalischen Eigenschaften. Schwer, kompakt, unhandlich und mit einem gefährlichen Schwerpunkt.

11.3.1 Vor dem Transport zwingend klären:

- **Exaktes Gewicht:** Nie schätzen. Vom Kunden Unterlagen holen oder beim Hersteller nachfragen.

- **Tragkraft des Bodens:** Alte Holzböden können unter einem 500-kg-Tresor einbrechen.
- **Tragkraft des Fahrzeugs:** Steht der Tresor über der Nutzlast? Das ist eine Ordnungswidrigkeit.
- **Griffmöglichkeiten:** Hat der Tresor Transportösen oder Griffe?
- **Schlösser:** Für den Transport muss der Tresor leer und geschlossen sein.

11.3.2 Ausrüstung für Tresortransport:

- Panzerrollen für schwere Tresore (Tragkraft bis 8 Tonnen pro Rolle)
- Klavierschlitten mit verstärktem Gurtsystem
- Hublift für Tresor über 300 kg
- Mindestens 3 Personen, bei schweren Tresoren 4–5
- Bodenschutz extra stark – Panzerrollen hinterlassen Druckspuren

11.4 Firmenumzüge – Projektarbeit statt Standardablauf



Abbildung 11.5: Firmenumzug

Ein Firmenumzug ist kein grosser Wohnungsumzug – er ist ein Projekt mit eigener Planung, eigenem Zeitmanagement und eigenen Risiken. Jede Stunde Unterbrechung kostet den Kunden reales Geld.

11.4.1 Was Firmenumzüge besonders macht:

- **Zeitfenster:** Oft nachts (22–6 Uhr) oder am Wochenende – regulärer Betrieb läuft weiter.
- **Strenge Beschriftung:** Jeder Karton, jedes Gerät muss eindeutig einem neuen Standort zugeordnet sein.
- **IT-Koordination:** Server, Netzwerkinfrastruktur, Drucker brauchen separate Planung.
- **Ettappierung:** Oft in mehreren Phasen – nicht alles auf einmal.

- **Mitarbeitende des Kunden:** Müssen eingebunden werden – wer packt was, was ist sensibel?

11.4.2 Beschriftungssystem für Firmenumzüge:

Element	Beschriftung	Farbe
Karton	Name, Abteilung, neuer Raumcode	Abteilungsfarbe
Möbelstück	Raumcode alt → Raumcode neu	Standardfarbe
IT-Equipment	Gerätename, User, neuer Platz	Rote Markierung
Vertrauliches	«Vertraulich – nur Verantwortliche»	Separate Box

11.5 Kunsttransport – wann Spezialisten gefragt sind



Abbildung 11.6: Kunsttransport

Kunstgegenstände haben vier Eigenschaften die sie zu den heikelsten Transportobjekten machen: hoher Geldwert, Unwiederbringlichkeit, Empfindlichkeit gegenüber Erschütterungen und Umwelteinflüssen.

11.5.1 Wann ist ein Kunstspediteur beizuziehen?

- Versicherungswert des Objekts über CHF 10'000
- Gemälde auf Leinwand über 100x100 cm
- Skulpturen aus Stein, Bronze oder Keramik über 50 kg
- Antike Gegenstände oder Möbel (vor 1900)
- Internationale Transporte mit Zollformalitäten für Kunstgegenstände

11.5.2 Was das Umzugsteam beim Kunsttransport tun kann:

- Gemälde: aufrecht transportieren, Kreuz aus Klebeband auf Glasfläche, Rahmen schützen.

- *Skulpturen: auf Schaumstoff, nie hängend, Schwerpunkt tief halten.*
- *Fotos vor und nach dem Transport.*
- *Kein direktes Sonnenlicht, keine grossen Temperaturschwankungen.*

11.6 Einlagerung – wenn Möbel vorübergehend verschwinden müssen



Abbildung 11.7: International

Einlagerung klingt einfach – ist es aber nicht. Wer Möbel einlagert, übernimmt eine Verwahrungspflicht die oft 6–24 Monate dauert. In dieser Zeit muss jedes Stück auffindbar, geschützt und unverletzt sein.

11.6.1 Grundregeln bei der Einlagerung:

- **Vollständige Einwicklung:** Jedes Stück komplett in Folie oder Decken – Staub und Feuchtigkeit schädigen Möbel in Monaten.
- **Lückenlose Beschriftung:** Jedes Teil hat eine Nummer. Die Nummer ist im Inventar verzeichnet.
- **Inventarliste:** Vollständiges Inventar mit Beschreibung, Zustand, Foto.
- **Laufwege freihalten:** Mindestens 80 cm Gang durch das Lager.
- **Klimasensitive Objekte:** Kunst, Leder, Holz nicht in unklimatisierten Lagern im Sommer/Winter.
- **Schweres unten:** Auch im Lager – schwere Stücke auf dem Boden, leichte oben.

11.7 Internationale Umzüge

Internationale Umzüge sind die komplexesten Aufgaben im Umzugswesen. Zollvorschriften, Transportdokumente, Verbotslisten, Versicherungsschutz auf der ganzen Route – wer das nicht

kennt, riskiert Lieferverzögerungen von Wochen und hohe Bussen.

11.7.1 Was bei internationalen Umzügen geklärt sein muss:

Bereich	Was klären?
Zollformalitäten	Hausrat-Freiliste des Ziellandes, Vorlaufdefristen
Einfuhrverbote	Lebensmittel, Pflanzen, Tierpräparate, Waffen
Versicherung	All-Risk-Transport-Versicherung für gesamte Route
Sprache	Zolldokumente auf Landessprache des Ziellandes
Transportdauer	Realistische Angaben für Kundenkommunikation
Lagerung Zwischenstation	Wo wird gelagert wenn Zollfreigabe dauert?

Hinweis

Selbsttest-Fragen Kapitel 11:

1. Auf welche Seite wird ein Klavier für den Transport gekippt?
2. Was muss vor einem Tresortransport zwingend geklärt werden?
3. Warum sind Firmenumzüge oft nachts oder am Wochenende?
4. Wann ist ein Kunstspediteur beizuziehen?
5. Was sind die wichtigsten Grundregeln bei der Einlagerung?

11.8 IT-Umzüge – Grundwissen

KAPITEL 11 – SENIORENUMZUG





**Beim Seniorenzug zählt Zeit für
Geschichten genauso wie für Möbel.**



Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR.

Abbildung 11.8: Senioren

IT-Umzüge sind eine wachsende Spezialisierung. Server, Netzwerkkomponenten und EDV-

Infrastruktur erfordern spezifisches Wissen – sonst entstehen Schäden in Millionenhöhe.

- **Nie eigenmächtig:** IT-Equipment nur mit expliziter Anleitung des IT-Verantwortlichen bewegen
- **Antistatik:** Server und Festplatten extrem empfindlich auf statische Entladung – Antistatik-Verpackung Pflicht
- **Erschütterungsschutz:** Server in Original- oder Spezialboxen – nie in normalen Decken
- **Temperatur:** Elektronik nicht bei extremer Hitze oder Kälte lagern – optimal 15–25°C
- **Dokumentation:** Jedes Gerät vor Demontage fotografieren (Kabelanschlüsse, Positionen)
- **Inbetriebnahme:** Immer durch IT-Fachpersonal – nie durch das Umzugsteam

11.9 Internationale Umzüge – was jeder wissen muss



Abbildung 11.9: Häufige Fehler

Aspekt	National CH	International EU	International weltweit
Zolldokumente	Keine	EU: keine, Nicht-EU: Zollanmeldung	Immer Zollanmeldung, Inventarliste nötig
Versicherung	Standardpolice	Erweiterte Police empfohlen	Spezial-Transportversicherung nötig
Transportdauer	1 Tag	1–5 Tage (LKW)	Wochen (Container/Luft)
Verpackung	Standard	Verstärkt	Seefeste Verpackung, Holzkisten

11.10 Extreme Gebäudetypen – spezifische Herausforderungen

Beispiel

Penthouse / Dachterrassenwohnung

Oft kein direkter Liftanschluss zum Dach. Lösung: Kran oder Aussenaufzug für grosse Stücke. Windschutz auf der Terrasse. Mehrpersonentransport für schwere Stücke.

Beispiel

Historische Altbauten

Schmale, steile Treppen, niedrige Decken, fragile Böden und Geländer. Lösung: Besichtigung zwingend. Bodenschutz verstärken. Fenstertransport für grosse Möbel prüfen. Treppeinsteigergeräte einsetzen.

Beispiel

Neubau / Baustelle

Unfertige Böden, fehlende Geländer, Schmutz, unfertige Lifts. Lösung: Baustellen-Koordination im Voraus. Schutzausrüstung (Helm, Sicherheitsschuhe) für alle. Elektrische Anschlüsse erst nach Elektriker-Freigabe.

11.11 Klaviertransport – der Königsdisziplin-Leitfaden

Klaviere und Flügel sind die anspruchsvollsten Gegenstände im Umzugswesen. Fehlerhafter Transport kann ein Instrument im Wert von CHF 50'000+ irreparabel beschädigen.

Klaviertyp	Gewicht	Spezialausrüstung	Mindest-Personenzahl
Digitalpiano	30–80 kg	Normaler Rollwagen	2 Personen
Klavier (aufrecht)	150–300 kg	Klavierrollwagen, Spezialgurte	3–4 Personen
Flügel (klein)	250–350 kg	Flügelwagen, Beindemontage	4 Personen
Konzertflügel	350–500 kg	Spezialfahrzeug, Kran ggf.	5–6 Personen + Spezialist

Achtung

Klaviertransport-Grundregeln

- Klaviere werden **NIE** umgelegt – immer aufrecht transportiert
- Spezielle Klaviertransportdecken (extra dick) verwenden
- Pedaleinheit und Notenpult immer separat abbauen und sichern
- Nach dem Transport min. 24h akklimatisieren lassen vor dem Stimmen
- Bei Treppen ohne Lift: Aussenehebung mit Gurt oder Aussenaufzug prüfen

✓ Selbsttest

Erweiterter Selbsttest – Kapitel 11

1. Welche sechs Grundregeln gelten für IT-Umzüge?
2. Was unterscheidet einen EU-Umzug von einem weltweiten Umzug bezüglich Zoll und Versicherung?
3. Beschreibe die Herausforderung eines Altbaumzugs mit schmalen Treppen und nenne drei Lösungen.
4. Warum darf ein Klavier nie umgelegt werden? Was passiert wenn doch?
5. Was ist seefeste Verpackung und wann wird sie benötigt?
6. Wie viele Personen sind für den Transport eines normalen aufrechten Klaviers mindestens nötig und welche Spezialausrüstung?

11.12 Kellerabteile und Estrich – was Kunden vergessen

Auf jedem dritten Umzug gibt es eine böse Überraschung: Keller oder Estrich wurden unterschätzt oder vergessen. Wer proaktiv nachfragt, spart allen eine Zusatzfahrt.

11.12.1 Standardfragen zu Nebenräumen:

- «Haben Sie ein Kellerabteil? Ist es vollständig geleert?»
- «Gibt es Estrich- oder Dachbodenraum? Alles eingepackt?»
- «Haben Sie eine Garage, Aussenlagerfläche oder Gartenhäuschen?»
- «Saisonware wie Winterreifen, Weihnachtsdekoration – alles berücksichtigt?»

11.13 Umzüge ohne Aufzug – Sonderplanung

KAPITEL 11 – UMZUG OHNE AUFZUG

1. AUSSENLIFT EINSATZ

- Lift korrekt und gerade aufgestellt
- Plattform nur für Möbel – keine Personen
- Beladung vom Boden oder vom Fenster
- Schnell, sicher, rückschonend

2. PLAN B: TRAGETEAM

- Treppenhaus nutzen
- Schutz befestigen
- Lasten richtig verteilen
- In Teams tragen



⚠

- Keine Personen auf der Plattform
- Max. Plattformgrösse ca. 1,50 x 1,50 m
- Maximale Traglast beachten





Aussenlift sparen Stunden – und Rücken.



Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR

Abbildung 11.10: Ohne aufzug

Faktor	Auswirkung
Jedes Stockwerk mehr	+30–40% Zeitaufwand vs. Erdgeschoss
Treppenbreite unter 90 cm	Viele Möbel müssen demontiert werden
Keine Wendemöglichkeit	Möbel hochkant oder schräg transportieren
Hitze oder Kälte	Mehr Pausen, mehr Personal einplanen

11.13.1 Fassadenlift als Alternative:

- Ab 3. Stockwerk oft günstiger als Personalaufwand für Treppentransport
- Bewilligung bei Gemeinde nötig (Parkplatzsperrung)
- Traglast und Wettereignung immer prüfen
- Einweisung für alle Mitarbeitenden die damit arbeiten: zwingend

11.14 Seniorenzüge – menschliche Anforderungen

Seniorenzüge sind oft emotional die anspruchsvollsten Einsätze. Ein Mensch der 40 Jahre in derselben Wohnung gelebt hat, trägt eine Last die weit über den Umzug hinausgeht.

- **Tempo anpassen:** Senioren entscheiden langsamer. Das ist kein Problem – es ist ihr Recht
- **Erinnerungsstücke respektieren:** Was für das Team «ein alter Stuhl» ist, kann unschätzbar sein
- **Nie hetzen:** «Wir müssen schnell machen» wird nie gesagt
- **Am Zielort Zeit nehmen:** Vertraute Gegenstände sichtbar platzieren hilft bei der Orientierung

11.15 Umzüge mit Tieren

- Tiere gehören nicht ins Umzugsfahrzeug – für die meisten Tierarten in CH verboten
- Katzen verstecken sich oft bereits Tage vor dem Umzug – Kunden rechtzeitig hinweisen
- Türen und Fenster nie unkontrolliert offen lassen wenn Katzen im Haus sind
- Hunde bei Stress separieren – sicherer für Tier und Team
- Aquarien: Spezialtransport, nie vollständig gefüllt transportieren

11.16 Archiv- und Dokumententransporte

Firmen haben oft grosse Papierarchive die umgezogen werden müssen. Dokumente sind empfindlich und vertraulich – zwei Eigenschaften die besondere Sorgfalt erfordern.

- **Nummerierung zwingend:** Jeder Archivkarton erhält eine eindeutige Nummer und einen Vermerk über Inhalt und Zielort.
- **Reihenfolge erhalten:** Archivkartons werden in exakter Reihenfolge eingeladen und entladen.
- **Keine Beschädigungen:** Feuchte oder gequetschte Kartons können Dokumente unleserlich machen.
- **Vertraulichkeit:** Archivinhalt wird nie von Mitarbeitenden gelesen oder kommentiert.
- **Inventar:** Vollständige Inventarliste mit Übergabe an Kunden.

11.17 Laborumzüge und technische Ausrüstung

Labore, Arztpraxen und Forschungseinrichtungen ziehen regelmässig um. Diese Umzüge erfordern spezielle Kenntnisse.

- **Kalibrierte Instrumente:** Feinmessgeräte und kalibrierte Instrumente müssen nach dem

Transport neu kalibriert werden – Kunden darauf hinweisen.

- **Erschütterungsempfindliche Geräte:** Zentrifugen, Mikroskope, Spektrometer – immer auf Schaumstoff gepolstert, nie stapeln.
- **Chemikalien:** Gefährliche Substanzen nie transportieren – das ist Sache von Spezialisten mit Gefahrgutlizenz.
- **IT und Server:** Server niemals ohne vorherige Absprache mit IT-Verantwortlichen bewegen.

11.18 Pferdeboxen, Stalleinrichtungen und Sonderformen

Gelegentlich kommen im Umzugswesen völlig unerwartete Aufträge. Pferdeboxen, Stalleinrichtungen, grosse Landmaschinen, Antiquitäten. Die Grundprinzipien gelten immer:

- *Nicht beginnen ohne vollständige Klärung der Anforderungen*
- *Im Zweifel Spezialisten beiziehen*
- *Betrieb informieren wenn die Anforderungen den Standard übersteigen*
- *Kunden über Risiken und Grenzen informieren*

KAPITEL 12

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz



Abbildung 12.1: Titelseite

🔴 Lernziele dieses Kapitels

- Du kennst die rechtlichen Grundlagen der Arbeitssicherheit in der Schweiz (UVG, ArGV 3, SUVA).
- Du weisst welche persönliche Schutzausrüstung auf jedem Einsatz Pflicht ist.
- Du kennst die häufigsten Verletzungsursachen im Umzugswesen und wie du sie vermeidest.
- Du beherrschst die korrekte Unfallreaktion und Unfallmeldung.
- Du verstehst was gute Sicherheitskultur im Team bedeutet.
- Du weisst wie du mit Hitze, Kälte und anderen Umwelteinflüssen professionell umgehst.

12.1 Rechtliche Grundlagen – was das Gesetz vorschreibt

Arbeitssicherheit ist in der Schweiz kein freiwilliges Qualitätsmerkmal – sie ist gesetzlich vorge-schrieben. Als Umzugsfachmann muss du die relevanten Gesetze kennen, nicht nur damit du gesetzeskonform handelst, sondern damit du verstehst warum die Regeln existieren.

12.1.1 Die wichtigsten Rechtsgrundlagen:

Gesetz / Verordnung	Inhalt für den Umzugsbereich
UVG Art. 82	Arbeitgeber muss alle notwendigen Schutzmassnahmen treffen. Arbeitnehmer muss Massnahmen befolgen.
ArGV 3 Art. 24	Gefährliche Körperhaltungen und einseitige Belastungen sind zu vermeiden.
ArGV 3 Art. 25	Manuelle Lastenhandhabung soll soweit möglich durch mechanische Hilfsmittel ersetzt werden.
VUV Art. 11	Persönliche Schutzausrüstung muss bereitgestellt und getragen werden.
SUVA-Richtwerte	25 kg für gelegentliches Heben (Männer), 15 kg (Frauen). Regelmässiges Heben ab 12 kg: Beurteilung nötig.

📌 Hinweis

Wichtig:

Der SUVA-Richtwert von 25 kg ist kein «Erlaubt»-Stempel. Er bedeutet: bis 25 kg ist gelegentliches Heben mit korrekter Technik tolerierbar. Bei regelmässigem Heben auch leichter Lasten ist eine ergonomische Beurteilung nötig.

12.2 Persönliche Schutzausrüstung (PSA) – was auf jedem Einsatz Pflicht ist



Abbildung 12.2: Psa

PSA ist keine Empfehlung. Wer ohne Schutzschuhe arbeitet und sich verletzt, riskiert nicht nur die Verletzung – sondern auch teilweisen Verlust des Versicherungsschutzes wegen Selbstverschulden.

12.2.1 Basis-PSA für jeden Umzugseinsatz:

Ausrüstung	Pflicht / Empfohlen	Warum
Arbeitsschuhe mit Stahlkappe	Pflicht	Schutz gegen herabfallende Lasten, rutschsichere Sohle
Schutzhandschuhe	Pflicht	Schnittwunden, Quetschungen, besserer Grip
Arbeitskleidung (keine Schlabber-Kleidung)	Pflicht	Hängenbleiben an Möbeln vermeiden
Knieschutz	Empfohlen	Bei Arbeiten auf dem Boden (Montage)
Rückengurt / Hebegurt	Empfohlen	Unterstützung der Rückenmuskulatur bei schwerer Arbeit
Helm	Bei Bedarf	Bei Fassadenlift-Arbeiten, Keller mit niedrigen Decken
Warnweste	Bei Bedarf	Bei Arbeiten auf der Strasse, Pannensituationen

12.3 Häufige Verletzungen im Umzugswesen – und wie du sie vermeidest



Abbildung 12.3: Verletzungen

12.3.1 Die Top 5 Verletzungsursachen:

Verletzung	Häufigste Ursache	Prävention
Rückenverletzung / Bandscheibenvorfall	Drehung unter Last, kein Aufwärmen	STOP-Prinzip, korrekte Technik, Aufwärmen
Quetschungen (Finger, Füsse)	Kein Stahlkappen-Schuhwerk, schlechter Grip	PSA, langsam absetzen, Kommunikation
Schnitt- und Schürfwunden	Rohes Holz, scharfe Metallkanten, Glas	Schutzhandschuhe, Glas immer aufrecht
Stolpern und Stürzen	Unübersichtliche Laufwege, schlechtes Licht	Laufwege freihalten, Beleuchtung
Überhitzung / Hitzschlag	Schwere Arbeit im Sommer, zu wenig trinken	Regelmässig trinken, Pausen im Schatten

12.3.2 Erste-Hilfe auf dem Einsatz:

- **Schnittwunde:** Abdecken, Druck, bei tiefer Wunde Arzt aufsuchen. Dokumentieren.
- **Quetschung:** Kühlen (15–20 Min), hochlagern, bei starker Schwellung Arzt.
- **Rückenschmerz akut:** Sofort absetzen, keine Weiterlast. Einsatzleiter informieren.
- **Hitzschlag:** Kühle Umgebung, Kleidung lockern, kühle Tücher, sofort Notruf 144.
- **Sturz:** Nicht sofort aufstehen. Zuerst prüfen ob etwas gebrochen, dann vorsichtig aufstehen.

⚠ Achtung

Hitzschlag ist ein Notfall:

Symptome: heisse, trockene Haut, kein Schwitzen trotz Hitze, Bewusstseinsstrübung, Temperatur über 40°C. Sofort 144 anrufen. Nicht «noch kurz Pause machen und schauen». Hitzschlag kann in Minuten lebensbedrohlich werden.

12.4 Arbeit in der Hitze – Sommereinsätze



Abbildung 12.4: Hitze

Umzüge im Juli oder August sind körperliche Ausnahmesituationen. Temperaturen über 30°C kombiniert mit schwerer körperlicher Arbeit und engen Treppenhäusern ohne Belüftung sind gefährlich.

12.4.1 Regeln für Sommereinsätze:

- **Flüssigkeit:** Mindestens 0.5 Liter pro Stunde. Wasser oder isotonische Getränke – kein Alkohol, kein Koffein in grossen Mengen.
- **Pausen im Schatten:** Jede Pause im Schatten, möglichst im Kühleren.
- **Mittagshitze meiden:** Schwerste Arbeiten auf Morgen und Nachmittag verschieben wenn möglich.
- **Kollegen beobachten:** Blässe, Schwindel, Verwirrtheit bei Kollegen sofort ernst nehmen.
- **Kopfbedeckung:** Direktes Sonnenlicht auf den Kopf vermeiden.

12.5 Gute Sicherheitskultur im Team



Abbildung 12.5: Sicherheitskultur

Sicherheitskultur bedeutet: in einem Team wo Sicherheit gelebt wird, sagt jeder «Stopp» wenn etwas nicht stimmt – ohne Angst vor Reaktion. Das klingt selbstverständlich, ist es aber nicht. In vielen Teams schweigen Mitarbeitende aus Angst als «schwach» zu gelten.

12.5.1 Merkmale einer guten Sicherheitskultur:

- **Jeder darf Stopp sagen – immer:** Das Stopp-Recht ist hierarchie-unabhängig. Der neue Mitarbeitende darf genauso Stopp sagen wie der Einsatzleiter.
- **Keine Schuldkultur:** Wenn jemand Stopp sagt, ist das kein Fehler – es ist Kompetenz.
- **Beinaheunfälle besprechen:** Was fast passiert wäre, wird nach dem Einsatz besprochen. Nicht um Schuld zu verteilen, sondern um daraus zu lernen.
- **PSA ist Standard, keine Ausnahme:** Wer die Schutzausrüstung nicht trägt, schadet dem ganzen Team.
- **Sicherheitsunterweisungen ernst nehmen:** Die 5-Minuten-Besprechung vor dem Einsatz zu spezifischen Risiken ist keine Pflichtübung.

12.5.2 Das Stopp-Kommando in der Praxis:

Situation	Stopp-Befehl	Was dann?
Last zu schwer für eine Person	«Stopp – ich brauche Hilfe»	Last absetzen, zweite Person holen
Schmerzen beim Tragen	«Stopp – mein Rücken»	Sofort absetzen, kein «noch kurz»
Unsicherer Boden/Treppe	«Stopp – schlechter Boden»	Situation prüfen, Lösung finden
Unklare Situation	«Stopp – ich bin nicht sicher»	Klären bevor weitergemacht wird

12.6 Unfallmeldung und -dokumentation



Abbildung 12.6: Unfallmeldung

Jeder Unfall – auch kleine Verletzungen – muss gemeldet und dokumentiert werden. Das ist keine Bürokratie, sondern Schutz: für die Versicherungsleistung des Mitarbeitenden, für die Haftungsabwehr des Betriebs, und für die Unfallverhütung in der Zukunft.

12.6.1 Was sofort nach einem Unfall getan wird:

1. **Situation sichern:** Weitere Gefährdung verhindern. Einsatz stoppen wenn nötig.
2. **Person versorgen:** Erste Hilfe. Bei Verletzten: Notruf 144.
3. **Betrieb informieren:** Sofort, telefonisch.
4. **Dokumentieren:** Datum, Uhrzeit, Ort, Hergang, beteiligte Personen, Verletzungen, Zeugen, Fotos.
5. **Unfallmeldung:** Innerhalb von 24 Stunden beim Betrieb einreichen.
6. **Arzt aufsuchen:** Auch bei scheinbar kleinen Verletzungen – für den Versicherungsfall.

Hinweis

Selbsttest-Fragen Kapitel 12:

1. Was schreibt UVG Art. 82 für Arbeitgeber und Arbeitnehmer vor?
2. Welche PSA ist auf jedem Umzugseinsatz absolut Pflicht?
3. Was sind die Symptome eines Hitzschlags und was tust du?
4. Was bedeutet das Stopp-Recht und wer darf es ausüben?
5. Was muss nach einem Unfall sofort dokumentiert werden?

12.7 Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung im Umzugsbetrieb



Abbildung 12.7: Brandschutz

Ergonomie beginnt nicht erst auf dem Einsatz – sie beginnt im Betrieb. Wie das Lager aufgebaut ist, wie Materialien gelagert werden, wie das Fahrzeug bestückt ist: all das beeinflusst die körperliche Belastung der Mitarbeitenden täglich.

12.7.1 Ergonomie im Lager

- Schwere Materialien auf Arbeitshöhe lagern (zwischen Hüfte und Schulter) – nie am Boden oder über Kopfhöhe
- Rollbretter und Hubkarren direkt neben häufig verwendeten schweren Materialien
- Enge Laufwege verbreitern – Stolperfallen beseitigen
- Regale mit klarer Beschriftung – kein Suchen und Bücken
- Parkflächen für Fahrzeuge so anordnen dass kein Rückwärtsfahren blind nötig ist

12.7.2 Ergonomie im Fahrzeug

- Fahrersitz richtig einstellen: Rücken gerade, Arme leicht gebogen am Steuer
- Häufig verwendetes Material (Gurte, Folie) direkt zugänglich – nicht am Ende der Ladefläche
- Beleuchtung im Laderaum – kein Suchen im Dunkeln
- Ordnung auf der Ladefläche = weniger Stolpergefahr beim Ein- und Aussteigen

12.8 Sicherheit beim Einsatz von Hebezeugen

Aussenaufzüge, Klavierheber und Kräne sind leistungsfähige Hilfsmittel – aber auch potenzielle Unfallquellen wenn sie falsch eingesetzt werden. Wer diese Geräte bedient, trägt besondere Verantwortung.

12.8.1 Aussenaufzug (Möbellift)

- Aufstellung nur auf standfestem, ebenem Untergrund – Unterlegplatten verwenden wenn nötig
- Maximale Tragkraft nie überschreiten – immer auf dem Typenschild nachsehen
- Sicherheitsgurt für alle Personen die auf der Plattform stehen
- Absperrung des Gefahrenbereichs unter dem Lift mit Flutterband
- Passanten aktiv aus dem Gefahrenbereich verweisen
- Bei Wind über Beaufort 5 (ca. 30 km/h): Betrieb einstellen
- Elektrisch betriebene Lifte: Elektroanschluss nur durch geschulte Person

⚠ Achtung

NIEMALS unter der schwebenden Last stehen

Das Stehen unter einer schwebenden Last ist lebensgefährlich und in der Schweiz nach ArGV 3 verboten. Auch wenn der Lift «sicher aussieht» – ein technisches Versagen kann in Sekundenbruchteilen passieren. Wer diesen Grundsatz nicht einhält, gefährdet sein Leben und das anderer.

12.9 Brand- und Explosionsschutz im Umzugswesen



Abbildung 12.8: Häufige Fehler

Brände im Zusammenhang mit Umzügen sind selten, aber nicht unmöglich. Die wichtigsten Risiken kennen und beherrschen ist Pflicht.

Risikoquelle	Massnahme
Lithium-Akku (E-Bike, E-Scooter)	Immer mit Akku getrennt transportieren, bei Beschädigung Betrieb informieren
Gaskartuschen (Camping)	Dürfen im Möbelwagen NICHT transportiert werden
Benzin/Diesel in Kanistern Farben und Lacke	Verboten im Möbelwagen – Kunden informieren Nur verschlossene, gut verpackte Mengen, Fahrzeug lüften
Elektrische Defekte im Fahrzeug	Feuerlöscher im Fahrzeug Pflicht (CO2 oder Trockenmittel), Position kennen

12.10 Erste-Hilfe-Grundwissen – was jeder im Team können muss

KAPITEL 12 – ERSTE HILFE GRUNDWISSEN

1. STABILE SEITENLAGE



2. DRUCKVERBAND BEI BLUTUNG



3. REANIMATION 30:2

30:2



4. NOTRUF 144 WÄHLEN

144





Im Notfall zählen die ersten 5 Minuten – jeder muss sie können.



Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR.

Abbildung 12.9: Erste hilfe

Ein Erste-Hilfe-Kurs ist für alle Mitarbeitenden im Umzugswesen empfohlen. Die häufigsten Verletzungen und ihre Erstversorgung:

Verletzung	Sofortmassnahme	Wann Arzt/Notruf?
Quetschung / Prellung	PECH: Pause, Eis, Compression, Hochlagern	Bei starker Schwellung, Verdacht auf Knochenbruch
Schnittwunde	Blutung stillen, sauberes Tuch, Druck	Tiefe Wunden, nicht stillende Blutung
Rückenschmerzen akut	Hinlegen auf fester Unterlage, Knie leicht anziehen	Taubheit in Beinen/Füssen → sofort 144
Hitzschlag	Schatten, kühlen (nasse Tücher), liegend	Verwirrung, Bewusstlosigkeit → sofort 144
Sturz aus Höhe	Nicht bewegen, Notruf 144, beruhigen	Immer → sofort 144

✓ Selbsttest

Erweiterter Selbsttest 2 – Kapitel 12

1. Was bedeutet Ergonomie im Lager? Nenne vier konkrete Massnahmen.
2. Welche sechs Regeln gelten für den sicheren Betrieb eines Aussenaufzugs?
3. Warum ist das Stehen unter einer schwebenden Last verboten? Welches Gesetz regelt das?
4. Was sind die Sofortmassnahmen bei einer akuten Rückverletzung?
5. Welche Gegenstände dürfen auf keinen Fall im Möbelwagen transportiert werden?
6. Was machst du wenn ein Mitarbeitender Zeichen einer Hitzeerschöpfung zeigt?

12.11 Psychische Gesundheit im Umzugsberuf

Arbeitssicherheit bedeutet nicht nur physische Unversehrtheit. Psychische Belastungen sind im Umzugswesen real: hohe Arbeitsintensität, Zeitdruck, anspruchsvolle Kunden, körperliche Erschöpfung. Wer langfristig in diesem Beruf arbeiten will, muss auch seine psychische Gesundheit schützen.

12.11.1 Häufige psychische Belastungen im Umzugsberuf

- Zeitdruck und hohe Erwartungen (von Kunden und Betrieb)
- Emotionale Kunden in Stress- und Ausnahmesituationen
- Körperliche Erschöpfung die die psychische Belastbarkeit reduziert
- Saisonale Spitzen (Sommer) mit Überstunden und wenig Erholung
- Konflikte im Team bei schlechter Teamdynamik

Hinweis*Strategien für psychische Widerstandsfähigkeit*

- **Klare Grenze nach Feierabend:** Arbeit bleibt auf dem Einsatz – abends abschalten
- **Sprechen über Belastungen:** Mit Kollegen, Vorgesetzten oder Familie – nicht alles alleine tragen
- **Erholungsrituale entwickeln:** Sport, Natur, Musik – was hilft dir zu entladen?
- **Schwierige Einsätze verarbeiten:** Team-Nachgespräch nach emotional belastenden Einsätzen
- **Professionelle Hilfe kennen:** Beratungsangebote der SUVA und Krankenkassen für Berufsbelastungen

12.12 Hitzearbeit – spezifische Risiken und Massnahmen

In der Hochsaison (Juli–September) arbeiten Umzugsteams oft bei 30°C+ in Wohnungen ohne Klimaanlage, mit körperlicher Schwerstarbeit. Hitzschlag und Hitzeerschöpfung sind reale Risiken.

Zustand	Symptome	Massnahme
Hitzeermüdung	Müdigkeit, Schwäche, verstärktes Schwitzen	Pause, kühle Umgebung, viel trinken
Hitzekrämpfe	Muskelkrämpfe, besonders Beine und Bauch	Sofort aufhören, Wasser mit Elektrolyten, Kühlung
Hitzeerschöpfung	Schwindel, Übelkeit, blasse Haut, Schwäche	Sofort in Schatten/Kühle, legen, Notarzt wenn nötig
Hitzschlag	Verwirrung, heisse/trockene Haut, Bewusstlosigkeit	NOTRUF 144, sofort kühlen (nasse Tücher)

Achtung

Hitze-Präventionsregel: 1 Liter Wasser pro Stunde Arbeit bei Hitze

Pro Stunde schwerer körperlicher Arbeit bei hohen Temperaturen verliert der Körper 0.5–1.5 Liter Flüssigkeit durch Schwitzen. Diese muss ersetzt werden. Kaffee und Energydrinks zählen NICHT – sie haben entwässernde Wirkung. Wasser und isotonische Getränke sind die richtige Wahl.

12.13 Lärm und Vibration als Berufsrisiken



Abbildung 12.10: Laerm vibration

Zwei unterschätzte Risiken im Umzugsberuf sind Lärm und Ganzkörpervibration.

12.13.1 Lärm

Dauerhafter Lärm ab 85 dB(A) kann Gehörschäden verursachen. Im Umzugsalltag erreichen Presslufthammer, Winkelschleifer beim Handwerker nebenan oder Fahrzeuginlässe über Stunden diesen Wert. Gehörschutz sollte immer im Fahrzeug vorhanden sein.

12.13.2 Ganzkörpervibration

Stundenlange Fahrten auf holprigen Strassen in Nutzfahrzeugen belasten die Wirbelsäule durch Vibrationen. Präventiv: guter Fahrzeugsitz mit Federung, regelmässige Pausen, Strecken nach langen Fahrten.

✓ Selbsttest

Erweiterter Selbsttest – Kapitel 12

1. Erkläre die vier Stufen von Hitzeerscheinungen und die jeweiligen Sofortmassnahmen.
2. Warum ist Ganzkörpervibration ein Berufsrisiko und wie kann man es reduzieren?
3. Was sind fünf Strategien für psychische Widerstandsfähigkeit im Umzugsberuf?
4. Wie viel Wasser muss man bei Hitze pro Stunde trinken und warum zählt Kaffee nicht?
5. Was ist der Unterschied zwischen Hitzeerschöpfung und Hitzschlag – und wann rufst du den Notarzt?

12.14 Gefährliche Substanzen – was nicht ins Fahrzeug gehört

Substanz	Warum nicht	Lösung
Flüssiggasflaschen	Explosionsgefahr, Leckagebrand	Kunden selbst entsorgen lassen
Benzin-Kanister	Brandgefahr, giftige Dämpfe	Kunden entsorgen lassen
Pestizide/Herbizide (flüssig)	Giftig, Leckage gefährlich	Sondermüll-Entsorgung
Volle Farb- und Lackdosen	Brandgefahr bei Leckage	Sondermüll oder Trocknung abwarten
Munition und Waffen	Gesetzliche Transportvorschriften	Betrieb informieren, Kunden über Waffengesetz informieren

12.15 Elektrische Anlagen – Grenzen des Umzugsteams

12.15.1 Das Umzugsteam darf:

- Stecker aus der Steckdose ziehen und Kabel aufwickeln
- Steckbare Leuchten (Stehlampen) abmontieren und remontieren

12.15.2 Das Umzugsteam darf NICHT:

- Deckenmontierte Leuchten ab- und remontieren – Elektriker
- Herd, Backofen oder Geschirrspüler anschliessen – Elektriker / Sanitär
- Sicherungskasten öffnen oder Sicherungen wechseln – Elektriker
- Gasanschlüsse jeglicher Art – niemals, Gasinstallateur zwingend

☛ Achtung

Regel:

Hat es eine feste Verbindung zur Elektroanlage oder Gasleitung? Dann ist es Sache von Fachpersonal – nie des Umzugsteams.

12.16 Sicherheit auf öffentlichem Grund

Wenn das Team zwischen Fahrzeug und Gebäude arbeitet, wird die Strasse zum Arbeitsplatz.

- **Leitkegel:** Mindestens 4 Kegel sichtbar um das Fahrzeug
- **Warnweste:** Alle Personen die auf der Strasse arbeiten
- **Einweiser:** Bei eingeschränkter Sicht oder komplizierter Situation
- **Parkbewilligung:** Auf öffentlichem Grund vorher bei der Gemeinde beantragen

12.17 Präventive Gesundheitsvorsorge für Umzugsprofis

Der Körper ist das wichtigste Werkzeug. Wer ihn nicht pflegt, verliert seine Arbeitsfähigkeit früher als nötig.

- **Krafttraining:** Rücken, Core, Beine gezielt stärken – das senkt das Verletzungsrisiko massiv
- **Stretching nach der Arbeit:** 10 Minuten nach jedem Einsatz belastete Muskelgruppen dehnen
- **Ausreichend Schlaf:** Müdigkeit erhöht Fehler- und Unfallrisiko stark
- **Jährlicher Arztcheck:** Rücken, Knie, Schultern einmal jährlich prüfen lassen
- **Physiotherapie:** Bei Beschwerden nicht warten bis der Schmerz chronisch wird

12.18 Notfallszenarien und Erste Hilfe Details

Ein Erste-Hilfe-Kurs alle 3 Jahre ist im Umzugswesen nicht nur sinnvoll – bei manchen Betrieben und Fahrzeugklassen ist er Pflicht. Aber auch ohne Kurs gibt es Handlungswissen das jeder kennen sollte.

12.18.1 Häufige Notfälle auf dem Umzug:

Notfall	Sofortmassnahmen
Platzwunde / tiefer Schnitt	Druckverband, Wunde kühlen, Arzt aufsuchen bei tiefer Wunde
Verstauchung (Knöchel)	PECH: Pause, Eis (nicht direkt), Compression (leichter Verband), Hochlagern
Rückenschmerzen akut	Last sofort absetzen, flach hinlegen (Knie angewinkelt), Einsatzleiter informieren
Quetschung (Finger, Zeh)	Kühlen 15–20 Min, hochlagern, bei Schwellung oder Taubheit Arzt
Hitzschlag	Sofort 144, Schatten, Kleider lockern, kühle Tücher auf Hals/Achseln
Bewusstlosigkeit	Sofort 144, stabile Seitenlage, Atemwege frei halten

12.19 Chemisch-physikalische Gefahren auf dem Einsatz

Neben den offensichtlichen physischen Gefahren gibt es auf Umzügen auch chemisch-physikalische Risiken die oft übersehen werden.

- **Asbest in alten Gebäuden:** Gebäude vor 1990 können Asbest enthalten – in Bodenbelägen, Dachverkleidungen, Kittfugen. Nie bohren oder schleifen ohne Prüfung. Bei Verdacht: Betrieb informieren.
- **Schimmel:** Alte Keller und Estrich-Räume können schimmelig sein. Maske tragen, kurz lüften vor dem Betreten.
- **Staubbelastung:** Alter Hausrat wirbelt viel Staub auf. Bei längerer Arbeit in staubiger Umgebung: Staubschutzmaske tragen.
- **Kohlenmonoxid:** In schlecht belüfteten Garagen oder Kellerräumen mit laufendem Fahrzeug: extrem gefährlich. Fahrzeug nie in geschlossenen Räumen laufen lassen.

12.20 Sicherheits-Checkliste für den Einsatz

Zeitpunkt	Sicherheitscheck
Vor Beginn	PSA vorhanden und vollständig? Laufwege geprüft? Bodenschutz verlegt?
Beim Tragen	STOP-Prinzip angewendet? Tragehilfen genutzt wo möglich?
Bei jeder Pause	Körpersignale prüfen. Genug getrunken?
Beim Beladen	Alle Stücke gesichert? Gurte gespannt? Schlusskontrolle?
Unterwegs	Nach 2-3km anhalten, Gurte prüfen
Nach dem Einsatz	Alle Verletzungen und Beinaheunfälle gemeldet?

KAPITEL 13

Qualitätssicherung



Abbildung 13.1: Titelseite

✦ Lernziele dieses Kapitels

- Du verstehst dass Qualität eine innere Haltung ist und weisst wie du sie auf dem Einsatz ausdrückst.
- Du kennst die häufigsten Qualitätsfehler im Umzugswesen und weisst wie du sie systematisch vermeidest.
- Du beherrschst das Schadensmanagement – von der Prävention bis zur professionellen Reaktion.
- Du weisst wie du Feedback von Reklamationen unterscheidest und professionell damit umgehst.
- Du kennst den Wert des Einsatz-Reviews und kannst ihn im Team einsetzen.
- Du weisst wie beweistaugliche Fotos gemacht werden.

13.1 Qualität ist eine Haltung, keine Checkliste



Abbildung 13.2: Qualitaet haltung

Wer Qualität nur als Checkliste versteht, wird immer hinter dem zurückbleiben was möglich wäre. Eine Checkliste erfasst was man weiss – aber nicht was man nicht bedacht hat. Echte Qualität entsteht aus einer inneren Überzeugung: dass es wichtig ist, gut zu arbeiten. Nicht für den Kunden. Nicht für den Chef. Für sich selbst.

Der einfachste Qualitätsmassstab nach jedem Einsatz lautet: «Wäre ich zufrieden wenn das mein eigener Umzug gewesen wäre?» Wer diese Frage ehrlich stellt und ehrlich beantwortet, braucht keine lange Checkliste.

13.1.1 Wie Qualität sichtbar wird – was Kunden wahrnehmen:

Was der Profi tut	Was der Kunde wahrnimmt
Bodenschutz verlegen bevor das erste Stück kommt	«Die passen auf unsere Wohnung auf»
Kartons beschriften	«Die arbeiten strukturiert»
Möbeltüren nach dem Aufbau justieren	«Die machen alles fertig, nicht nur halb»
Schäden proaktiv ansprechen	«Die sind ehrlich»
Ruhig und ohne Hektik arbeiten	«Die haben alles unter Kontrolle»
Sauber hinterlassen – kein Verpackungsmaterial	«Der Respekt für unsere neue Wohnung»

13.2 Die häufigsten Qualitätsfehler – und wie du sie vermeidest

KAPITEL 13 – HÄUFIGSTE QUALITÄTSFEHLER

1. VERGESSENE SCHRAUBE



2. MÖBEL SCHIEF MONTIERT



3. KARTON IM FALSCHEN RAUM



4. BODENSCHÄDEN NICHT DOKUMENTIERT



DEN MEISTEN FEHLERN FEHLT NUR DER ZWEITE BLICK.

Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR

Abbildung 13.3: Qualitätsfehler

Fehler	Konsequenz	Lösung
Kein Bodenschutz	Kratzer, Streifen auf Parkett	Bodenschutz immer zuerst verlegen
Kartons ohne Beschriftung	Sucharbeit am Zielort, falsch platzierte Kartons	Kein Karton ohne Beschriftung – Regel ohne Ausnahme
Möbel nicht komplett montiert	Wackelige Möbel, fehlende Schrauben	Montage-Qualitätskontrolle nach jedem Möbelstück
Schäden nicht gemeldet	Vertrauensverlust wenn Kunde es selbst entdeckt	Proaktiv ansprechen – immer sofort
Werkzeug beim Kunden vergessen	Zusatzfahrt, schlechter Eindruck	Werkzeug-Inventar bei Schlusskontrolle
Verpackungsmaterial beim Kunden gelassen	Mehraufwand für Kunden, unprofessionell	Alles einpacken – nichts beim Kunden lassen
Schranktüren nicht justiert	Schieflage sichtbar, schlechter Eindruck	Türen immer prüfen und justieren

13.3 Der zweite Blick – das einfachste Qualitätswerkzeug



Abbildung 13.4: Zweiter blick

Der zweite Blick kostet 10 Sekunden und verhindert die meisten Reklamationen. Nach jeder abgeschlossenen Aufgabe kurz innehalten und das Ergebnis bewusst betrachten – nicht als Bewegungsablauf, sondern als Qualitätsprüfung.

13.3.1 Wann den zweiten Blick anwenden:

- Nach dem Beladen: Alles gesichert? Nichts vergessen?
- Nach der Montage: Alles gerade? Alle Schrauben? Türen ok?
- Nach dem Ablad eines Raums: Alle Kartons im richtigen Zimmer? Nichts vergessen?

- Beim Verlassen jedes Raums am Ladeort: Wirklich alles?
- Bei der Schlusskontrolle: Werkzeug, Material, Bodenschutz.

Beispiel

Praxisbeispiel – Der zweite Blick rettet den Einsatz:

Team hat Schlafzimmer montiert. Beim zweiten Blick aus der Türe sieht der Einsatzleiter dass der Schrank leicht schräg steht und eine Schranktür nicht ganz schliesst. 3 Minuten Nacharbeit – Schrank ausrichten, Tür justieren. Der Kunde hätte es beim Rundgang sofort gesehen. Stattdessen: perfekte Übergabe.

13.4 Schadensmanagement – Prävention und Reaktion



Abbildung 13.5: Schadensmanagement

Schäden lassen sich nicht zu 100% ausschliessen. Wer das behauptet, lügt. Aber: die grosse Mehrheit der Schäden ist vermeidbar. Und wie man mit unvermeidbaren Schäden umgeht, entscheidet mehr über die Kundenbeziehung als der Schaden selbst.

13.4.1 Schadensraten senken durch Prävention:

- **Vorschäden dokumentieren:** Fotos von bestehenden Schäden am Ladegut bevor es eingepackt wird. Zeitstempel aktiv. Dem Kunden kurz zeigen.
- **Risiko-Objekte identifizieren:** Antiquitäten, Glas, empfindliche Oberflächen – extra Schutz, extra Sorgfalt.
- **Richtig einpacken:** Empfindliches doppelt schützen. Nie auf Hochglanzoberflächen direkt Stretchfolie.
- **Tragen mit Köpfchen:** Engstellen vorher prüfen. Nie durch enge Gänge rennen.
- **Fotos in Knickpunkten:** Fotos nach dem Einpacken teurer Stücke.

13.4.2 Was beweistaugliche Fotos brauchen:

Anforderung	Warum wichtig
Zeitstempel im Foto aktiv	Beweist Zeitpunkt – vor oder nach dem Transport
Übersichtsfoto + Detailaufnahme	Kontext und Schaden erkennbar
Gute Beleuchtung	Schaden muss eindeutig erkennbar sein
Sofort dem Auftrag zugeordnet	Zuordnung zum richtigen Kunden/Einsatz
Nicht bearbeitet	Manipulierbare Fotos sind nicht beweistauglich

13.4.3 Wenn ein Schaden passiert ist – die richtige Reaktion:

1. **Sofort proaktiv ansprechen:** Nicht warten bis der Kunde es sieht.
2. **Sachlich erklären:** Was ist passiert. Ohne Ausreden oder Schuldzuweisungen.
3. **Dokumentieren:** Fotos, Rapport-Vermerk.
4. **Lösung nennen:** «Mein Betrieb wird sich innerhalb von 24 Stunden melden.»
5. **Betrieb informieren:** Noch am gleichen Tag.

13.5 Feedback vs. Reklamation



Abbildung 13.6: Feedback reklamation

Begriff	Was es ist	Richtige Reaktion
Feedback	Meinung des Kunden zur Leistung – positiv oder negativ	Aktiv zuhören, bedanken, intern weitergeben
Reklamation	Beanstandung eines konkreten Fehlers oder Schadens	Sofort handeln, Lösung anbieten, dokumentieren
Online-Bewertung	Öffentliches Feedback das andere Kunden lesen	Immer antworten, sachlich, lösungsorientiert

Hinweis

Der Unterschied macht den Unterschied:

Wer eine Reklamation wie Feedback behandelt (ignoriert), verliert den Kunden. Wer Feedback wie eine Reklamation behandelt (verteidigt sich), verliert die Beziehung. Richtig ist: Feedback annehmen und intern einbringen. Reklamation sofort und konkret lösen.

13.6 Das Einsatz-Review – 5 Minuten die alles verbessern



Abbildung 13.7: Einsatz review

Das Einsatz-Review ist ein kurzes Teamgespräch nach dem Einsatz – im Fahrzeug auf dem Rückweg oder beim Aufräumen. Es dauert 5–10 Minuten. Teams die das regelmässig tun, entwickeln gemeinsame Standards und verbessern sich kontinuierlich.

13.6.1 Das Review in 4 Fragen:

1. **Was lief gut?** – Konkret benennen. Positivbestärkung ist wichtig.
2. **Was lief nicht so gut?** – Sachlich, ohne Schuldige. Problem benennen, nicht Person.
3. **Was machen wir beim nächsten Mal anders?** – Konkrete Massnahme, nicht abstrakte Absicht.
4. **Was müssen wir dem Betrieb melden?** – Schäden, Zusatzaufwände, Besonderheiten.

Hinweis

Selbsttest-Fragen Kapitel 13:

1. Was ist der einfachste Qualitätsmassstab nach einem Einsatz?
2. Was sind die drei häufigsten Qualitätsfehler und wie werden sie vermieden?
3. Was macht ein Foto beweistauglich?
4. Was ist der Unterschied zwischen Feedback und Reklamation?
5. Welche vier Fragen stellt das Einsatz-Review?

13.7 Qualitätsmanagement-Systeme im Betrieb

Grössere Umzugsbetriebe arbeiten mit formellen Qualitätsmanagementsystemen – oft nach ISO 9001 oder spezifischen Branchenstandards. Als Mitarbeitender profitierst du davon, die Grundprinzipien zu verstehen.

13.7.1 Was ein QM-System bringt

- *Standardisierte Abläufe:* Jeder weiss was wann wie gemacht wird
- *Dokumentierte Verbesserungen:* Was einmal falsch war, wird systematisch verbessert
- *Nachvollziehbarkeit:* Bei Problemen kann man zurückverfolgen was wo falsch lief
- *Kundenbindung:* Zertifizierte Betriebe erhalten leichter Grossaufträge (Firmen, Behörden)

13.8 Der Schadensfall – vollständiger Prozess

Ein Schaden ist eingetreten. Was passiert von der Entdeckung bis zur Regulierung? Als Mitarbeitender bist du Teil dieses Prozesses – und deine korrekte Reaktion am Anfang entscheidet über den weiteren Verlauf.

Beispiel

Vollständiger Schadensfall-Prozess

1. **Entdeckung:** Schaden sofort stoppen (keine weiteren Aktionen in dem Bereich)
2. **Dokumentation:** Fotos aus mehreren Winkeln, Massstab wenn möglich
3. **Information:** Einsatzleiter sofort informieren, dann Kunden
4. **Kommunikation:** Ehrlich, sachlich, kein Schuldchieben – «Ich zeige Ihnen den Schaden»
5. **Rapport:** Schaden im Rapport festhalten, mit genauer Beschreibung und Position
6. **Unterschrift:** Kundenunterschrift für die Schadensnotiz einholen
7. **Meldung:** Betrieb informiert Versicherung gemäss betrieblichem Ablauf
8. **Regulierung:** Versicherung oder Betrieb klärt Schadenersatz mit Kunden
9. **Analyse:** Im Team besprechen wie der Schaden hätte verhindert werden können

13.9 Null-Fehler-Philosophie vs. realistische Qualitätsziele



Abbildung 13.8: Häufige Fehler

«Null Fehler» klingt gut – ist aber kein realistisches Ziel für einen Betrieb der täglich Hunderte von Gegenständen durch enge Treppenhäuser bewegt. Realistische Qualitätsziele sind: kontinuierliche Verbesserung, schnelle Fehlerkorrektur, und eine Fehlerkultur die Melden statt Verstecken belohnt.

Hinweis

Fehlerfreundliche vs. fehlerfeindliche Betriebskultur

Fehlerfreundlich (gut)

Fehler werden offen gemeldet
 Ursachenanalyse ohne Schuldzuweisung
 Verbesserungsmaßnahmen werden dokumentiert
 Kunden werden proaktiv informiert
 Team fühlt sich sicher Fehler zu melden

Fehlerfeindlich (schlecht)

Fehler werden versteckt oder verschwiegen
 Schuldige werden gesucht und bestraft
 Jeder wiederholt denselben Fehler
 Kunden entdecken Probleme selbst
 Team verschweigt aus Angst

✓ **Selbsttest****Erweiterter Selbsttest – Kapitel 13**

1. Beschreibe den vollständigen 9-Schritte-Prozess von der Schadentdeckung bis zur Regulierung.
2. Was ist der Unterschied zwischen einer «fehlerfreundlichen» und einer «fehlerfeindlichen» Betriebskultur?
3. Was bringt ein Qualitätsmanagementsystem einem Umzugsbetrieb konkret?
4. Erkläre das Prinzip «Kontinuierliche Verbesserung» mit einem Beispiel aus dem Umzugsalltag.
5. Warum ist «Null Fehler» kein realistisches Qualitätsziel?

13.10 Kundenzufriedenheit aktiv messen

Unzufriedene Kunden schweigen oft bis sie eine Bewertung schreiben. Wer proaktiv fragt, bekommt Feedback bevor es öffentlich wird.

- **Bei der Übergabe:** «Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1–10?»
- **Follow-up Anruf 48h nach Einsatz:** «Haben Sie noch offene Punkte?»
- **Digitale Bewertungsaufforderung:** SMS oder E-Mail mit Bewertungslink

13.11 Online-Bewertungen – professionell reagieren

KAPITEL 13 – ONLINE-BEWERTUNGEN





**Sachlich.
Lösungsorientiert.
Nie verteidigend.**



Eine gute Antwort gewinnt 10 neue Kunden.



Umzugsschule.ch
PROFIS. BEWEGEN MEHR

Abbildung 13.9: Online bewertungen

13.11.1 Was eine gute Antwort auf eine schlechte Bewertung enthält:

- **Anerkennung der Erfahrung des Kunden – nie angreifen oder relativieren**
- **Kurze sachliche Erklärung wenn es Fehler in der Bewertung gibt**

- Konkretes Lösungsangebot: «Bitte melden Sie sich direkt bei uns»
- Kein Jammern, keine Vorwürfe, keine Selbstrechtfertigung

13.12 Qualitätszirkel – Teams verbessern sich gemeinsam

Ein monatliches Team-Gespräch von 30 Minuten über Qualität senkt die Reklamationsrate nachweislich.

13.12.1 Themen eines Qualitätszirkels:

- Reklamationen des letzten Monats: Kern? Was hätte verhindert werden können?
- Beinaheunfälle: Was ist fast passiert? Wie verhindern?
- Best-Practice: Was hat besonders gut funktioniert?
- Materialfeedback: Fehlt Ausrüstung? Ist etwas defekt?
- Kundenfeedback: Was sagen Kunden direkt und in Bewertungen?

13.13 Checklisten – Werkzeug, nicht Bürde



Abbildung 13.10: Checklisten

In der Luftfahrt hat die konsequente Einführung von Checklisten die Unfallrate um über 80% reduziert. Das Prinzip funktioniert: nicht weil Piloten vergesslich sind, sondern weil Routine den Autopiloten aktiviert. Checklisten unterbrechen den Autopiloten und erzwingen bewusstes Prüfen.

- Eine abgehakte Checkliste ist kein Misstrauen – sie ist ein Sicherheitsnetz
- Im Streitfall ist die abgehakte Checkliste ein Beweisdokument
- Was regelmässig auf Checklisten steht, wird zur echten Gewohnheit

13.14 Kundenbindung durch Qualität

Qualität ist das günstigste Marketing das es gibt. Ein Kunde der begeistert ist, erzählt es weiter. Ein Kunde der zufrieden ist, kommt wieder. Ein Kunde der enttäuscht ist, geht zur Konkurrenz und schreibt eine schlechte Bewertung.

13.14.1 Die Multiplikatorwirkung von Qualität:

- Ein begeisterter Kunde empfiehlt durchschnittlich 3 neue Kunden
- Ein enttäuschter Kunde erzählt es 8–10 Personen
- Eine Online-Bewertung wird von durchschnittlich 200 potenziellen Kunden gelesen
- Ein Umzugsbetrieb mit 4.8 Sternen bekommt 30% mehr Anfragen als einer mit 4.2 Sternen

13.15 Qualitätsprotokolle für kritische Phasen

Kritische Phasen sind Momente wo Fehler besonders wahrscheinlich oder teuer sind. Sie brauchen ein explizites Protokoll.

13.15.1 Kritische Phase 1: Beginn des Einsatzes

- Vorschäden dokumentieren bevor ein Stück bewegt wird
- Bodenschutz verlegen bevor das erste Möbel ins Gebäude kommt
- Kundenansprache: Wünsche, heikle Stücke, Zimmerplan

13.15.2 Kritische Phase 2: Transport

- Alle Stücke gesichert bevor das Fahrzeug abfährt
- Kontrolle nach 2–3 km
- Reifendruck und Fahrzeugzustand bei Langstrecken zwischendurch prüfen

13.15.3 Kritische Phase 3: Übergabe

- Gemeinsamer Rundgang mit Kunden
- Offene Punkte proaktiv ansprechen
- Rapport vollständig, unterschrieben
- Bodenschutz, Werkzeug und Material vollständig eingepackt

13.16 Praxisübung: Qualitäts-Audit eines fiktiven Einsatzes

Lese die folgende Einsatzbeschreibung und identifiziere alle Qualitätsmängel:

Beispiel

Einsatzbeschreibung:

Team von 3 Personen, Wohnungsumzug Zürich. Ankunft 08:15, direkt mit Einladen begonnen ohne Kundenansprache. Kein Bodenschutz verlegt. Schrank wurde demontiert, Schrauben in einer grossen Kiste gesammelt. Beim Beladen wurden Schränke links und rechts der Ladebrücke positioniert, Bindegurte wurden «über den Schränken» befestigt aber nicht kontrolliert. Unterwegs: keine Zwischenkontrolle. Am Zielort: Schränke in den Flur gestellt, dann einzeln in Zimmer. Beim Montieren fehlten 3 Schrauben – gefunden, aber falsche Grösse. Schrank leicht schief aufgestellt. Rapport ausgefüllt nach dem Einsatz, zu Hause. Keine Unterschrift des Kunden eingeholt.

13.16.1 Gefundene Qualitätsmängel (Musterlösung):

1. *Keine Kurzansprache zu Beginn*
2. *Kein Bodenschutz*
3. *Keine Vorschaden-Dokumentation*
4. *Schrauben unsicher gesammelt*
5. *Bindegurte nicht korrekt angebracht und nicht kontrolliert*
6. *Keine Zwischenkontrolle nach 2–3 km*
7. *Ablad-Logik nicht eingehalten (Flur als Zwischenstation)*
8. *Schrank schief – Qualitätskontrolle nach Montage fehlte*
9. *Rapport nicht zeitnah ausgefüllt*
10. *Keine Kundenunterschrift*

KAPITEL 14

Digitale Prozesse und Rapportierung



Abbildung 14.1: Titelseite

★ Lernziele dieses Kapitels

- Du verstehst warum der Rapport das wichtigste Dokument eines Einsatzes ist.
- Du weißt was in einem vollständigen Rapport enthalten sein muss.
- Du kennst die Regeln für den korrekten Umgang mit dem Smartphone auf dem Einsatz.
- Du weißt wie du mit Datenschutz bei Fotos aus Kundenwohnungen umgehst.
- Du kennst die rechtliche Bedeutung der Kundenunterschrift.
- Du hast einen Backup-Plan für technische Ausfälle.

14.1 Warum der Rapport das wichtigste Dokument des Einsatzes ist



Abbildung 14.2: Rapport koenig

Der Rapport ist mehr als eine Zeiterfassung. Er ist das rechtliche Beweisdokument für den gesamten Einsatz. Ohne vollständigen Rapport kann der Betrieb Zusatzleistungen nicht verrechnen, Schäden nicht dokumentieren und im Streitfall nicht beweisen was geleistet wurde.

14.1.1 Was der Rapport alles dokumentiert:

- Erbrachte Leistungen und verwendete Zeit
- Eingesetztes Personal und Fahrzeuge
- Zusatzleistungen die nicht im ursprünglichen Auftrag waren
- Wartezeiten durch den Kunden (verrechenbar)
- Schäden – am Ladegut oder am Gebäude
- Besonderheiten die für die Nachkalkulation relevant sind
- Bestätigung durch Kundenunterschrift

☛ Achtung

Nicht rapportiert = nicht verrechnet:

Wer 30 Minuten auf den Kunden wartet und es nicht rapportiert, schenkt dem Betrieb 30 Minuten Arbeitszeit. Wer einen Zusatzservice erbringt und ihn nicht rapportiert, arbeitet gratis. Vollständige Rapportierung ist wirtschaftliche Verantwortung.

14.2 Pflichtinhalt eines vollständigen Reports



Abbildung 14.3: Pflichtinhalt

Pflichtfeld	Was genau?
Einsatzdatum	Datum des Einsatzes
Auftragsnummer	Referenz zum Auftrag im System
Kundenname	Vollständiger Name des Kunden
Ladeort und Zielort	Vollständige Adressen
Mitarbeitende	Namen und Anzahl aller beteiligten Personen
Fahrzeuge	Kennzeichen aller eingesetzten Fahrzeuge
Arbeitszeiten	Beginn und Ende – für jede Person
Pausenzeiten	Gesetzlich vorgeschriebene Pausen korrekt erfassen
Wartezeiten	Wann, wie lange, Grund – mit Kundenbestätigung
Material	Verbrauchtes Verpackungsmaterial, Bindegurte etc.
Zusatzleistungen	Was über den Standard hinaus erbracht wurde
Schäden	Beschreibung, Foto-Referenz, Zeitpunkt
Besonderheiten	Alles was für Nachkalkulation oder Nachbereitung wichtig ist
Kundenunterschrift	Mit Datum und Uhrzeit

14.3 Wann der Rapport ausgefüllt wird – und warum sofort

KAPITEL 14 – SOFORT ERFASSEN

ERFASSEN AM ABEND
ERINNERUNG LÜCKENHAFT

War es 1,5 oder 2 Stunden?
Haben wir Material benutzt?
Welche Zusatzleistung war das?

- X Stunden ungenau
- X Leistungen vergessen
- X Material nicht erfasst
- X Kein Beweis

ERFASSEN SOFORT
ALLES KORREKT

Erfasst. Passt. Erledigt.

- ✓ Stunden korrekt
- ✓ Leistungen vollständig
- ✓ Material erfasst
- ✓ Rechtssicherer Nachweis

1. LADEN → 2. TRANSPORT → 3. MONTAGE → 4. ZUSATZLEISTUNG → 5. ABSCHLUSS
NACH JEDEM SCHRITT: ERFASSEN!

Erinnerung ist trügerisch – Tablet ist treu.

Umzugsschule.ch
PROFIS. BEWEGEN. MEHR.

Abbildung 14.4: Sofort erfassen

Der Rapport gehört am Einsatzort ausgefüllt – nicht am nächsten Morgen im Büro. Was auf dem Einsatz klar und selbstverständlich ist, ist am nächsten Tag oft vage oder vergessen. Wartezeiten, Zusatzleistungen, Besonderheiten – all das verblasst schnell.

14.3.1 Vorteile des sofortigen Ausfüllens:

- Alle Details sind frisch im Gedächtnis
- Der Kunde kann direkt bestätigen und unterschreiben
- Unklarheiten werden sofort gelöst
- Keine nachträglichen Diskussionen über Arbeitszeiten oder Zusatzleistungen
- Professioneller Eindruck bei der Übergabe

14.4 Wenn der Kunde nicht unterschreiben möchte



Abbildung 14.5: Keine Unterschrift

Wenn ein Kunde den Rapport nicht unterschreiben möchte, gibt es immer einen Grund. Diesen Grund herauszufinden ist wichtiger als die Unterschrift zu erzwingen.

14.4.1 Vorgehen bei Unterschriftsverweigerung:

1. Ruhig bleiben. Nicht auf Unterschrift bestehen ohne Klärung.
2. Direkt fragen: «Was ist der Grund für Ihre Zurückhaltung?»
3. Offene Punkte besprechen und wenn möglich lösen.
4. Wenn keine Einigung: Vorbehalt im Rapport vermerken, was der Kunde beanstandet.
5. Betrieb sofort informieren.
6. Nie den Einsatzort verlassen ohne zumindest den Vorbehalt schriftlich festgehalten zu haben.

14.5 Fotos – Regeln und Datenschutz



Abbildung 14.6: Fotos datenschutz

Fotos auf dem Einsatz dienen ausschliesslich der Auftragsdokumentation. Sie sind keine privaten Schnappschüsse und keine Marketing-Bilder.

14.5.1 Was fotografiert wird:

- Vorschäden am Ladegut und am Gebäude – vor dem Transport
- Schäden die während des Transports entstanden sind
- Unklare Situationen (Parkplatz, Zugang, Engstellen)
- Beladener LKW für Dokumentation der Ladungssicherung
- Fertig montierte Möbel nur auf ausdrückliche Anweisung des Betriebs

14.5.2 Datenschutz-Regeln strikt einhalten:

- **Keine Fotos für Social Media:** Auch wenn die Wohnung schön ist. Auch mit Erlaubnis – nein.
- **Keine Fotos von Personen:** Kunden, Hausbewohner, Kinder.
- **Fotos gehören dem Betrieb:** Nicht auf privaten Geräten ablegen. Nur auf Firmengeräten.
- **Fotos nicht weitergeben:** Auch nicht intern ausserhalb des direkten Auftrags.

☛ Achtung

Datenschutzverletzung ist kein Kavaliersdelikt:

Ein Foto aus einer Kundenwohnung das auf Instagram landet, kann zu Kündigung und rechtlichen Konsequenzen führen. In der Schweiz gilt das DSG (Datenschutzgesetz) – Verletzungen sind strafbar.

14.6 Smartphone auf dem Einsatz – was erlaubt ist und was nicht



Abbildung 14.7: Smartphone

Aktion	Erlaubt / Verboten	Warum
Auftragsdokumentation Fotos	<input type="checkbox"/> Erlaubt	Teil der professionellen Arbeit
Kommunikation mit Betrieb	<input type="checkbox"/> Erlaubt	Betriebsnotwendig
Navigation / LKW-Navi	<input type="checkbox"/> Erlaubt	Fahrsicherheit
Telefonate während des Tragens	<input type="checkbox"/> Verboten	Lebensgefährlich – keine Konzentration
Soziale Medien auf dem Einsatz	<input type="checkbox"/> Verboten	Konzentration, Professionalität
Musik über Lautsprecher	<input type="checkbox"/> Verboten	Stört Kunden, verhindert Kommunikation
Privattelefonate in Pausen	<input type="checkbox"/> Erlaubt	Recht auf Privatsphäre

14.7 Backup-Plan bei technischem Ausfall



Abbildung 14.8: Backup

Digitale Tools versagen in den ungünstigsten Momenten. Wer keinen Backup-Plan hat, steht ohne Dokumentation da.

14.7.1 Minimum-Backup für jeden Mitarbeitenden:

- **Papierrapport:** Immer einen leeren Papierrapport im Fahrzeug. Immer.
- **Notfallnummern auswendig:** Betriebstelefon, Disponent, Pikettdienst.
- **Offline-Karte:** Auf dem Navi oder Smartphone für den Fall fehlender Datenverbindung.
- **Akku immer aufgeladen:** Vor dem Einsatz prüfen. Ein leerer Akku auf dem Einsatz ist vermeidbar und unprofessionell.

Hinweis

Selbsttest-Fragen Kapitel 14:

1. Warum ist ein unvollständiger Rapport ein wirtschaftlicher Schaden für den Betrieb?
2. Was sind die Pflichtfelder eines vollständigen Reports?
3. Wie gehst du vor wenn der Kunde nicht unterschreiben möchte?
4. Welche Datenschutzregeln gelten für Fotos aus Kundenwohnungen?
5. Was gehört zum Minimum-Backup-Plan bei technischem Ausfall?

14.8 Digitale Tools für die Kundenkommunikation

Moderne Umzugsbetriebe nutzen digitale Kanäle für die Kundenkommunikation. Als Mitarbeiter wird erwartet, dass du mit diesen Tools umgehen kannst.

Tool / Kanal	Einsatz	Was du wissen musst
WhatsApp Business	Schnellkommunikation mit Kunden	Nur betriebliche Nachrichten, nie private Meinungen
Betriebliche App	Auftragsübermittlung, Rapport	Zugang, Funktion und Datenschutz kennen
GPS-Tracking	Standort des Fahrzeugs für Betrieb/Kunden	Ist immer aktiv – professionelles Verhalten entsprechend
Digitale Fotos	Schäden, Vorschäden, Besonderheiten dokumentieren	Nur für berufliche Zwecke, nie für Social Media
E-Mail	Formelle Kommunikation mit Kunden	Professioneller Ton, klare Betreffzeile, zeitnah antworten

14.9 Datenschutz bei digitaler Dokumentation

Das Schweizer Datenschutzgesetz (DSG) gilt auch für Fotos und digitale Daten, die auf einem Einsatz entstehen. Wer das missachtet, riskiert rechtliche Konsequenzen für sich und den Betrieb.

⚠ Achtung

Was nie getan werden darf

- Fotos aus Kundenwohnungen auf Social Media posten – auch «privat»
- Kundendaten (Name, Adresse, Fotos) an Dritte weitergeben
- Fotos von Kindern des Kunden machen
- Fotos/Videos mit Kundendaten auf privatem Gerät speichern
- Sensible Informationen (Scheidung, Schulden, Medikamente) an Kollegen weitergeben

14.10 Automatisierung im Umzugswesen – Chancen und Grenzen

Viele Betriebe automatisieren administrative Prozesse: automatische Auftragsbestätigungen, digitale Rechnungen, automatische Routen-Optimierung. Als Fachmann profitierst du wenn du verstehst wie diese Systeme funktionieren.

- **Automatische Auftragsplanung:** Software plant Einsätze nach Ort, Zeit und Teamgrösse – du hast oft nur Einsicht, nicht Kontrolle
- **Digitale Zeiterfassung:** Start/Stopp via App – exakt und nachvollziehbar
- **Routenoptimierung:** KI-basierte Routenplanung für mehrere Einsätze pro Tag
- **Automatische Rechnungen:** Nach Auftragsabschluss automatisch generiert und versandt
- **Grenzen der Automation:** Situationsbeurteilung, Kundenkommunikation, physische Arbeit – bleibt menschlich

✓ Selbsttest

Erweiterter Selbsttest – Kapitel 14

1. Welche digitalen Kommunikationstools nutzen moderne Umzugsbetriebe? Nenne fünf und ihren Zweck.
2. Was besagt das Datenschutzgesetz für digitale Fotos auf dem Einsatz? Nenne fünf Verbote.
3. Erkläre was «automatische Routenoptimierung» ist und was ihre Grenzen sind.
4. Warum muss ein digitaler Rapport sofort ausgefüllt werden – nicht später?
5. Was unterscheidet eine digitale Schadensdokumentation von einer handschriftlichen?

14.11 Datensicherheit im Umzugsalltag

KAPITEL 14 – DATENSICHERHEIT



KEIN ÖFFENTLICHES WLAN
Keine sensiblen Daten über öffentliche Netzwerke.

KEINE PRIVATEN WHATSAPP
Keine Fotos oder Daten über private Kanäle senden.

NUR DIE FIRMEN-APP VERWENDEN
Für alle Arbeitsfotos und Datenübertragungen nur die offizielle Umzugsschule-App.

KUNDENDATEN SIND KEIN SMALLTALK-THEMA.

Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR

Abbildung 14.9: Datensicherheit

Im Umzugsalltag kommt man mit sensiblen Kundendaten in Kontakt: Adressen, Wohnungsschlüssel, Garagencodes. All das ist vertraulich.

- **Codes und Schlüssel:** Nie aufschreiben und sichtbar lassen, nie an Dritte weitergeben
- **Schlüssel immer quittieren:** Verlust sofort melden
- **Dienstgerät schützen:** Betriebliches Smartphone immer mit PIN sichern
- **Keine Kundendaten über private Messenger senden**

☛ Achtung

*DSG-Verletzung:
Wer Kundendaten weitergibt oder verliert, verletzt das Schweizer Datenschutzgesetz. Konsequenzen: Kündigung bis Strafanzeige.*

14.12 Digitale Auftragsübermittlung

Immer mehr Betriebe stellen auf digitale Auftragsübermittlung um. Das bringt neue Verantwortlichkeiten.

- **Gerät geladen:** Smartphone oder Tablet vor jedem Einsatz vollständig laden
- **App aktuell:** Updates installieren sobald verfügbar
- **Auftrag vollständig lesen:** Nicht nur überfliegen
- **Status zeitnah aktualisieren:** Unterwegs, eingetroffen, fertig – immer aktuell
- **Offline-Modus:** Bei schlechter Verbindung offline arbeiten, Daten synchronisieren sobald möglich

14.13 Papierlos – was bleibt gleich

Früher (Papier)	Heute (Digital)	Was gleich bleibt
Auftrag auf Papier	Push-Notification auf App	Auftrag vollständig lesen
Handschriftlicher Rapport	Digitales Formular	Vollständigkeit und Richtigkeit
Papierunterschrift	Digitale Unterschrift auf Tablet	Unterschrift ist Pflicht
Kamera-Fotos separat	Fotos direkt in App	Zeitstempel und Zuordnung zum Auftrag

14.14 CRM und was du dazu beiträgst

CRM (Customer Relationship Management) ist die Kundenverwaltung des Betriebs. Jeder vollständige Rapport ist ein Beitrag zum CRM.

- **Besonderheiten des Kunden vermerken:** «Klavier», «Wertvolles Gemälde», «Spezialwunsch»
- **Wenn der Kunde einen weiteren Umzug erwähnt:** im Rapport notieren
- **Feedback-Notizen:** Was der Kunde nach dem Einsatz gesagt hat

14.15 Digitale Hilfsmittel für den Einsatz

Smartphone und App sind heute Standard auf dem Einsatz. Aber welche digitalen Werkzeuge gibt es und wofür werden sie eingesetzt?

14.15.1 Typische digitale Werkzeuge im Umzugswesen:

Werkzeug	Wofür
Auftrags-App	Auftragsübermittlung, Rapport, Statusupdates
LKW-Navigation	Routenplanung mit Fahrzeugmassen und Gewicht
Foto-App mit Zeitstempel	Schaden- und Vorschadendokumentation
Digitale Unterschrift	Kundenunterschrift auf Rapport
Kommunikations-App (betrieblich)	Teamkommunikation, Statusmeldungen
Tachograph-App	Lenk- und Ruhezeitenerfassung

14.16 Fehler im digitalen Rapport – was tun?



Abbildung 14.10: Häufige Fehler

Fehler passieren – auch im digitalen Rapport. Die richtige Vorgehensweise bei Korrekturen:

- **Vor der Kundenunterschrift:** Fehler direkt in der App korrigieren. Einfach.
- **Nach der Kundenunterschrift:** Betrieb informieren. Nur der Betrieb kann einen abgeschlossenen Rapport nachkorrigieren. Nie selbst «anpassen».
- **Bei falschen Zeiten:** Betrieb sofort nach dem Einsatz informieren – Zeitkorrekturen sind heikel und brauchen Erklärung.
- **Wenn Rapport verloren (technischer Ausfall):** Papierrapport ausfüllen, so vollständig wie möglich. Betrieb informieren.

14.17 Kommunikation mit dem Disponenten

Der Disponent ist die Schnittstelle zwischen dem Team auf dem Einsatz und dem Betrieb. Gute Kommunikation mit dem Disponenten macht den Betrieb effizienter.

14.17.1 Wann du den Disponenten kontaktierst:

- Wenn der Einsatz länger dauert als geplant – so früh wie möglich
- Wenn unerwartete Zusatzleistungen erbracht werden müssen
- Wenn ein Schaden entstanden ist
- Wenn das Fahrzeug einen Defekt hat
- Wenn der Kunde nicht erreichbar oder anwesend ist
- Wenn du Fragen zum Auftrag hast die du nicht selbst beantworten kannst

KAPITEL 15

Wirtschaftliches Denken



Abbildung 15.1: Titelseite

✦ Lernziele dieses Kapitels

- Du verstehst wie ein Umzugsbetrieb wirtschaftlich funktioniert und welche Kosten entstehen.
- Du erkennst die wahren Kosten eines Schadens – weit über den reinen Reparaturpreis hinaus.
- Du kennst die grössten Zeitfresser auf einem Umzug und weisst wie du sie systematisch eliminiert.
- Du verstehst den wirtschaftlichen Unterschied zwischen Stamm- und Neukunden.
- Du denkst auf dem Einsatz unternehmerisch und erkennst deinen eigenen Einfluss auf den Betriebserfolg.

15.1 Wie ein Umzugsbetrieb wirtschaftlich funktioniert

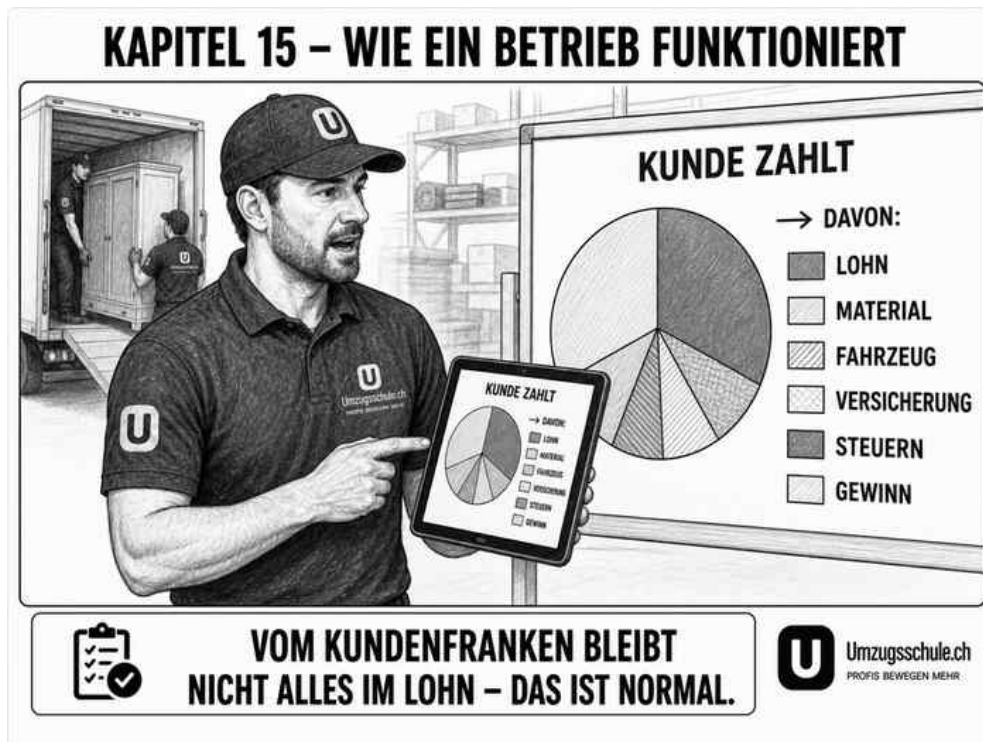


Abbildung 15.2: Betrieb funktioniert

Viele Mitarbeitende denken: «Der Betrieb verrechnet CHF 120 pro Stunde, ich bekomme CHF 25 – der Rest ist Gewinn.» Diese Rechnung ist falsch. Von den CHF 120 Stundensatz müssen bezahlt werden: Lohn inklusive Sozialleistungen, Fahrzeugkosten, Versicherungen, Miete und Infrastruktur, Material und Ausrüstung, Verwaltung und Buchhaltung, Akquisitionskosten, Reserven für Schäden und Ausfälle – und am Ende bleibt eine Nettomarge von oft nur 3–8%.

15.1.1 Typische Kostenstruktur eines Umzugsbetriebs:

Kostenblock	Anteil am Umsatz (ca.)
Lohnkosten (inkl. Sozialleistungen)	50–60%
Fahrzeugkosten (Miete, Treibstoff, Service, Abschreibung)	15–20%
Versicherungen	3–5%
Material (Kartons, Folien, Gurte)	3–5%
Overhead (Miete, Verwaltung, IT)	5–8%
Akquisition und Marketing	2–4%
Nettomarge	3–8%

Hinweis

Was das bedeutet:

Bei einem Umsatz von CHF 500'000 und 5% Nettomarge verdient der Betrieb CHF 25'000 Gewinn. Ein einziger grösserer Schaden von CHF 5'000 frisst 20% des Jahresgewinns. Wirtschaftliches Denken beginnt beim Verständnis dieser Zahlen.

15.2 Die wahren Kosten eines Schadens



Abbildung 15.3: Kosten schaden

Ein Schaden kostet nie nur das was auf der Reparurrechnung steht. Die wahren Kosten sind ein Vielfaches davon.

15.2.1 Kostenkomponenten eines Schadens:

Kostenart	Beschreibung	Typischer Betrag
Reparatur / Ersatz	Direkte Schadenbehebung	CHF 200–5'000
Administrative Bearbeitung	Zeit für Schadensabwicklung, Versicherungskontakt	CHF 100–500
Prämienhöhung	Höhere Versicherungsprämie nach Schadenfall	CHF 200–2'000 p.a.
Reputationsschaden	Negative Bewertung, kein Weiterempfehlen	CHF 1'000–10'000 entgangener Umsatz
Zeitverlust Team	Einsatz dauert länger, Folgeaufträge gefährdet	CHF 50–300
Mitarbeiter-Frustration	Teamstimmung nach Schaden, Schuldgefühle	Unquantifizierbar

Ein einfacher Kratzer auf einer Schrankseite (Reparatur: CHF 150) kostet den Betrieb in Wahrheit oft CHF 500–1'500 wenn alle Folgekosten eingerechnet werden.

15.3 Die grössten Zeitfresser auf dem Umzug



Abbildung 15.4: Zeitfresser

Zeit ist auf einem Umzug direktes Geld. Jede Stunde Mehraufwand ohne Verrechnung ist Geld das der Betrieb verliert – und am Ende den Lohn des Teams drückt.

15.3.1 Die 10 grössten Zeitfresser und ihre Lösungen:

Zeitfresser	Durchschnittlicher Verlust	Lösung
Werkzeug suchen	5–15 Min/Einsatz	Festes Ordnungssystem im Fahrzeug
Schrauben sortieren (nicht beschriftet)	10–30 Min/Einsatz	Beschriftete Beutel bei Demontage
Falsche Ladereihenfolge	20–60 Min/Einsatz	Ablad-Logik konsequent einhalten
Kartons ohne Beschriftung	15–45 Min/Einsatz	Kein Karton ohne Beschriftung
Möbel die nicht passen (unvorbereitet)	15–30 Min/Einsatz	Besichtigung, Metermass
Parkplatz-Probleme	10–60 Min/Einsatz	Voranmelden, reservieren
Unklare Zimmeraufteilung	10–20 Min/Einsatz	Kurzansprache zu Beginn
Doppelt tragen (Flur als Zwischenstation)	20–40 Min/Einsatz	Direkt in den richtigen Raum
Warten auf Entscheidungen des Kunden	10–30 Min/Einsatz	Fragen vorab klären
Nachsuchen nach vergessenen Stücken	10–20 Min/Einsatz	Keller/Estrich explizit fragen

Total vermeidbarer Zeitverlust pro Einsatz: **1.5–5 Stunden**. Bei CHF 120 Stundensatz: CHF 180–

600 pro Einsatz. Pro Jahr bei 250 Einsätzen: CHF 45'000–150'000 potenzieller Mehrerlös oder Kostenreduktion.

15.4 Stammkunden vs. Neukunden



Abbildung 15.5: Stammkunden

Die wirtschaftlich wichtigste Kennzahl im Umzugswesen ist nicht der Umsatz pro Einsatz – es ist der Anteil der Stammkunden und Weiterempfehlungen.

15.4.1 Warum Stammkunden wirtschaftlich wertvoller sind:

Faktor	Neukunde	Stammkunde
Akquisitionskosten	CHF 50–200	CHF 0–10
Vertrauensaufbau	Muss erarbeitet werden	Bereits vorhanden
Weiterempfehlung	Unwahrscheinlich	Sehr wahrscheinlich
Durchschnittlicher Auftragswert	Tiefer (Preisvergleich)	Höher (Vertrauen)
Lifetime Value	1 Auftrag	3–10+ Aufträge

Ein zufriedener Kunde empfiehlt im Schnitt 2–3 neue Kunden. Ein unzufriedener Kunde erzählt es 8–10 Personen. Die Mathematik ist eindeutig: Qualität und Kundenzufriedenheit sind die beste Akquisitionsstrategie.

15.5 Unternehmerisch denken auf dem Einsatz



Abbildung 15.6: Unternehmerisch

Unternehmerisches Denken bedeutet nicht, dass du den Betrieb leitest. Es bedeutet, dass du auf dem Einsatz Entscheidungen triffst als wäre es dein eigener Betrieb.

15.5.1 Fragen die ein unternehmerisch denkender Mitarbeitender stellt:

- «Ist dieser Weg nötig oder gibt es einen effizienteren?»
- «Spart dieser Handgriff Zeit für das ganze Team?»
- «Beladen wir für den Ablad am Zielort?»
- «Was kostet uns das wenn es schiefgeht?»
- «Was kann ich tun um den Kunden so zufrieden zu machen, dass er uns weiterempfiehlt?»

Hinweis

Selbsttest-Fragen Kapitel 15:

1. Wie hoch ist die typische Nettomarge eines Umzugsbetriebs?
2. Was sind die wahren Gesamtkosten eines Schadens über den Reparaturpreis hinaus?
3. Welche drei Zeitfresser verursachen den grössten Zeitverlust?
4. Warum sind Stammkunden wirtschaftlich wertvoller als Neukunden?
5. Was bedeutet «unternehmerisch denken» konkret auf dem Einsatz?

15.6 Preisverhandlungen verstehen – Argumente für den Wert der Dienstleistung

Kunden verhandeln Preise. Als Mitarbeitender wirst du zwar keine Offerten erstellen, aber du wirst oft gefragt «warum kostet das so viel?». Die richtige Antwort stärkt das Vertrauen des Kunden in

den Betrieb.

Beispiel

Wie du auf Preisfragen reagierst

Kundenfrage	Schlechte Antwort	Gute Antwort
«Ich hab ein günstigeres Angebot bekommen»	«Dann nehmen Sie das doch»	«Das kann sein. Was unser Preis beinhaltet: Versicherung, ausgebildetes Personal, professionelles Material und unsere Garantie für schadensfreien Umzug.»
«Warum kostet der Lift extra?»	«Fragt mich nicht, ich weiss das nicht»	«Der Aussenaufzug ist Spezialausrüstung mit eigenem Aufwand – Aufbau, Bedienung, Bewilligung. Das wird separat berechnet weil nicht jeder Umzug ihn braucht.»
«Bei Ihnen muss ich alles extra zahlen»	«So ist halt der Preis»	«Ich verstehe den Eindruck. Unser Basispreis ist transparent – Zusatzleistungen werden nur verrechnet wenn sie tatsächlich erbracht werden.»

15.7 Zeitmanagement als wirtschaftliches Instrument

Zeit ist das teuerste Gut im Umzugswesen. Ein dreiköpfiges Team kostet den Betrieb CHF 150–200 pro Stunde. Jede gesparte Stunde ist direkt gewonnene Marge. Umgekehrt: Jede verschwendete Stunde frass Gewinn.

15.7.1 Die grössten Zeitfresser und wie man sie eliminiert

Zeitfresser	Typischer Verlust	Prävention
Möbel zweimal bewegen weil Platzierung unklar	20–40 Min.	Platzierwünsche VOR dem Abladen klären
Material suchen auf der Ladefläche	10–20 Min.	Fester Materialort im Fahrzeug, immer gleich einräumen
Kein Parkplatz vorhanden	20–60 Min.	Parkausweis rechtzeitig besorgen
Unvorbereitete Teambesprechung	15–30 Min. später durch Fehler	5 Min. Besprechung zu Beginn spart 30 Min. Korrekturen
Unnötige Wege (falsche Reihenfolge)	30–60 Min.	Ablad-Logik planen: Hinterster Raum zuerst
Werkzeug nicht vorhanden / defekt	20–45 Min.	Fahrzeugcheck täglich, Werkzeugliste führen

15.8 Reklamationen und ihre wirtschaftliche Bedeutung

Eine ungelöste Reklamation kostet den Betrieb weit mehr als der Schaden selbst. Direkte Kosten (Reparatur, Ersatz) sind das Sichtbare. Die unsichtbaren Kosten sind oft grösser: verlorene Folgeaufträge, negative Bewertung, Imageschaden.

Beispiel

Vollkosten einer ungelösten Reklamation

Kostenart	Typischer Betrag
Direktschaden (Reparatur/Ersatz)	CHF 100–2'000
Verwaltungsaufwand (Schriftverkehr, Versicherung)	CHF 200–500
Kundenverlust (Kein Wiederauftrag)	CHF 500–2'000
Google-Negativbewertung (verlorene Neukunden)	CHF 1'000–10'000/Jahr
Rechtliche Kosten wenn eskaliert	CHF 500–5'000
Gesamtkosten einer ungelösten Reklamation	CHF 2'000–20'000+

Fazit: Jede Reklamation die sofort, professionell und kulant gelöst wird, ist eine Investition in Kundenbindung.

15.9 Unternehmerisches Denken ohne Unternehmertitel

KAPITEL 15 - HÄUFIGE FEHLER

<p>✗ 1. MATERIAL VERSCHWENDEN.</p> 	<p>✓ 1. MATERIAL SINNVOLL UND SPARSAM EINSETZEN.</p> 
<p>✗ 2. ZEIT VERBÜMMELN.</p> 	<p>✓ 2. ZEIT EFFIZIENT NUTZEN.</p> 
<p>✗ 3. STAMMKUNDE NICHT PFLEGEN.</p> 	<p>✓ 3. STAMMKUNDE PFLEGEN UND WERTSCHÄTZEN.</p> 
<p>✗ 4. SCHADEN VERSTECKEN (TEURER!).</p> 	<p>✓ 4. SCHADEN SOFORT OFFEN MELDEN UND DOKUMENTIEREN.</p> 



WIRTSCHAFTLICH DENKEN = VERANTWORTUNG ÜBERNEHMEN.



Umzugsschule.ch
PROFIS. BEWEGEN MEHR.

Abbildung 15.7: Häufige Fehler

Auch als Mitarbeitender (nicht Inhaber) kann man unternehmerisch denken. Das bedeutet: den

Betrieb als «eigenen» betrachten, Ressourcen schonen, Kunden wie eigene Kunden behandeln.

- **«Was würde ich tun wenn das mein Betrieb wäre?»** – Diese Frage verändert die Perspektive auf jede Situation
- **Kundenbeziehung langfristig denken:** Dieser Kunde heute kann in fünf Jahren nochmal umziehen und uns empfehlen
- **Ressourcen wie eigene behandeln:** Material nicht verschwenden, Fahrzeug pfleglich behandeln
- **Initiative zeigen:** Probleme melden, Verbesserungen vorschlagen, Neues ausprobieren
- **Team stärken:** Neue Mitarbeitende einarbeiten, Wissen weitergeben

✓ Selbsttest

Erweiterter Selbsttest 2 – Kapitel 15

1. Was sind die sechs grössten Zeitfresser auf einem Einsatz und wie werden sie verhindert?
2. Berechne die Gesamtkosten einer ungelösten Reklamation. Was sind die unsichtbaren Kosten?
3. Wie reagierst du auf die Kundenfrage «Ich hab ein günstigeres Angebot bekommen»?
4. Was bedeutet «unternehmerisches Denken» für einen Mitarbeitenden? Gib drei Beispiele.
5. Was kostet ein dreiköpfiges Team pro Stunde den Betrieb? Was bedeutet das für Zeitverschwendung?

15.10 Kalkulation eines Umzugsauftrags – verstehen was hinter dem Preis steckt

KAPITEL 15 – WAS HINTER DEM PREIS STECKT

Personal	60%
Fahrzeug	15%
Material	10%
Versicherung	5%
Marge	10%
= Endpreis	

Wer den Preis versteht, kann ihn auch verteidigen.

U Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR

Abbildung 15.8: Kalkulation

Als Umzugsfachmann musst du keine Offerten erstellen – aber du solltest verstehen wie sie entstehen. Dieses Wissen hilft dir, Kundenanfragen kompetent zu beantworten und den wirtschaftlichen Kontext deiner Arbeit zu verstehen.

Kalkulationsposten	Berechnung	Beispiel 3-Zimmer / 6h / 3 Mann
Personalkosten	Stunden × Personen × Lohnkostensatz	6h × 3 × CHF 55 = CHF 990
Fahrzeugkosten	Stunden × Fahrzeugsatz	6h × CHF 40 = CHF 240
Material	Pauschal nach Umzugsgrösse	CHF 80–150
Gemeinkosten (15%)	% auf Gesamtkosten	CHF 190
Gewinn (8%)	% auf Gesamtkosten	CHF 120
Total		CHF 1'620–1'700

15.11 Mehrwert schaffen – wie jeder Mitarbeitende zur Rentabilität beiträgt

Rentabilität ist nicht nur Chefsache. Jeder Mitarbeitende hat direkten Einfluss auf die Wirtschaftlichkeit des Betriebs – positiv und negativ.

Beispiel

Dein direkter Einfluss auf die Rentabilität

Verhalten	Wirtschaftliche Wirkung
Materialverschwendung	Direkte Kostensteigerung – jede Rolle Folie kostet CHF 5–8
Effizienter Ladeplan	30 Min. weniger = CHF 100–150 gespart bei 3 Mann
Schaden vermieden	CHF 200–2'000 gespart (Reparatur, Versicherungsaufwand, Image)
Positives Kundenfeedback	Folgeauftrag und Empfehlung = CHF 1'000–5'000 Umsatz
Krankheit durch schlechtes Heben	Ausfall = CHF 200–400/Tag direkte Kosten für Betrieb
Werkzeug nicht zurückgebracht	Ersatz CHF 50–500 + Verärgerung im Team

15.12 Weiterbildung als Investition

Das SMC-Diplom ist ein Anfang – nicht ein Ende. Wer in der Branche aufsteigen will, braucht kontinuierliche Weiterbildung. Die Kosten trägt oft der Betrieb wenn die Initiative vom Mitarbeitenden kommt.

- **SMC-Diplom:** Grundstein, branchenweit anerkannt
- **Einsatzleiter-Ausbildung:** Führen, Planen, Kundenkommunikation auf höherem Niveau
- **LKW-Fahrausweis C:** Für Fahrzeuge über 3.5t, stark gefragt
- **Klaviertransport-Zertifikat:** Spezialisierung, höherer Stundensatz

- **Betriebswirtschaft für Handwerker:** Für angehende Betriebsleiter

✓ Selbsttest

Erweiterter Selbsttest – Kapitel 15

1. Erkläre die fünf Kalkulationsposten einer Umzugsofferte. Was kostet ein typischer 3-Zimmer-Umzug?
2. Wie beeinflusst Materialverschwendung direkt die Rentabilität des Betriebs?
3. Was kostet eine Verletzung durch falsches Heben den Betrieb pro Ausfalltag?
4. Nenne fünf Weiterbildungsmöglichkeiten für einen Umzugsfachmann nach dem SMC-Diplom.
5. Was bedeutet «Mehrwert schaffen» konkret auf dem Einsatz? Gib drei Beispiele.

15.13 Zusatzleistungen erkennen und rapportieren

KAPITEL 15 – ZUSATZLEISTUNGEN ERKENNEN

HIER SEHEN SIE DEN VORHANDENEN SCHADEN VOR DEM UMZUG. WIR KÖNNEN DIE REPARATUR FÜR SIE ÜBERNEHMEN – DAS IST EINE ZUSATZLEISTUNG.

KOSTENPFLICHTIG + ZUSTIMMUNG ERFORDERLICH

1 ENTSORGUNG

2 REINIGUNG

3 LAGERUNG

ZUSATZLEISTUNGEN ERKENNEN IST SERVICE – NICHT AUFDRÄNGEN.

U Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR

Abbildung 15.9: Zusatzleistungen

Zusatzleistungen sind alles was der Kunde ausserhalb des ursprünglichen Auftrags anfordert.

Zusatzleistung	Warum sie oft nicht rapportiert wird
Wartezeit auf Kunden	«War ja nicht lang» – aber 30 Min × CHF 120 = CHF 60
Zusatzkartons	«Haben wir eben gegeben» – Material hat einen Preis
Nicht besprochenes Kellerabteil	«War ja kein grosses» – war nicht kalkuliert
Montage ausserhalb Auftrag	«Hat ja nur 15 Min gedauert» – mal 3 Personen

Hinweis

Regel:

Im Zweifel: rapportieren. Der Betrieb entscheidet ob er verrechnet. Er kann nur entscheiden wenn er es weiss.

15.14 Mein Einfluss auf die Rentabilität



Abbildung 15.10: Einfluss

Jeder Mitarbeitende hat direkten Einfluss auf den Betriebserfolg – positiv und negativ.

- Korrekte Hebetchnik → kein Arbeitsunfall → gespart CHF 5'000–50'000 Ausfallkosten
- 30 Min schneller × 200 Einsätze × CHF 120 = CHF 12'000 Mehrwert pro Jahr
- 1 Weiterempfehlung × 5 Aufträge × CHF 2'000 = CHF 10'000 Zusatzumsatz
- 1 verhinderbarer Schaden: spart CHF 1'000–5'000 Gesamtkosten

15.15 Weiterbildung als Investition in die eigene Zukunft

15.15.1 Mögliche Karrierewege:

Stufe	Bezeichnung	Voraussetzungen
Fachkraft	Umzugsfachmann SMC	SMC-Diplom, 1–2 Jahre Erfahrung
Spezialist	Kunst-, Klaviertransport	Spezialausbildung, mehrere Jahre
Führung	Einsatzleiter / Vorarbeiter	Teamführung, Erfahrung
Disponierung	Disponent	Kommunikation, Überblick
Unternehmer	Eigener Betrieb	Vollständige Branchenkompetenz

15.16 Offerten verstehen

Als Mitarbeitender musst du keine Offerten schreiben – aber du solltest verstehen wie eine Offerte entsteht, damit du die Erwartungen des Kunden und die Grenzen des Auftrags kennst.

15.16.1 Wie eine Umzugsofferte entsteht:

1. **Besichtigung:** Volumen und Besonderheiten erfassen
2. **Zeitkalkulation:** Personenbedarf × Stunden
3. **Fahrzeugwahl:** Fahrzeugtyp und Anzahl Touren
4. **Materialkosten:** Kartons, Folien, Spezialverpackungen
5. **Risikozuschlag:** Klavier, Tresor, enger Zugang, hohe Etage
6. **Overhead und Marge:** Betriebskosten + Gewinn

15.17 Versicherung im Umzugswesen

Schäden passieren. Deshalb gibt es Versicherungen. Als Mitarbeitender musst du wissen was versichert ist und was nicht.

15.17.1 Typische Versicherungen im Umzugsbetrieb:

Versicherung	Was sie deckt
Transportversicherung (All-Risk)	Schäden am Ladegut während Transport
Haftpflichtversicherung	Schäden an Gebäuden (Böden, Wände) durch das Team
Fahrzeugversicherung	Unfallschäden am Fahrzeug
Berufshaftpflicht	Professionelle Fehlleistungen die Schäden verursachen
UVG (Unfallversicherung)	Berufsunfälle des Mitarbeitenden

15.18 Die Psychologie des Preises im Umzugswesen

Kunden vergleichen Preise. Aber was der günstigste Anbieter oft vergisst: Vertrauen hat einen Preis. Und Vertrauen kostet. Ein Betrieb der CHF 20 pro Stunde mehr verlangt als die Konkurrenz, aber nachweislich null Beschwerden hat, ist für viele Kunden der bessere Deal.

- Qualität rechtfertigt höhere Preise – aber nur wenn sie sichtbar ist
- Sichtbar wird Qualität durch: Erscheinungsbild, Pünktlichkeit, Kommunikation, Sorgfalt
- Jeder Mitarbeitende ist Träger des Preis-Qualitäts-Signals – bewusst oder unbewusst

KAPITEL 16

Verhalten im Team



Abbildung 16.1: Titelseite

✦ Lernziele dieses Kapitels

- Du kennst die verschiedenen Teamrollen auf einem Umzugseinsatz und weisst welche Verantwortung jede trägt.
- Du verstehst das Stopp-Recht und kannst es ohne Hemmung anwenden.
- Du kennst die Grundlagen professioneller Kommunikation im Team.
- Du weisst wie Konflikte auf dem Einsatz professionell gelöst werden.
- Du verstehst was psychologische Sicherheit im Team bedeutet und warum sie entscheidend ist.
- Du kennst die Merkmale eines resilienten Teams das auch in schwierigen Situationen funktioniert.

16.1 Teamrollen auf dem Einsatz

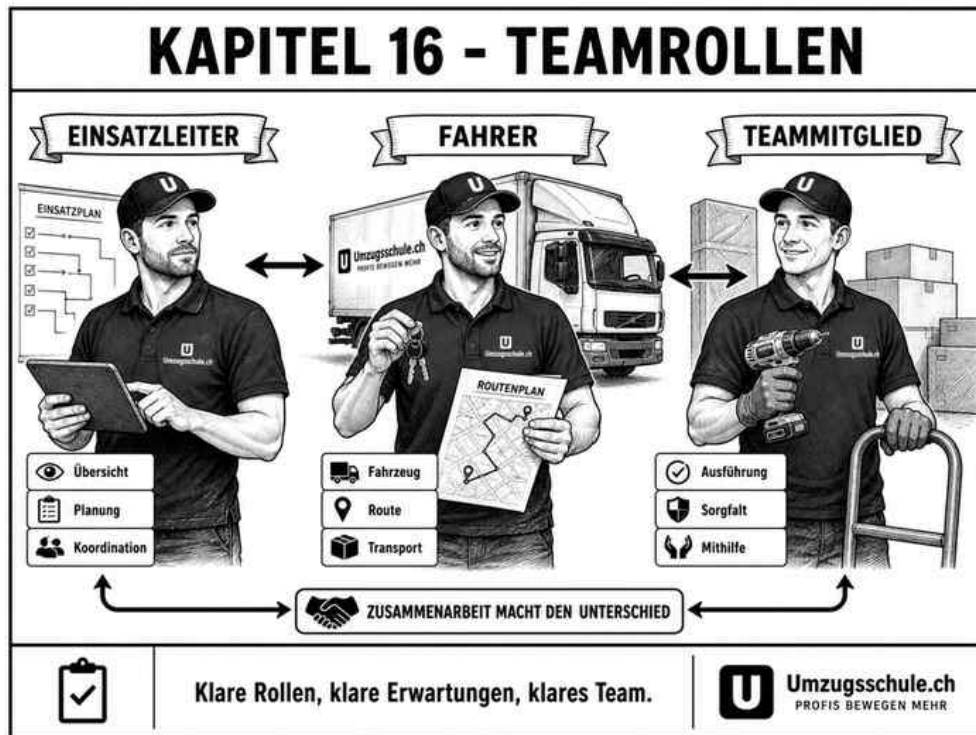


Abbildung 16.2: Teamrollen

Auf einem Umzugseinsatz gibt es klare Rollen – und klare Verantwortlichkeiten. Wenn jeder alles gleichzeitig entscheidet, entsteht Chaos. Wenn niemand entscheidet, auch.

16.1.1 Die Hauptrollen:

Rolle	Verantwortung	Wer hat sie?
Einsatzleiter	Gesamtverantwortung: Ablauf, Kundenkontakt, Qualität, Entscheidungen	Erfahrenster Mitarbeitender oder Vorarbeiter
Fahrer	Fahrzeug, Beladung, Ladungssicherung, Routenplanung	Mitarbeitender mit entsprechendem Führerschein
Monteur	De- und Remontage von Möbeln, Qualitätskontrolle Aufbau	Erfahrener Mitarbeitender
Helfer	Tragen, Einpacken, Auspacken, Unterstützung aller	Alle Mitarbeitenden im Rotationsprinzip

Hinweis

«Alle machen alles»:

Rollenverteilung bedeutet nicht Starrheit. Wenn der Monteur gerade frei ist und jemand Hilfe beim Tragen braucht – er hilft. Wenn der Fahrer das Fahrzeug entladen hat – er trägt mit. Flexibilität ist Stärke, nicht Rollenverwischen.

16.2 Der Einsatzleiter – Führung ohne Arroganz



Abbildung 16.3: Einsatzleiter

Ein guter Einsatzleiter ist nicht der Stärkste im Team. Er ist der Klarste. Wer den Überblick behält, Entscheidungen trifft, den Kunden beruhigt und das Team motiviert – der führt gut.

16.2.1 Was einen guten Einsatzleiter ausmacht:

- **Überblick behalten:** Immer wissen was gerade wo passiert. Nicht alles selbst machen – koordinieren.
- **Klar kommunizieren:** Aufgaben konkret verteilen. «Kannst du mal» ist keine Anweisung.
- **Entscheidungsfreude:** Wenn zwei Optionen existieren – eine wählen und kommunizieren, nicht ewig abwägen.
- **Kunden im Griff:** Erster Ansprechpartner für den Kunden. Das Team arbeitet ungestört.
- **Ruhig in der Krise:** Wenn etwas schief läuft – ruhig bleiben. Das Team beobachtet den Einsatzleiter.
- **Fehler zugeben:** Wenn etwas falsch gemacht wurde – zugeben und lösen. Nicht vertuschen.

16.3 Das Stopp-Recht – jeder, immer, ohne Diskussion

KAPITEL 16 – DAS STOPP-RECHT



Abbildung 16.4: Stopp recht

Das Stopp-Recht ist das wichtigste Sicherheitswerkzeug im Team. Es bedeutet: jeder Mitarbeitende hat das Recht – und die Pflicht – den laufenden Betrieb sofort zu unterbrechen wenn er eine Gefahr sieht. Ohne Erklärung. Ohne Entschuldigung. Ohne Hierarchie.

16.3.1 Situationen die immer ein sofortiges Stopp erfordern:

- Jemand klagt über Schmerzen beim Tragen
- Eine Last droht herunterzufallen
- Der Boden unter der Last ist unsicher
- Ein Teammitglied sieht ein Risiko das der andere nicht sieht
- Die Ladungssicherung ist unzureichend
- Ein Kind oder Tier läuft in den Weg
- Irgend etwas fühlt sich gefährlich an – auch ohne klar benennen zu können warum

⚠ Achtung

«Noch kurz durchhalten» ist keine Option:
 «Ich habe Schmerzen im Rücken aber wir sind fast fertig» – dieser Satz führt zu Bandscheibenvorfällen. «Ich bin nicht sicher aber ich will nicht als Feigling dastehen» – dieser Gedanke führt zu Unfällen. Das Stopp-Recht ist vorhanden damit diese Gedanken nicht gebraucht werden.

16.4 Kommunikation auf dem Einsatz

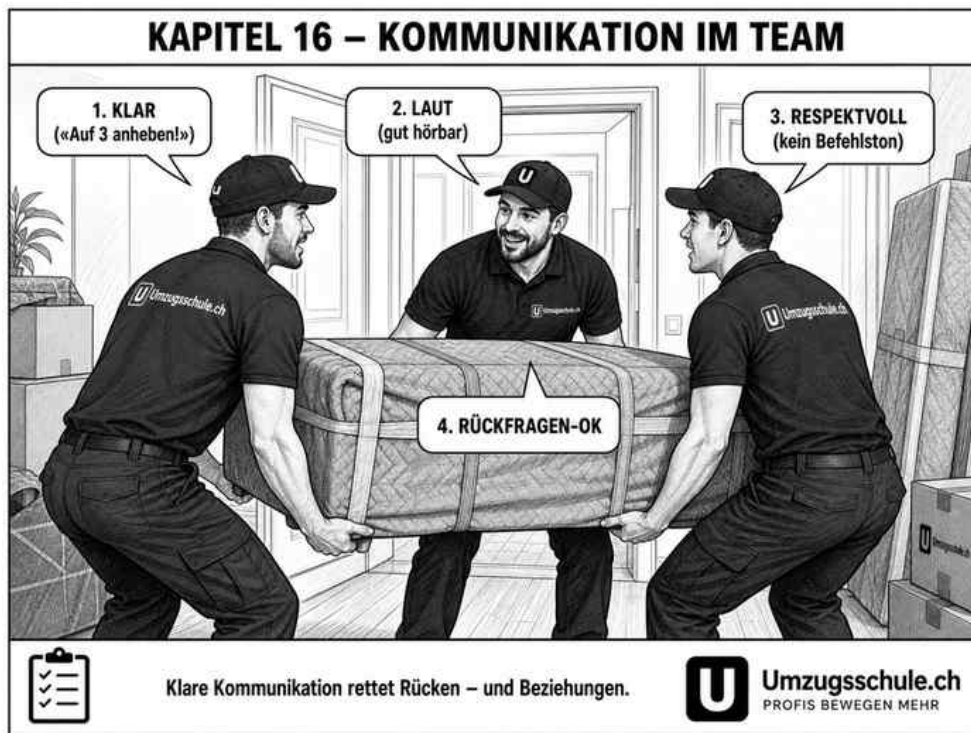


Abbildung 16.5: Kommunikation

Auf einem Umzug kommuniziert man in Lärm, unter Last, in engen Räumen und mit Zeitdruck. Schlechte Kommunikation kostet Zeit, verursacht Schäden und führt zu Verletzungen. Gute Kommunikation macht das Gegenteil.

16.4.1 Grundregeln für klare Kommunikation:

- **Konkret statt vage:** «Trag das Sofa ins Wohnzimmer an die linke Wand» statt «stell das mal dahin».
- **Empfang bestätigen:** Kurzes «ok» oder «verstanden» nach jeder Anweisung. Schweigen bedeutet nicht Zustimmung.
- **Kommandos laut:** Beim Tragen im Team – laut, klar, von einer Person.
- **Fragen erlaubt:** Wer etwas nicht verstanden hat, fragt nach. Immer. Ohne Ausnahme.
- **Keine Annahmen:** «Ich habe gedacht du machst das» ist die häufigste Ursache für Doppelarbeiten und vergessene Aufgaben.

16.4.2 Kommunikation mit dem Kunden:

- Immer durch den Einsatzleiter – das Team arbeitet, der Einsatzleiter kommuniziert.
- Ausnahme: direkte Fragen an Mitarbeitende («Wo soll das hin?») werden direkt beantwortet, dann an Einsatzleiter weitergeleitet.
- Nie negativ über den Kunden oder andere Mitarbeitende sprechen – auch nicht scheinbar unter uns.

16.5 Konflikte auf dem Einsatz – wie man sie löst ohne sie eskalieren zu lassen



Abbildung 16.6: Konflikte

Konflikte entstehen auf jedem Einsatz. Zeitdruck, körperliche Erschöpfung, unterschiedliche Arbeitsweisen – das ist der Nährboden für Reibung. Entscheidend ist nicht ob Konflikte entstehen, sondern wie man damit umgeht.

16.5.1 Was auf dem Einsatz bei einem Konflikt NIE getan wird:

- Streit vor dem Kunden – der Kunde sieht und hört alles
- Anschreien oder persönlich werden
- Unter Last diskutieren – Last absetzen, dann reden
- Den anderen vor dem Kunden korrigieren oder kritisieren
- Den Konflikt ignorieren und schweigend weitermachen – er löst sich nicht von selbst

16.5.2 Die richtige Eskalationsstrategie:

1. Last absetzen oder Arbeit kurz unterbrechen.
2. Ruhig und direkt ansprechen: «Ich sehe das anders als du – können wir kurz klären?»
3. Wenn keine Einigung möglich: Einsatzleiter entscheidet.
4. Nach dem Einsatz: ausführlichere Klärung im Team-Review.
5. Wenn systematisches Problem: Betrieb informieren.

16.6 Psychologische Sicherheit – das unsichtbare Fundament des Teams



Abbildung 16.7: Sicherheit

Psychologische Sicherheit bedeutet: jedes Teammitglied fühlt sich sicher genug, Fehler zuzugeben, Fragen zu stellen, Stopp zu sagen und Ideen einzubringen – ohne Angst vor negativen Konsequenzen. Forschung zeigt: Teams mit hoher psychologischer Sicherheit sind produktiver, fehlerärmer und innovativer.

16.6.1 Wie du als Mitarbeitender zur psychologischen Sicherheit beiträgst:

- Fehler offen zugeben statt verstecken
- Andere nicht lächerlich machen wenn sie Fragen stellen
- Neuen Mitarbeitenden Geduld entgegenbringen
- Kritik sachlich und lösungsorientiert formulieren
- Beinaheunfälle und fast-Fehler melden – nicht verschweigen

16.7 Teamresilienz bei unerwarteten Problemen



Abbildung 16.8: Resilienz

Auf jedem dritten Umzug geht etwas unerwartet schief: der Aufzug funktioniert nicht, das Fahrzeug ist zu klein, ein Möbel passt nicht durch die Tür, der Kunde ändert seinen Plan. Ein resilientes Team hat dafür eine Struktur.

16.7.1 Die Resilienz-Formel:

- **1. Stopp und Prüfen:** Nicht panisch weitermachen. Kurz durchatmen, Situation einschätzen.
- **2. Informieren:** Einsatzleiter hat Überblick. Betrieb wenn nötig informieren.
- **3. Optionen sammeln:** Was sind die Möglichkeiten? Mindestens zwei suchen.
- **4. Entscheiden:** Einsatzleiter wählt – Team setzt um.
- **5. Kunden informieren:** Transparent, lösungsorientiert, ohne Drama.
- **6. Weiter:** Das Problem ist analysiert – jetzt effizient lösen.

Hinweis

Selbsttest-Fragen Kapitel 16:

1. Was sind die vier Hauptrollen auf einem Umzugseinsatz?
2. Wer darf das Stopp-Kommando geben und wann?
3. Was macht einen guten Einsatzleiter aus?
4. Was ist psychologische Sicherheit und warum ist sie wichtig?
5. Was tust du wenn ein Konflikt auf dem Einsatz entsteht?

16.8 Interkulturelles Teamwork

Umzugsteams in der Schweiz sind oft multikulturell – Mitarbeitende aus der Schweiz, Portugal, Spanien, Polen, Serbien, der Türkei und weiteren Ländern arbeiten zusammen. Das ist eine Stärke – aber nur wenn die Unterschiede respektiert und Kommunikation bewusst gestaltet wird.

16.8.1 Häufige interkulturelle Missverständnisse

Situation	Mögliches Missverständnis	Lösung
Direktes Ansprechen von Fehlern	Als Kritik oder Angriff wahrgenommen	Sachlich und konstruktiv – nie vor dem Kunden
Hierarchieerwartungen	Verschiedene Kulturen haben andere Erwartungen an Autorität	Klare Rollen am Anfang des Einsatzes definieren
Pünktlichkeit	Unterschiedliche kulturelle Normen bezüglich Zeitgefühl	Betriebsstandard klar kommunizieren, nicht annehmen
Körpersprache	Gesten haben verschiedene Bedeutungen in verschiedenen Kulturen	Verbale Bestätigung ist sicherer als Gesten-Interpretation

16.9 Führungsstile im Umzugsteam

Als Einsatzleiter oder erfahrener Mitarbeitender hast du Einfluss auf das Team – auch wenn du keinen offiziellen Führungstitel hast. Verständnis verschiedener Führungsansätze hilft dir, situationsgerecht zu reagieren.

Stil	Beschreibung	Wann geeignet	Risiko
Direktiv	Klare Anweisungen, keine Diskussion	Zeitdruck, Sicherheitsrisiken	Team fühlt sich nicht gehört
Kooperativ	Entscheidungen gemeinsam	Erfahrene Teams, komplexe Planung	Zu langsam in Akutsituationen
Coachend	Fragen stellen, entwickeln lassen	Einarbeitung neuer Mitarbeitender	Zeitaufwändig
Delegierend	Aufgaben vollständig übertragen	Erfahrene, selbstständige Mitarbeitende	Verlust der Übersicht

16.10 Fehler im Team – Wie eine gute Fehlerkultur entsteht



Abbildung 16.9: Haeufige fehler

Teams in denen Fehler versteckt werden, machen immer wieder dieselben Fehler. Teams in denen Fehler offen angesprochen werden, verbessern sich kontinuierlich. Diese Kultur wird vom Einsatzleiter (oder vom erfahrensten Mitarbeitenden) vorgelebt.

Hinweis

Wie du als Mitarbeitender eine gute Fehlerkultur förderst

- Eigene Fehler offen ansprechen: «Ich habe einen Fehler gemacht, hier ist was passiert»
- Andere nie vor dem Kunden kritisieren – immer intern und konstruktiv
- Fragen stellen statt verurteilen: «Was können wir beim nächsten Mal besser machen?»
- Erfolge genauso anerkennen wie Fehler besprechen – Positivfeedback ist genauso wichtig
- Neue Mitarbeitende ermutigen Fragen zu stellen – keine blöden Fragen

✓ Selbsttest

Erweiterter Selbsttest – Kapitel 16

1. Nenne drei typische interkulturelle Missverständnisse im Team und wie man sie löst.
2. Erkläre die vier Führungsstile. Wann setzt du welchen ein?
3. Was versteht man unter «psychologischer Sicherheit» im Team und wie entsteht sie?
4. Wie förderst du als Mitarbeitender eine gute Fehlerkultur? Nenne fünf konkretes Verhaltensweisen.
5. Was ist der Unterschied zwischen einem Konflikt und einem konstruktiven Widerspruch?

16.11 Einarbeitung neuer Mitarbeitender



Abbildung 16.10: Einarbeitung

Jeder war einmal neu. Wer als erfahrener Mitarbeitender Neulinge professionell einarbeitet, investiert in die Qualität des ganzen Teams.

- **Zeigen statt erklären:** Vorzumachen ist effektiver als zu beschreiben
- **Geduld beim ersten Mal:** Jeder braucht am Anfang mehr Zeit
- **Fehler korrigieren ohne zu beschämen:** «Beim nächsten Mal so» statt «Falsch»
- **Sicherheitsregeln als Erstes:** STOP, PSA und Hebetchnik von Tag 1
- **Regelmässiges Feedback:** Was gut war, was besser werden kann – konkret

16.12 Umgang mit schwierigen Situationen im Team

16.12.1 Was du als Kollege tun kannst wenn jemand die Standards nicht einhält:

- **Direkt ansprechen – nicht vor dem Kunden:** «Ich finde, wir sollten Bodenschutz verlegen» ist besser als schweigen
- **Kein Lästern:** Hinter dem Rücken reden vergiftet das Klima und kommt immer ans Licht
- **Einsatzleiter informieren:** Wenn das Verhalten Sicherheit oder Qualität gefährdet
- **Grenzen setzen:** «Ich mache das nicht mit» ist ein vollständiger Satz

16.13 Wenn die Energie fehlt – Team-Motivation in schwierigen Momenten

Gegen Mittag auf einem langen Einsatz: das Team ist müde, die Stimmung kippt. Das ist menschlich – und handhabbar.

- **Kurze Pause:** 10 Minuten Pause leisten mehr als 30 Minuten mühsames Weiterarbeiten
- **Essen nicht vergessen:** Hunger ist ein stiller Saboteur
- **Positives Feedback:** «Wir liegen gut in der Zeit» wirkt messbar
- **Reihenfolge anpassen:** Schwere Aufgaben für den frischen Morgen, leichtere für die Nachmittagsphase
- **Ziel sichtbar machen:** «Noch zwei Schränke, dann sind wir durch» gibt Perspektive

16.14 Führung ohne Vorgesetztentitel

Auf dem Einsatz gibt es informelle Führungspersonen: Menschen die ruhig bleiben wenn andere in Panik geraten, die Lösungen vorschlagen statt nur Probleme zu benennen. Diese Fähigkeiten lassen sich entwickeln.

- Überblick behalten wenn andere fokussiert oder überfordert sind
- Lösungsvorschläge machen ohne aufgefordert zu werden
- Neue Mitarbeitende einweisen ohne dass man gefragt wird
- Klare Kommunikation in stressigen Momenten

16.15 Diversität im Umzugsteam

Umzugsteams in der Schweiz sind oft sehr divers – verschiedene Nationalitäten, Sprachen, kulturelle Hintergründe. Das ist eine Stärke, bringt aber auch Kommunikationsherausforderungen.

16.15.1 Erfolgreiche Kommunikation im diversen Team:

- **Einfache, klare Sprache:** Kein Jargon, keine Regionaldialekte bei wichtigen Sicherheitskommandos
- **Zeigen statt erklären:** Vorzumachen überwindet Sprachbarrieren
- **Kontrollfragen:** «Hast du verstanden? Zeig mir wie» statt nur «ok?»
- **Geduld:** Sprachbarriere ≠ fehlende Intelligenz oder mangelnder Wille

16.16 Stress und Belastung – Früherkennung

Dauerstress im Umzugsberuf ist real. Körperliche Belastung, Zeitdruck, anspruchsvolle Kunden, lange Tage. Wer Warnsignale früh erkennt – bei sich und bei Kollegen – kann rechtzeitig gegensteuern.

16.16.1 Warnsignale für Überlastung:

Signal	Was es bedeuten kann
<i>Chronische Müdigkeit trotz Schlaf</i>	<i>Körperliche oder psychische Überlastung</i>
<i>Häufige Stimmungsschwankungen auf dem Einsatz</i>	<i>Stress, mangelhafte Erholung</i>
<i>Häufige Fehler die früher nicht passierten</i>	<i>Konzentrationsprobleme durch Stress</i>
<i>Körperschmerzen die nicht weggehen</i>	<i>Chronische Überlastung, Abklärung nötig</i>
<i>Freude an der Arbeit nimmt ab</i>	<i>Burnout-Frühzeichen</i>

Bei anhaltenden Anzeichen: Gespräch mit Vorgesetztem suchen. Professionelle Unterstützung ist keine Schwäche.

16.17 Das Team nach einem schwierigen Einsatz

Manchmal geht viel schief: grosser Schaden, schwieriger Kunde, physisch extremer Einsatz. Das Team braucht danach mehr als eine kurze Pause.

- **Debriefing:** *Was ist passiert? Sachlich, ohne Schuldzuweisungen*
- **Anerkennung:** *Das Team hat es trotzdem durchgehalten – das verdient explizite Anerkennung*
- **Lernpunkte extrahieren:** *Was machen wir nächstes Mal anders?*
- **Keine Stimmungsvergiftung:** *Schwieriger Einsatz nicht endlos nachbessern – nach dem Debriefing ist es erledigt*

KAPITEL 17

Abschluss eines Umzugs



Abbildung 17.1: Titelseite

★ Lernziele dieses Kapitels

- Du weißt was beim Abschluss am Ladeort zu prüfen ist und was häufig vergessen wird.
- Du kennst die Regeln für die Rückfahrt mit dem leeren Fahrzeug.
- Du weißt was zur internen Nachbereitung des Einsatzes noch am selben Tag gehört.
- Du beherrschst die professionelle Verabschiedung vom Kunden.
- Du verstehst was einen wirklich guten Einsatz ausmacht – über das Technische hinaus.

17.1 Schlusskontrolle am Ladeort – was häufig vergessen wird

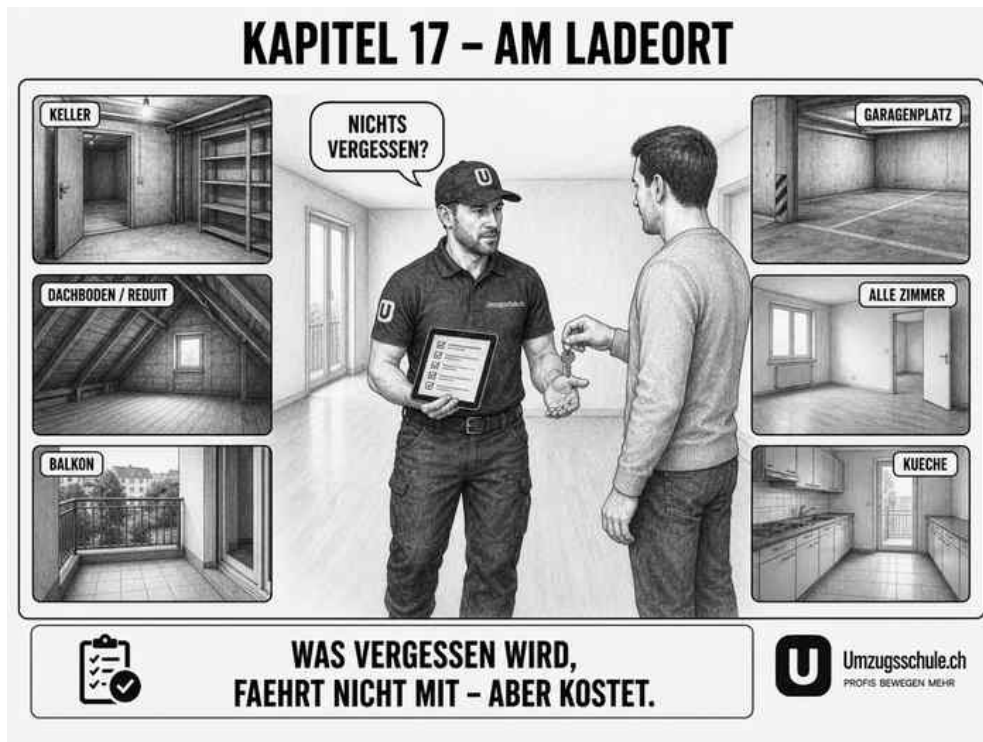


Abbildung 17.2: Schlusskontrolle ladeort

Der Ladeort (die Wohnung von der umgezogen wird) birgt die grössten Vergesslichkeitsfallen. Wenn das Team einmal in den «Ablad-Modus» gewechselt ist, wird der Ladeort mental als «erledigt» abgehakt. Dabei passiert es regelmässig, dass Gegenstände in Nebenräumen vergessen werden.

17.1.1 Die vergessen-Fallen am Ladeort:

Ort	Was wird vergessen?
Keller	Letzte Kartons, Gartengeräte, Saisonware, Fahrräder
Estrich / Dachboden	Weihnachtsschmuck, Koffer, ausrangierte Möbel
Abstellraum	Reinigungsgeräte, Vorräte, Schuhe
Garage	Werkzeug, Reifen, Gartengeräte
Balkon / Terrasse	Gartenmöbel, Pflanzen, Grill
Heizungsraum	Brennstoffvorräte, Reinigungsmittel
Hinter/unter Möbeln	Bücher, Kleinkram, Schuhe

17.1.2 Die Pflichtfragen vor dem endgültigen Verlassen:

- «Haben Sie Keller und Estrich vollständig geleert?» – Kunden explizit fragen.
- «Gibt es noch einen Abstellraum oder eine Garage?»
- «Sollen wir Balkon und Terrasse noch einmal gemeinsam durchgehen?»
- Selbst nochmal durch alle Räume gehen – auch wenn der Kunde bestätigt hat.

📎 Beispiel

Praxisbeispiel – Der vergessene Keller:

Umzug abgeschlossen, Team beim Ablad. Kunde ruft nach 3 Stunden an: «Ihr habt meinen ganzen Keller gelassen.» Zusatzfahrt, 4 Stunden Mehraufwand, verärgelter Kunde. Die Frage «Haben Sie den Keller vollständig geleert?» wurde nicht gestellt. 30 Sekunden hätten 4 Stunden gespart.

17.2 Die Rückfahrt – auch im leeren Fahrzeug gelten LKW-Regeln

KAPITEL 17 - DIE RUECKFAHRT



	LKW-Regeln gelten ✓
	Pause einhalten ✓
	Keine Schnellfahrt ✓
	Tachograph laeuft ✓



Leerer LKW – volle Verantwortung.



Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR

Abbildung 17.3: Rueckfahrt

Ein leeres Fahrzeug ist kein entspanntes Fahrzeug. Im Gegenteil: ein leerer Möbelwagen hat schlechtere Fahreigenschaften als ein beladener – die Reifen haben weniger Auflagekraft, das Fahrzeug «hüpft» bei Unebenheiten und das Bremsverhalten ändert sich.

17.2.1 Auf der Rückfahrt beachten:

- **Fahrverhalten prüfen:** Kurz nach Abfahrt auf verändertes Fahrverhalten achten.
- **Diesel oder Ladevolumen:** Falls leer: Tankinhalt für Rückfahrt prüfen.
- **Fahrzeug reinigen:** Grober Dreck, Kartonreste, Schutzfolie entfernen.
- **Hublift gesichert:** Auch beim leeren Fahrzeug verriegelt.
- **Team-Gespräch nutzen:** Rückfahrt ist oft die beste Zeit für das Einsatz-Review.
- **Betrieb informieren:** Einsatz abgeschlossen, ETA am Depot.

17.3 Interne Nachbereitung – noch am selben Tag



Abbildung 17.4: Nachbereitung

Was nicht am Tag des Einsatzes gemeldet wird, wird oft vergessen oder verfälscht erinnert. Die interne Nachbereitung ist deshalb eine Pflicht – nicht eine Option.

17.3.1 Was noch am selben Tag gemeldet werden muss:

Was melden?	An wen?	Warum?
Schäden (auch kleine)	Betrieb, Einsatzleiter	Versicherung, Kundenkommunikation
Nicht erbrachte Leistungen	Betrieb, Disponent	Rechnungskorrektur, Nachplanung
Zusatzleistungen über Auftrag Fahrzeugmängel	Betrieb, Buchhaltung Betrieb, Werkstatt	Korrekte Verrechnung Nächster Einsatz sicher möglich?
Besonderheiten am Kunden Materialverbrauch aussergewöhnlich	Betrieb, CRM Lager	Für zukünftige Einsätze Nachbestellung

17.4 Die perfekte Verabschiedung



Abbildung 17.5: Verabschiedung

Die letzten 5 Minuten eines Umzugs haben mehr Einfluss auf das Gesamturteil des Kunden als die ersten 5 Stunden. Kunden erinnern sich an Anfang und Ende – das ist psychologisch erwiesen (Peak-End-Rule).

17.4.1 Die Verabschiedung in der Praxis:

1. **Gemeinsamer Rundgang:** Letzter Blick durch alle Räume mit dem Kunden.
2. **Leistungen nennen:** «Das Schlafzimmer ist vollständig aufgebaut, alle Türen justiert.»
3. **«Ist alles zu Ihrer Zufriedenheit?»** – Diese Frage immer stellen. Sie kostet 5 Sekunden und öffnet das letzte Kommunikationsfenster.
4. **Rapport abschliessen:** Vollständig, Kunde unterschreibt.
5. **Abschiedsworte:** «Danke für das Vertrauen. Melden Sie sich wenn Sie Fragen haben.»
6. **Keine Hektik:** Das Team räumt in Ruhe zusammen. Kein Rennen zum Fahrzeug.

Hinweis

Peak-End-Rule:

Menschen erinnern sich an den emotionalen Höhepunkt und das Ende einer Erfahrung – nicht an den Durchschnitt. Ein Umzug der 8 Stunden tadellos lief aber mit einer hastigen, unorganisierten Verabschiedung endete, wird als «durchschnittlich» erinnert. Ein Umzug mit einem Problem, das sauber kommuniziert und gelöst wurde, und einer professionellen Verabschiedung, wird als «gut» erinnert.

17.5 Was einen wirklich guten Einsatz ausmacht



Abbildung 17.6: Guter einsatz

Technik, Kraft und Erfahrung sind die Grundlage – aber sie machen noch keinen wirklich guten Einsatz. Ein wirklich guter Einsatz entsteht wenn alle Elemente zusammenpassen: Handwerk, Haltung und menschlicher Kontakt.

17.5.1 Die drei Säulen eines herausragenden Einsatzes:

Säule	Was sie bedeutet	Wie sie sich zeigt
Handwerk	Alles technisch korrekt	Keine Schäden, korrekte Montage, Sicherheit eingehalten
Haltung	Qualitätsbewusstsein und Verantwortung	Proaktives Ansprechen von Problemen, zweiter Blick, Stolz auf die Arbeit
Menschlichkeit	Empathie für den Kunden	Verständnis dass Umzüge emotional sind, Geduld, Würde im Umgang

Ein Umzug ist für viele Kunden einer der stressigsten Tage des Jahres. Wer das versteht und mit Respekt, Ruhe und Kompetenz darauf reagiert, hinterlässt nicht nur einen guten Eindruck – er hinterlässt einen bleibenden Eindruck. Und das ist der Unterschied zwischen einem Mitarbeitenden und einem Profi.

Hinweis

Selbsttest-Fragen Kapitel 17:

1. Welche Orte am Ladeort werden am häufigsten vergessen?
2. Warum verhält sich ein leeres Fahrzeug anders als ein beladenes?
3. Was muss noch am selben Tag nach dem Einsatz intern gemeldet werden?
4. Was ist die Peak-End-Rule und warum ist die Verabschiedung so wichtig?
5. Was sind die drei Säulen eines herausragenden Einsatzes?

17.6 Die vollständige Übergabe-Checkliste

Eine professionelle Übergabe ist kein Zufall – sie folgt einem klaren Ablauf. Diese Checkliste stellt sicher dass nichts vergessen wird und der Kunde mit einem vollständigen Eindruck entlässt.

Beispiel

Vollständige Übergabe-Checkliste (beide Standorte)

17.6.1 Am Ladeort (Auszugsadresse):

- Alle Zimmer leer und überprüft – nichts vergessen
- Keller / Estrich / Garage leer
- Bodenschutz entfernt
- Wohnung ordentlich hinterlassen (kein Dreck durch das Team)
- Schlüssel an Kunden zurückgegeben oder vereinbarungsgemäss deponiert
- Vorschäden dokumentiert und Kunden informiert
- Lift-Schutzdecken entfernt, Lift gereinigt

17.6.2 Am Abladeort (Einzugsadresse):

- Alle Möbel am Endplatz, keine Stücke im Gang oder Treppenhaus
- Alle Kartons im richtigen Zimmer
- Alle Montagen abgeschlossen und kontrolliert
- Bodenschutz entfernt
- Schäden dokumentiert und kommuniziert
- Rapport vollständig ausgefüllt
- Kundenunterschrift eingeholt
- Verabschiedung persönlich durchgeführt

17.7 Interne Nachbereitung – 5 Minuten die den nächsten Einsatz besser machen

Nach jedem Einsatz – auch einem guten – lohnt sich ein kurzes Team-Review. Nicht als Pflichtübung, sondern als echtes Instrument zur Verbesserung.

Hinweis**Das 5-Minuten-Review-Format**

1. **Was lief gut?** (1 Min.) – Mindestens zwei konkrete Dinge nennen
2. **Was hätte besser laufen können?** (2 Min.) – Sachlich, ohne Schuldzuweisung
3. **Was machen wir beim nächsten Mal anders?** (1 Min.) – Eine konkrete Massnahme
4. **Offene Punkte?** (1 Min.) – Schäden, Nachlieferungen, administrative Punkte

Dieses Format kostet 5 Minuten und spart Fehler-Wiederholungen. Es wird im Fahrzeug auf der Rückfahrt oder am Depot durchgeführt – nie auf dem Kundenparkplatz.

17.8 Was der Betrieb nach dem Einsatz braucht


Die Arbeit endet nicht mit dem Händedruck beim Kunden. Der Betrieb braucht nach jedem Einsatz klare Informationen um abzurechnen, Schäden zu melden und den nächsten Einsatz vorzubereiten.

Information	An wen	Wann	Wie
Unterschriebener Rapport	Betriebsbüro	Noch am selben Tag	Direkt übergeben oder App
Schäden mit Fotos	Einsatzleiter/Betrieb	Sofort nach Entdeckung	WhatsApp/App mit Foto und Beschreibung
Zusatzleistungen	Einsatzleiter	Während oder nach Einsatz	Mündlich oder App
Fahrzeugmängel	Fahrzeugverantwortlicher	Nach dem Einsatz vor nächster Abfahrt	Im Fahrzeugkontrollbuch eintragen
Besondere Vorkommnisse	Einsatzleiter	Noch am selben Tag	Kurze schriftliche Notiz

✓ Selbsttest**Erweiterter Selbsttest – Kapitel 17**

1. Nenne alle sieben Punkte der Übergabe-Checkliste am Auszugsort.
2. Nenne alle acht Punkte der Übergabe-Checkliste am Einzugsort.
3. Erkläre das 5-Minuten-Review-Format: Was sind die vier Schritte und warum lohnt es sich?
4. Welche fünf Informationen muss der Betrieb nach dem Einsatz erhalten und bis wann?
5. Was macht die Qualität einer Verabschiedung aus? Nenne drei Elemente.

17.9 Fehlerkultur nach dem Einsatz

KAPITEL 17 – HÄUFIGE FEHLER	
<p>1. SCHLÜSSEL VERGESSEN</p> <p>✗</p> 	<p>SCHLÜSSEL DABEI</p> <p>✓</p> 
<p>2. MATERIAL LIEGEN LASSEN</p> <p>✗</p> 	<p>MATERIAL KOMPLETT ZURÜCKGEBRACHT</p> <p>✓</p> 
<p>3. VERABSCHIEDUNG LIEBLOS</p> <p>✗</p> 	<p>VERABSCHIEDUNG PROFESSIONELL</p> <p>✓</p> 
<p>4. RAPPORT NICHT ABGESCHLOSSEN</p> <p>✗</p> <p>RAPPORT OFFEN</p> 	<p>RAPPORT IM SYSTEM ABGESCHLOSSEN</p> <p>✓</p> 



DER LETZTE EINDRUCK WIRKT AM LÄNGSTEN.



Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR.

Abbildung 17.7: Häufige Fehler

KAPITEL 17 - FEHLERKULTUR





FEHLER VERSTECKEN KOSTET DIE FIRMA - FEHLER TEILEN LERNT DAS TEAM.



Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR.

Abbildung 17.8: Fehlerkultur

Ein Fehler ist kein Versagen – er ist eine Lernchance. Wer nach einem schwierigen Einsatz sofort in die Defensive geht, versäumt die Möglichkeit zur Verbesserung.

17.9.1 Merkmale gesunder Fehlerkultur:

- Fehler werden benannt ohne eine Person zu beschämen
- Die Frage ist «Was ist passiert?» – nicht «Wer ist schuld?»
- Jeder Fehler führt zu einer konkreten Massnahme: «Beim nächsten Mal tun wir X»
- Beinaheunfälle werden genauso ernst genommen wie reale Unfälle

17.10 Selbstreflexion – was macht mich besser?



Abbildung 17.9: Selbstreflexion

Profis aller Branchen haben eines gemeinsam: sie reflektieren ihr eigenes Handeln. Nicht als Selbstkritik – sondern als kontinuierliche Verbesserung.

17.10.1 Fragen nach jedem Einsatz:

- Was war heute mein bester Moment?
- Wann hätte ich anders handeln sollen?
- Was fiel mir leichter als früher?
- Was möchte ich beim nächsten Einsatz besser machen?

17.11 Abschlussbotschaft: Du bist mehr als ein Träger

Wer dieses Handbuch vollständig durchgearbeitet hat, weiss: der Beruf des Umzugsfachmanns ist komplex, anspruchsvoll und vielschichtig. Er erfordert körperliche Stärke, mentale Belastbarkeit, technisches Fachwissen, rechtliche Grundkenntnisse und menschliche Empathie.

Ein guter Umzugsfachmann trägt nicht nur Möbel. Er trägt die Verantwortung für das Vertrauen das ihm Menschen an einem der stressigsten Tage ihres Jahres schenken. Er trägt zur Gesundheit seines Teams bei. Und er trägt – wenn er es gut macht – zur eigenen professionellen Entwicklung bei.

Das SMC-Diplom ist der Beweis dass du das ernst nimmst. Herzliche Gratulation – und ¡Vamos!

17.12 Werkzeug- und Materialinventur nach dem Einsatz



Abbildung 17.10: Werkzeug inventur

Jedes verlorene Werkzeug kostet den Betrieb Geld. Jede vergessene Umzugsdecke bei Kunden bedeutet Verlust oder Zusatzfahrt. Eine konsequente Inventur nach jedem Einsatz verhindert beides.

17.12.1 Was inventarisiert wird:

Kategorie	Was zählen?
Werkzeug	Alle Bits, Akkuschrauber, Schlüssel – nichts beim Kunden lassen
Umzugsdecken	Anzahl mitgenommen vs. Anzahl zurückgebracht
Bindegurte	Anzahl und Zustand – defekte Gurte sofort aussortieren
Stretchfolie	Reste einrollen, Rest-Menge fürs Depot notieren
Schutzfolien und Karton	Ungebrauchtes zurück, Gebrauchtes entsorgen
Kleine Hilfsmittel	Klebeband, Filzstifte, Schrauben-Beutel

17.13 Fahrzeug-Nachkontrolle nach dem Einsatz

- **Laderaum sauber:** Alle Verpackungsreste entfernen, Boden fegen
- **Bindegurte ordentlich aufgehängt:** Nicht einfach hingeworfen
- **Umzugsdecken gefaltet:** Nächstes Team findet Ordnung vor
- **Beschädigungen am Fahrzeug:** Sofort melden – nicht am nächsten Tag
- **Tank voll:** Fahrzeug immer mit vollem Tank zurückgeben

- **Kilometerstand notieren:** Für Fahrtenbuch

17.14 Mentale Erholung nach intensiven Einsätzen

Ein langer, harter Umzugstag ist nicht nur körperlich erschöpfend – er fordert auch mental. Wer abends nicht abschalten kann, schläft schlecht und startet den nächsten Tag schlechter.

- **Einsatz gedanklich abschliessen:** Der Rapport ist ausgefüllt, der Betrieb informiert. Jetzt ist es erledigt.
- **Körper pflegen:** Duschen, gutes Essen, ausreichend Wasser.
- **Bewegung oder Entspannung:** Ein kurzer Spaziergang oder Stretching hilft dem Körper beim Abschalten besser als direktes Sofa + Bildschirm.
- **Schlaf priorisieren:** Früher Feierabend vor einem langen Einsatz ist kein Luxus – es ist professionell.

KAPITEL 18

Profi-Tipps aus der Praxis



Abbildung 18.1: Kapitel 18 – Profi-Tipps aus der Praxis

★ Lernziele

- Dieses Kapitel bündelt das Praxiswissen aus 17 Kapiteln zu konkreten Tricks, Verhaltensregeln und Denkweisen die dich vom Lernenden zum echten Profi machen. Du kennst die ungeschriebenen Regeln des Berufs, die besten Zeitsparer, echte Fallbeispiele und weisst wie du mit Ausnahmesituationen umgehst.

18.1 Die ungeschriebenen Regeln



Abbildung 18.2: Die ungeschriebenen Regeln

- **Das Fahrzeug sauber zurückgeben:** So wie man es vorfinden möchte
- **Kein Gerücht ohne Quelle:** Im Team werden Fakten kommuniziert
- **Wer Pause hat, hilft trotzdem kurz:** Eine Hand anlegen kostet 2 Minuten Pause
- **Schrauben direkt zurückstecken:** Nach Demontage Schrauben ins leere Loch – sofort griffbereit bei Montage
- **Kunden informieren bevor sie fragen:** Proaktive Kommunikation ist Zeichen von Professionalität
- **Letzte Kontrolle ist Pflicht:** Kein Raum verlässt das Team ohne Abschlusskontrolle

18.2 Tricks die Zeit sparen

KAPITEL 18 - ZEITSPAR-TRICKS

1 SCHUBLADEN MIT STRETCHFOLIE STATT AUSPACKEN



Schublade drin lassen, mit Stretchfolie sichern – alles bleibt an Ort.

✓ Spart Zeit, schützt den Inhalt und erspart langes Auspacken und Einräumen.

2 KABEL-CLUSTER MIT KABELBINDER



Kabel bündeln, beschriften und mit Kabelbinder fixieren.

✓ Wiederaufbau geht doppelt so schnell und nichts verheddert sich.

3 SCHRAUBEN IN BEUTELN AM MÖBEL KLEBEN



Schrauben und Kleinteile in Beuteln beschriften und direkt am Möbel befestigen.

✓ Nichts geht verloren und beim Aufbau ist alles sofort griffbereit.

4 MÖBEL NIE AUF DEM BODEN RÜTSCHEN – IMMER HEBEN ODER MIT MÖBELROLLI ARBEITEN



Nie rutschen – heben oder mit Möbelrolli transportieren.

✓ Schützt Möbel, Böden und Rücken – schneller, sicherer und professioneller.



Profis sind nicht schneller - sie sind schlauer.



Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR

Abbildung 18.3: Tricks die Zeit sparen

- **Umzugsdecken als Rutschfläche:** Auf hartem Boden schwere Schränke auf Decke ziehen – viel weniger Kraft als tragen
- **Kippachse beim Schrank:** Schrank auf zwei Beine stellen, dann auf Kante drehen – weniger Breite nötig
- **Kühlschrank-Trick:** Türdichtung mit Klebeband fixieren – Tür kann nicht versehentlich aufgehen
- **Klebezettel für Zimmer:** A4-Zettel mit Zimmerbezeichnung an der Tür – Team weiss sofort wohin
- **Schrauben im Klebeband:** Schrauben auf ein Stück Klebeband drücken und ans Möbelteil kleben – verlieren unmöglich
- **Rollbrett zuerst positionieren:** Rollbrett schon unter Möbel schieben bevor abgestellt wird – spart Umstellen

18.3 Praxisfälle



Abbildung 18.4: Praxisfälle

Beispiel

Fall 1 – Der Schrank der nicht passte

Zürich, 3. OG. Niemand hat den Kleiderschrank gemessen. Am Einzugstag: 2.35m hoch, Deckenhöhe 2.30m. Lösung: Sockelleiste demontiert (3cm), Deckenlicht nach oben (2cm) – 45 Minuten Zusatzaufwand. **Lektion: Immer messen.**

Beispiel

Fall 2 – Der Tresor im 4. Stock

Auftrag ohne Besichtigung. Tresor: 380 kg. Kein Treppensteiger, kein Aussenaufzug bestellt. Team zu schwach, Einsatz gestoppt. Zweiter Termin nötig. Kosten: CHF 800 Mehraufwand. **Lektion: Besichtigung bei schweren Spezialstücken ist Pflicht.**

Beispiel

Fall 3 – Die vergessene Kaffeemaschine

Kaffeeautomat verpackt – Patronen NICHT entfernt. Im Fahrzeug: Patron läuft aus, Gerät beschädigt, Karton nass, Nachbar-Karton beschädigt. Schaden: CHF 340. **Lektion: Kaffeemaschinen immer komplett leeren.**

18.4 Was Profis NIE tun



Abbildung 18.5: Was Profis NIE tun

- Nie einen Schaden verstecken – immer sofort kommunizieren
- Nie ohne Bodenschutz abladen – auch wenn «es schnell geht»
- Nie Folie direkt auf Hochglanz – immer Vlies zuerst
- Nie unter schwebender Last stehen – absolutes Verbot
- Nie Möbel platzieren ohne Platzierwunsch zu klären
- Nie Gaskartuschen oder Chemikalien im Möbelwagen transportieren

18.5 Das Mindset des echten Profis

KAPITEL 18 - DAS PROFI-MINDSET

<p>1. RUHE im Chaos</p>  <p>Du bleibst ruhig, wenn andere den Überblick verlieren.</p>	<p>2. STOLZ auf das Handwerk</p>  <p>Du arbeitest sauber, sorgfältig und gibst immer dein Bestes.</p>	<p>3. RESPEKT für Kunde und Möbel</p>  <p>Du behandelst jedes Gut wie dein eigenes.</p>
--	---	--



Profi-Sein ist eine Entscheidung - jeden Tag neu.



Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR

Abbildung 18.6: Das Mindset des echten Profis

- **Verantwortung:** Was in meiner Schicht passiert, ist meine Verantwortung – keine Ausreden
- **Qualitätsbewusstsein:** Jeder Einsatz verdient mein Bestes
- **Teamgeist:** Ich bin so stark wie mein schwächstes Teammitglied
- **Kundenempathie:** Für mich der 50. Umzug. Für den Kunden einer der wichtigsten Tage des Jahres
- **Lernbereitschaft:** Jeder Einsatz enthält eine Lektion

18.6 Saisonwissen – Profi-Anpassungen das ganze Jahr

KAPITEL 18 - DAS GANZE JAHR PROFI

1. FRÜHLING	2. SOMMER	3. HERBST	4. WINTER
			
<ul style="list-style-type: none">  Pollen-Filter prüfen und nutzen  Leichte, atmungsaktive Kleidung tragen  Räume gut lüften - Pollen reduzieren 	<ul style="list-style-type: none">  Genug Wasser trinken - regelmässig  Sonnenschutz nicht vergessen  Kopf schützen, Pausen im Schatten 	<ul style="list-style-type: none">  Laub macht rutschig - Schuhe sauber halten  Früh dunkel - Licht planen  Wetter im Blick, Ausrüstung anpassen 	<ul style="list-style-type: none">  Streumittel einsetzen - Wege sichern  Rutschfeste Schuhe tragen  Warme Pause einplanen - Energie halten



Jede Jahreszeit hat ihre Tücken - und ihre Tricks.



Abbildung 18.7: Saisonwissen – Profi-Anpassungen das ganze Jahr

Jahreszeit	Herausforderungen	Massnahmen
Sommer (Juli–Sept)	Hitze, Erschöpfung, Hochsaison	Früh beginnen, viel Wasser, Pausen im Schatten, Sonnencreme
Herbst (Okt–Nov)	Regen, rutschige Stufen, kurze Tage	Rutschsicherung, Bodenschutz verdoppeln, Beleuchtung dabei
Winter (Dez–Feb)	Eis, Schnee, Dunkelheit, kalte Metalle	Streumittel, Winterreifen prüfen, warme Handschuhe
Frühling (März–Jun)	Kurzfristiger Regen, Schlamm	Wetterbericht morgens, Schmutzmatten an Türen

18.7 Ausnahmesituationen – Profi bleibt ruhig

Beispiel

Szenario A: Schlüssel vergessen – Wohnung zu Ruhe bewahren. Einsatzleiter sofort anrufen. Kunden aufrichtig informieren und entschuldigen. Schlüssel organisieren (Betrieb, Nachbar, Hauswartung). Wartezeit produktiv nutzen. Keine Schuldzuweisungen vor dem Kunden.

Beispiel

Szenario B: Küche passt 3 cm zu breit ins neue Zimmer

Sofort Kunden informieren. Optionen sachlich erklären: andere Konfiguration, kleineres Element, Schreinerlösung. Im Rapport festhalten. Keine Schuldzuweisungen vor dem Kunden.

Beispiel

Szenario C: Kunde verlässt Wohnung mid-Umzug

Alle offenen Fragen klären bevor er geht. Unklares: Einsatzleiter anrufen. Keine Möbelplatzierungs-Entscheidungen ohne Rücksprache. Im Rapport festhalten was gemacht und was nicht gemacht wurde.

18.8 Selbstmarketing ohne Arroganz

KAPITEL 18 - SELBSTMARKETING

- 
SAUBER
- 
PÜNKTLICH
- 
EHRlich
- 
KOMPETENT



Was Kunden über uns sagen:

Google

★★★★★

5,0

Basierend auf 210 Bewertungen

 **Marcel S.**

★★★★★

Top Service! Pünktlich, freundlich und sehr sorgfältig. Jederzeit wieder.



Du bist die beste Werbung deines Betriebs.



Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR

Abbildung 18.8: Selbstmarketing ohne Arroganz

- **SMC-Diplom kommunizieren:** «Ja, ich habe das SMC-Diplom als Umzugsfachmann.»
- **Fachkompetenz zeigen:** Kurze Erklärungen zu deinen Entscheidungen – ohne zu belehren
- **Initiative zeigen:** Probleme lösen bevor der Einsatzleiter fragen muss
- **Feedback einholen:** «Hat alles zu Ihrer Zufriedenheit gepasst?»
- **Intern Ideen einbringen:** Wer Verbesserungen vorschlägt, wird für Führungsrollen wahrgenommen

18.9 Der Umzug der Zukunft – Trends bis 2035



Abbildung 18.9: Der Umzug der Zukunft – Trends bis 2035

Trend	Heute	2035	Deine Vorbereitung
Digitale Rapportierung	Erste Apps	Papierrapport fast weg	App-Kenntnisse aufbauen
Elektrische Hilfsmittel Elektrofahrzeuge	Vereinzelt Erste E-Möbelwagen	Standard Städte mit Dieselverboten	Bedienung lernen Ladeinfrastruktur kennen
Nachhaltigkeit	Kunden fragen	Wichtiges Kaufargument	Nachhaltige Materialien kennen
Spezialisierung	Einzelne Experten	Spezialwissen = Prämie	Spezialgebiet aufbauen

18.10 Dein unschlagbarer Wettbewerbsvorteil

KAPITEL 18 - DEIN WETTBEWERBSVORTEIL

FACHWISSEN
Du kennst Lösungen, wo andere Probleme sehen.

VERTRAUEN
Kunden fühlen sich bei dir in den besten Händen.

RESPEKT
Kollegen und Kunden schätzen deine professionelle Art.

KARRIERE
Mehr Wissen öffnet Türen und schafft Zukunft.

EMPFEHLUNGEN
Zufriedene Kunden empfehlen dich weiter.





Wer mehr weiss, bewegt mehr - Profis bewegen mehr.



Umzugsschule.ch
PROFIS BEWEGEN MEHR

Abbildung 18.10: Dein unschlagbarer Wettbewerbsvorteil

☛ Achtung

Was keine Maschine kann

Situationsbeurteilung in physisch komplexen und menschlich sensiblen Umgebungen – das beherrscht keine Maschine. Ein enger Treppenaufgang, ein nervöser Kunde, ein Möbel das anders ist als gedacht, ein plötzlicher Regen – das erfordert menschliches Urteilsvermögen und Empathie. Das ist dein Vorteil – heute und in 20 Jahren.

18.11 Die letzten Schritte – was nach dem Einsatz zählt

- Rundgang mit Kunden – ruhig, alle Räume zeigen
- Aktiv fragen: «Ist alles an seinem Platz?»
- Rapport vollständig: Felder ausgefüllt, Schäden dokumentiert, Unterschrift
- Verabschiedung persönlich: Handschlag, Blickkontakt, «Alles Gute im neuen Zuhause»
- Feedback-Link übermitteln wenn vorhanden
- Fahrzeug aufräumen, Material einsammeln
- Besonderheiten und Schäden sofort ans Büro melden

✓ Selbsttest*Selbsttest – Kapitel 18*

1. *Nenne drei der ungeschriebenen Regeln des Umzugsberufs und erkläre warum sie wichtig sind.*
2. *Welche fünf Zeitsparer-Tricks machen den grössten Unterschied auf dem Einsatz?*
3. *Was hätte in Fall 2 (Tresor 4. Stock) verhindert werden können?*
4. *Was sind fünf Dinge die Profis NIE tun? Erkläre warum.*
5. *Welche Herausforderungen bringt ein Sommer-Umzug bei 35°C? Nenne vier Massnahmen.*
6. *Erkläre Szenario A (Schlüssel vergessen): Was sind die Schritte der Profi-Reaktion?*
7. *Welche sechs Trends werden den Umzugsberuf bis 2035 prägen?*
8. *Warum ist der Umzugsberuf durch Automatisierung gut geschützt?*
9. *Was sind die letzten sieben Schritte nach Abschluss des Einsatzes?*
10. *Was unterscheidet einen guten von einem ausgezeichneten Profi?*

Ende Kapitel 18

Über den Autor

Marcos Gonzalez

Zwischen Möbeln, LKWs und Schweiss aufgewachsen.

*Marcos Gonzalez ist zwischen Möbeln, LKWs und Schweiss aufgewachsen. 1984 von seinem Vater und Onkel gegründet, prägt die **Gebrüder GONZALEZ AG** seine Arbeit bis heute: über 40 Jahre Praxis im Schweizer Umzugswesen, in zweiter Generation weitergeführt – **2026 das bestbewertete Umzugsunternehmen auf Google in der Schweiz.***

*Heute verbindet er diese Praxis mit einem **Master of Science in Business Innovation** (Universität Barcelona) und seinem Hintergrund als Betriebsökonom. Als Gründer mehrerer Schweizer Startups – darunter **Maxiprint**, die erste Schweizer Internetdruckerei, und **Moova** (später von Movu übernommen) – und Inhaber der **innovateNow GmbH** bringt er das Handwerk in die digitale Lernwelt – damit das Wissen einer ganzen Branche nicht nur weitergegeben wird, sondern strukturiert wachsen kann.*

Werdegang

- Inhaber Gebrüder GONZALEZ AG (gegründet 1984, 2026 bestbewertet auf Google CH)
- Gründer mehrerer Startups · Inhaber innovateNow GmbH
- M.Sc. Business Innovation (Universität Barcelona)
- Betriebsökonom / Marketingplaner / Kaufmann EFZ
- Initiator von **umzugsschule.ch**, der ersten digitalen Ausbildungsplattform für Umzugsfachleute der Schweiz
- Zertifizierter Strassentransportleiter/Strassentransportunternehmerlizenz Schweiz

Mission

Marcos verfolgt eine einfache, aber radikale Idee: Der Umzugsberuf verdient die gleiche Anerkennung wie jeder andere Fachberuf in der Schweiz. Strukturierte Ausbildung, klare Standards, dokumentierte Qualität – nicht weniger als das macht aus einem Job einen Beruf, und aus einem Träger einen Profi.

*Mit **umzugsschule.ch** und diesem Lehrbuch bringt er das Wissen von vier Jahrzehnten Familienunternehmen in eine Form, die jede:r Auszubildende und jede:r interessierte Quereinsteiger:in nutzen kann.*

Kontakt

Verlag: innovateNow GmbH · Talstrasse 44, 8200 Schaffhausen

Web: umzugsschule.ch · **Betrieb:** gonzalez.ch