



Dein Lernweg

Beginne im abgegrenzten Testbereich. Übertrage die geprüfte Ordnung anschließend auf deinen Betrieb. Diese Ausgabe führt durch die manuelle Organisation auf dem iPhone.

Acht eigene Erklärgrafiken, keine Original-Screenshots. Offizielle iPhone-Hilfen geprüft am 4. Oktober 2026. Ein praktischer Test auf einem Referenzkonto wurde nicht durchgeführt.

Ziel und Voraussetzungen	3
Listen und Labels verstehen	5
Sicherer Übungsbereich	8
Ein kleines Phasenmodell	11
Namen Farben und Regeln	14
Testlisten vorbereiten	17
Einen Chat zuordnen	21
Listen und Inhalte wiederfinden	24
Name Farbe und Mitglieder ändern	26
Eine Zuordnung entfernen	28
Eine Testliste gezielt löschen	30
Ein vollständiger Kundenfall	32
Mehrere Anliegen und Sonderfälle	35
Sinnvolle Segmente	38
Mit wenigen Daten arbeiten	40
Deine Pflegeroutine	42
Fehlerhilfe	45
Abschlusstest mit Lösungen	48
Arbeitsblätter und Schnellübersicht	52
Quellen und Geltungsbereich	58



P2-02 / KUNDEN SORTIEREN

Sicher starten und vorhandene Arbeit schützen

Bevor du etwas änderst

Öffne deine vorhandene Ordnung und lies die Kategorien in Ruhe. Wenn mehrere Personen damit arbeiten, kläre zuerst, welche Namen sie bereits verwenden und wer Änderungen abstimmen darf. Benenne eine bestehende Kategorie nicht einfach um, nur weil unser Beispiel anders heißt.



Halte auf deinem privaten Arbeitsblatt die verwendeten Kategorien und ihre Bedeutung fest. Schreibe für die Übung keine Kundennamen, Telefonnummern oder Gesprächsinhalte ab. Für den Überblick reichen Kategorien wie Wartet auf Antwort und Termin vereinbart.

Wichtige Grenze bei automatischen Events

Unter Tools oder Listen kann eine Funktion für automatisch erstellte Listen erscheinen. Sie kann auf Englisch Auto-create lists oder Auto-created lists heißen. Für diese Anleitung aktivierst du sie nicht. Unsere Übung verwendet bewusst selbst gepflegte Zuordnungen.

WhatsApp beschreibt automatische Events als optionale Funktion zur automatischen Kennzeichnung von Bestellungen und Leads. Die Aktivierung hat weitergehende Folgen: Chats werden über einen sicheren Dienst von Meta verwaltet; bereits verknüpfte Geräte werden getrennt. Die iOS-Hilfe nennt unter anderem mögliche Auswirkungen auf Begrüßungs- und Abwesenheitsnachrichten sowie das Bearbeiten und Löschen von Nachrichten. Nach der Einrichtung lassen sich die meisten Geräte wieder verknüpfen; WhatsApp für Windows und WearOS sind laut diesem Hilfetext ausgenommen. Prüfe diese Funktion deshalb gesondert, bevor du sie für deinen Betrieb erwägst.

[Q6]



Wenn automatische Events bereits aktiv sind

Schalte sie nicht im Rahmen einer Aufräumübung blind aus. Kläre zuerst mit der für dein Konto verantwortlichen Person, welche Abläufe davon abhängen. Dieses Produkt ist keine Anleitung zur Rückabwicklung einer bestehenden Automatisierung. Du kannst den Sortierplan auf Papier durcharbeiten, bis die Kontoeinstellungen geklärt sind.

Deinen Testbereich abgrenzen

Für die Praxis verwendest du drei deutlich erkennbare Testlisten: TEST Sortieren, TEST 01 Prüfen und TEST 02 Warten. Du brauchst dafür nur einen geeigneten Testchat. Die beiden Arbeitsphasen werden in **P2-05** ausdrücklich vorbereitet; echte Kundenkategorien bleiben unberührt. Die erfundenen Namen im Buch werden nicht als reale Kontakte angelegt. Wenn dir ein Übungschat fehlt, bearbeitest du zunächst die Fallkarten auf Papier. Markiere den Gerätetest als noch offen, statt ihn als bestanden abzuhaken.

Stoppzeichen

Brich ab, wenn eine Aktion von dir einen Versand, eine Zahlung, eine neue Verknüpfung, eine Datenfreigabe oder eine Änderung der Chatverwaltung verlangt. Zum hier beschriebenen manuellen Sortieren gehört keiner dieser zusätzlichen Schritte. Lies vor jeder Löschbestätigung, welches Objekt betroffen ist.

**P2-05 / KUNDEN SORTIEREN**

Deine erste Liste erstellen

Ziel dieser Lektion

Du erstellst eine eindeutig erkennbare Testliste mit einem vorgesehenen Übungsschat. Danach findest du genau diese Liste wieder.

Vorbereiten

Lies [P2-02](#). Lege den Namen TEST Sortieren fest. Prüfe, dass du die gewünschte Testperson anhand des bestehenden Chats eindeutig erkennst. Füge keine echten Kunden und keine Gruppe zur Probe hinzu.

Der aktuell dokumentierte iPhone-Weg

1. Öffne in WhatsApp Business den Bereich Tools.
2. Öffne Listen und wähle Neue Liste.
3. Trage TEST Sortieren als Namen ein. Falls du eine Farbe auswählen möchtest, verwende eine deutlich erkennbare Farbe.
4. Wähle die vorgesehene Testperson aus. Prüfe die Auswahl, bevor du fortfährst.
5. Schließe die Erstellung mit Fertig ab. [\[Q1\]](#)



Die Testliste Schritt für Schritt

1 Tools

Unternehmenswerkzeuge öffnen.

2 Listen

Organisationsbereich öffnen.

3 Neue Liste

Den Namen TEST Sortieren eingeben.

4 Testperson

Nur den vorgesehenen Übungschat auswählen.

5 Fertig

Abschließen und die Mitglieder kontrollieren.

Eigene Erklärgrafik nach [Q1]; keine Bildschirmaufnahme. Textweg nach der offiziellen iPhone-Hilfe. Keine Abbildung einer App-Oberfläche.

Was du prüfen sollst

Öffne die Listenübersicht erneut. Ist TEST Sortieren sichtbar?
Öffne sie. Ist der richtige Testchat enthalten und keine unbeteiligte Person? Stimmen Name und Zweck überein?
Erst dann ist diese Aufgabe erledigt.



Wenn eine Auswahl fehlt

Füge nicht ersatzweise irgendeinen Kunden hinzu. Gehe zurück und prüfe, ob du im richtigen Konto bist und der vorgesehene Testchat existiert. Wenn die App eine Teilnehmerauswahl verlangt, brauchst du einen geeigneten Übungschat. Eine Papierübung bleibt möglich, ersetzt aber die praktische Kontrolle nicht.

Wenn bereits viele Listen bestehen

Die offizielle Hilfe nennt bis zu 20 Business-Listen. Das ist eine Obergrenze, kein Ausbauziel. Lösche keine genutzte Kategorie, nur um schnell eine Übung unterzubringen. Prüfe zuerst mit der verantwortlichen Person, ob eine ungenutzte Testkategorie entfallen kann. [\[Q1\]](#)

Zwei Übungsphasen vorbereiten

Damit die nächsten Lektionen eindeutige Voraussetzungen haben, bereitest du jetzt TEST 01 Prüfen und TEST 02 Warten vor. Das sind zusätzliche Testlisten, keine produktiven Kundenkategorien. Die anfängliche Zuordnung zu beiden Testphasen ist nur ein kurzer Einrichtungszwischenstand, den du anschließend bereinigst.

1. Erstelle TEST 01 Prüfen über denselben Weg wie TEST Sortieren. Wähle dabei ausschließlich deinen vorgesehenen Testchat und bestätige mit Fertig.
2. Erstelle genauso TEST 02 Warten mit demselben Testchat.



3. Öffne TEST 01 Prüfen, wähle Bearbeiten und entferne die Testperson aus den Mitgliedern. Schließe die Bearbeitung ab. Wiederhole das in TEST 02 Warten. Hier entfernst du ausschließlich die Mitgliedschaft, nicht den Chat. [Q1]
4. Öffne beide Testphasen erneut. Erwarteter Teststand: Beide Listen sind noch vorhanden und enthalten den Testchat nicht mehr. In TEST Sortieren ist er weiterhin vorhanden. Falls deine App das Entfernen der letzten Person nicht zulässt oder eine Testliste danach verschwindet, markiere diese Vorbereitung als offen. Fahre dann nicht mit einem angenommenen Zustand fort, sondern prüfe den sichtbaren Stand und die aktuelle Hilfe.

Warum dieser kleine Umweg

Die offizielle Erstellung beschreibt eine Personenauswahl. Wir setzen deshalb keine unbestätigte Möglichkeit voraus, eine Liste von Anfang an leer anzulegen. Mit der beschriebenen Vorbereitung übst du in P2-06 eine echte neue Zuordnung. Falls deine Oberfläche die Mitgliedschaft nicht eindeutig entfernen lässt, stoppe hier und prüfe die Hilfe.

Produktive Kategorien folgen später

Führe zuerst den vollständigen Testablauf durch. Erst nach P2-17 legst du die tatsächlich benötigten Arbeitsphasen für echte Anliegen an. Dafür wählst du nur passende Fälle aus; das vorschnelle Zuordnen aller Kontakte macht die Ansichten unzuverlässig.



Dein Nachweis

Notiere Datum, Name der Testliste und das Ergebnis der Mitgliederkontrolle. Eine Notiz wie richtige Testperson, keine weiteren Personen genügt. Du brauchst dafür keinen Screenshot mit sichtbaren Kundendaten.