

THE EVERYTHING · FELTHÅNDBØGER TIL HÅNDVÆRKSVIRKSOMHEDER

Fliselæggerens **AI-** håndbog

Sådan driver du en flisevirksomhed med væg og gulv i
AI'ens tidsalder — og tjener mere end firmaer tre gange så
store.

HELE SYSTEMET · INTET FYLD · FRIT AT DELE

THE EVERYTHING

Læs det her først

For ti år siden betød en ordentlig flisevirksomhed, at du ansatte en på kontoret, betalte en bogholder — og alligevel sad og regnede kvadratmeter på et badeværelse ved køkkenbordet med en øl, der blev lunken ved siden af dig.

I dag booker en fliselægger med det rigtige setup mere arbejde, giver pris hurtigere og får betalt før end et firma med seks biler ovre på den anden side af byen — og bruger nul aftener på papirarbejde.

Han er ikke klogere end dig. Han er ikke en bedre fliselægger. Og han er bestemt ikke en computermænd — en af de bedste, vi har set, regnede stadig udsætningen ud på bagsiden af en flisekasse for to år siden. Han fandt bare ud af én ting før alle andre: **den kedelige halvdel af forretningen — opkaldene, opmålingerne, priserne, fakturaerne, rykkerne, arkiveringen — kan nu klare sig selv.** Så han lagde sin energi der, hvor pengene er: ude i arbejdet, og hos kunden.

Det her er håndbogen om, hvordan han gør. Ingen "50 prompts til at kopiere". Intet tech-pjat. Selve systemet — hvordan du skal tænke, hvad du skal sætte op, i hvilken rækkefølge, og de fejl, der får gode fliselæggere til at give op, lige inden det klikker. Historierne herinde er rigtige håndværkere og rigtige små virksomheder, vi arbejder med — navnene er ude, tallene er inde. Læs den fra ende til anden, så driver du en strammere og mere indbringende flisevirksomhed, end du gør i dag, også selvom du aldrig bruger en krone på software.

ET LIGEFREMT ORD OM ANSVARET

Intet her vådrumssikrer et bad, godkender et vådrum eller erstatter en fagpersons vurdering af et underlag, et fald mod gulvafløbet eller en membran. Den bærer *administrationen*. Flisearbejdet — og ansvaret for at det er rigtigt, tæt og udført efter reglerne — forbliver dit, fra ende til anden.

Det her står der i

01 Den nye spillebane

De 3 ting, kunden bedømmer dig på — og hvorfor den anden side allerede kører AI.

02 Tænk AI først

Hold op med at skrue AI på gamle vaner. Tegn forretningen om med AI først på alt.

03 Mist aldrig en opgave igen

Hvert opkald besvaret — og hvert løfte fanget, rykket og allerede i gang.

04 Giv pris før du forlader indkørslen

AI'en bygger kvadratmeterne og udsætningen ud fra dine ord og dine priser. Du tjekker og sender.

05 Få betalt uden den pinlige rykker

Pengene på kontoen på 7 dage, ikke 47 — uden en eneste pinlig sms.

06 Indbakken der passer sig selv

Sorteret, skrevet på forhånd og vogter dine penge — læst højt for dig på vejen.

07 Din digitale kontorchef

Morgenbrieffen, sagsmapper der bygger sig selv, og papirarbejdet på plads.

08 Se dobbelt så stor ud som du er

Alt i din profil, og svinghjulet af anmeldelser og henvisninger, der fodrer sig selv.

09 30-dages omstillingen

En uge ad gangen, tillidsknappen, og hvorfor tre processer slår én.



2-minutters lækagetjek

Find præcis hvor forretningen lækker penge — og hvad du skal lave først.

01

KAPITEL ET

Den nye spillebane

En husejer, der står i et ryddet badeværelse, kan ikke se, om du er en god fliselægger. Ikke stående der. De bedømmer dig på det, de kan se — og det er der, de fleste fliselæggere stille mister arbejde, de ellers havde fået.

Når nogen endelig trykker på knappen til badeværelset, stænkpladen i køkkenet eller hele stueetagen i storformat granitfliser, ringer de ikke til én fliselægger. De ringer til fem, oppefra Google-listen, og opgaven går til den, der først rammer tre ting rigtigt:

1

Tog du den faktisk — eller ringede du straks tilbage?

Badeværelset går til den første fliselægger, der svarer, ikke den bedste. Lad det gå på telefonsvareren, og det er tabt, før du har målt en eneste væg.

2

Kom tilbuddet hurtigt — og så det ordentligt ud?

Et pænt tilbud med kvadratmeterne, udsætningen og vådrumssikringen skrevet ud, inden for et døgn, slår en kvadratmeterpris sms'et i næste uge — hver eneste gang.

3

Var det nemt at have med dig at gøre?

Klar besked, ingen rykkere, intet "undskyld, jeg glemte at sende den". Nem at handle med vinder køkkenet og bryggerset efter den lille stænkplade-opgave.

Bemærker du, hvad ingen af dem handler om? Hvor godt du lægger en flise. Alle tre handler om **administration og kommunikation** — præcis det, du hader og aldrig har tid til efter en dag på knæene.

Og her er den del, ingen fortæller dig: den anden side af bordet kører allerede på AI. De store entreprenører kører deres fagpakker igennem den. Typehusfirmaerne prissætter en hel gulvopmåling på minutter. Flisebutikkens system kender din ordrehistorik bedre end du selv. Spørgsmålet er ikke, om AI kommer ind i flisebranchen — den er der allerede. Spørgsmålet er, om den arbejder *for* dig eller *mod* dig.

Den gode nyhed? Det er første gang i historien, at teknologien favoriserer den lille. De store firmaer skal have udvalg, udrulninger og uddannelsesprogrammer. Du kan beslutte dig på en tirsdag og køre fredag. Spillebanen har lige vendt sig: den lille, hurtige, velorganiserede fliselægger kan nu se ud og præstere som det store firma — uden det store firmas omkostninger.

”Men jeg er ikke en computermænd”

Det er de håndværkere, der lykkes bedst med det her, heller ikke. En af de hurtigste, vi har set, er en virksomhedsejer med 26 år ude i arbejdet, som først rørte en computer for tre år siden. Hans ord: *”Tænk ikke på stavningen. Tænk ikke på grammatikken.”* Kan du sende en sms eller lægge en talebesked, kan du køre alt i den her håndbog. At være god til at taste var det gamle krav. At kunne sige, hvad du vil, er det nye — og det er fliselæggere allerede gode til.

2.000–7.000
kr. om måneden

Hvad de fleste systemer til sagsstyring og kalkulation koster — og *alligevel* skal du taste det hele selv og regne kvadratmeterne ud. En ejer, vi kender, betalte syv tusind om måneden, nogle måneder over tyve, for software hans folk knap nok brugte. Hold det tal i baghovedet: alt i den her håndbog erstatter enten den udgift eller får den til at tjene sig hjem.

Firmaerne, der er tre gange så store, er langsomme, fordi de er store. Det er din åbning. Den her håndbog handler om at gå igennem den.

02

KAPITEL TO

Tænk AI først

Før vi rører et eneste værktøj, skal vi have styr på, hvordan du tænker om det her — for den største fejl er ikke at købe den forkerte software. Det er at skrue AI på din gamle måde at arbejde på og undre dig over, at intet ændrede sig.

Hver eneste proces i din forretning blev bygget på én antagelse: et menneske skal gøre hvert skridt. Nogen tager telefonen. Nogen regner kvadratmeterne ud og skriver tilbuddet. Nogen rykker entreprenøren for aconto-raten. Nogen arkiverer vådrumsdokumentationen og flisevalget. Hele din dag er formet efter den antagelse — og den antagelse døde lige.

Automatisér ikke din gamle proces. **Tegn den om** — med AI'en på alt først, og dig som opsyn. Tre mentale skift, hvert eneste lært af en rigtig håndværksvirksomhed, vi arbejder med:

Skift et — uddelegér resultater, ikke skridt

Hold op med at tænke "hvilke knapper skal jeg trykke på". Du taler nu til din forretning, som du taler til en god makker: sig resultatet, lad den finde ud af skridtene. En ejer annullerede en faktura, udstedte den igen pro rata og mailede kunden ved at sige præcis det, i én sætning. En anden køber materialer ved at sende én besked fra disken — *"Jeg står hos flisegrossisten og henter nivelleringsclipsene, den fleksible fliseklæb og seks sække afretningsmasse til badeværelset hos Nielsen"* — og indkøbsordren, udlægget og bogføringen ordner sig selv. Hans ord: *"Det er én sms, der bare laver massevis af data."*

Skift to — AI først, dig bagefter

Den gamle måde: du laver arbejdet, måske hjælper et værktøj. Den nye måde: AI'en laver første udkast på alt, og du godkender, retter eller overruler. Tilbuddet er skrevet, før du sætter dig ned. Svaret er formuleret, før du åbner mailen. Opkaldet er besvaret, før du er oppe fra knæene. En kunde beskrev rutinen: *"Ni ud af ti gange er det perfekt. Bare kør — jep, send."* Dit job skrumper til ti sekunders vurdering, ikke fyrre minutters tastning. (Og nej — du afleverer ikke nøglerne dag et. Den spørger om lov til alt i starten, især penge. Du løsner snoren, efterhånden som den fortjener det — kapitel 9.)

Skift tre — rettelser er investeringer

Med almindelig software retter du den samme fejl for evigt. Med AI retter du den én gang. En fliselægger fortæller den, at hans standardpris på et badeværelse indeholder afretningen til fald, membranen, tætningsbåndene i hjørner og gennemføringer og fugemassen i de indvendige hjørner — men aldrig fliserne selv — og den svarer: *"Det husker jeg fra nu af."* Og det gør den. Fortæl den, at netop den her entreprenør altid vil have bevægelsesfugerne prissat separat, og den rammer aldrig forkert igen. Hver rettelse forrenter sig. Et halvt år inde giver den pris som dig, skriver som dig og kender dine regler — fordi du lærte den det, én gang.

Omtegningsøvelsen

Gå forretningen igennem og stil ét spørgsmål til hver kontakt: *"Hvordan ville det her se ud, hvis AI'en tog den først?"*

KONTAKT	DEN GAMLE MÅDE	AI FØRST
Kunde ringer og vil have pris på et badeværelse	Telefonsvareren. Opgaven til den, der svarede.	Besvaret, fanget, booket til opmåling — tilbuddet skrevet før morgenmaden.
Fliseleverancen er to kasser for lidt og en nuance forkert	Du opdager det dag to, rykker fredag, glemmer mandag.	Flaget samme dag den lander, rykket automatisk — du hører kun om det, hvis de ikke retter det.
Grossistens prislisteopdatering lander	Begravet under 200 mails. Gamle priser i næste tilbud.	Læst ud, lagt ind i dine priser — én linje: "fliseklæb og afretning op på ni varenumre."
Opgaven er færdig	Faktura "i aften". Anmeldelse aldrig bedt om.	Faktura sendt fra indkørslen. Anmeldelse bedt om, mens fugen stadig er perfekt. Næste opgave flaget.

Hvert kapitel herfra er bare den her øvelse brugt på én del af din forretning. Du bliver ikke kontormand. Du bliver ejer af en forretning, der kører sig selv rundt om dig.

03

KAPITEL TRE

Mist aldrig en opgave igen

Lad os starte med den lækage, der koster dig mest og gør mindst ondt — for du ser aldrig regningen.

Fliselæggere er elendige til det her, og det ved du godt. Du står på knæene med tandspartlen i den ene hånd og flisen i den anden, tredive sekunder inde i åbentiden på en seng af klæb, der ikke har tænkt sig at vente på dig. Eller du står ved flisesaven med høreværn på. Telefonen brummer i spanden. Den ringer ud. Ham der ringede — et helt badeværelse, en stænkplade i køkkenet, 90 kvadratmeter granitfliser gennem et nybyggeri — ringer til den næste fliselægger på listen. Væk.

16 opgaver

om året, til den næste

Sig at du misser fire opkald om ugen — omkring 200 om året. De fleste er ikke arbejde: det er flisebutikken om et leveringstidspunkt, entreprenøren, en sælger. Sig at kun én ud af fire er en, der faktisk vil have lagt fliser — kald det 50 rigtige forespørgsler. Flisearbejde bliver presset hårdt på kvadratmeterprisen, så sig at du vinder én ud af tre. Det bliver cirka **seksten opgaver om året**, der går direkte til den, der tog telefonen. Du mærker det aldrig, for du vidste aldrig, at telefonen ringede. (Regneeksempel — men lav det med dine egne tal, så svier det.)

Og prikken over i'et: kunden, der ringer til dig, lægger ikke en besked. De ringer til den næste.

Telefonsvareren er der, hvor opgaver går hen for at dø. Den gamle løsning var "tag flere opkald".

AI-først-løsningen er større — for et opkald er egentlig to problemer, og de fleste fliselæggere tænker kun nogensinde på det første.

Problem et — opkaldet du ikke kunne tage

Du er halvvejs oppe ad en væg, afretter et gulv før det binder, eller kører med en palle granitfliser på traileren. En AI-receptionist svarer i din virksomheds navn, døgnet rundt, lyder normal i telefonen, får opgavens detaljer — *hvad* (badeværelse, stænkplade, gulv, et helt nybyggeri), *hvor*, *hvor mange kvadratmeter*, og det ene spørgsmål, der afgør alt: *hvem leverer fliserne* — booker opmålingen i din kalender, løfter de utætte brusere øverst, og sms'er dig et resumé, før du er oppe at stå igen. Den holder ikke kaffepause, bliver ikke syg, og koster en brøkdel af et menneske.

Problem to — opkaldet du tog, og halvt glemte

Vær ærlig: hvor mange gange har du sagt *"ja ja, du får en pris på gæstebadet til torsdag"* fra førersædet — og ved næste opgave er det væk? Du er ikke uorganiseret. Du har travlt, og dit hoved er dit arkiv. Det er her, AI-først ændrer, hvad en telefon overhovedet er:

- **Hvert opkald bliver fanget.** Optaget, skrevet ud, arkiveret på sagen. Seks uger senere, når kunden siger "men du sagde, at fugen skulle være antracit", kan du tjekke, hvad der faktisk blev sagt.
- **Løfterne kommer ud automatisk.** "Pris til torsdag." "Ring til udstillingen om leveringstiden på de italienske granitfliser." Trukket ud af samtalen — du skriver ikke noget ned, for du kørte bil.
- **Løfterne rykker dig.** Torsdag morgen: "Du sagde til Søren, at han ville have sin badeværelsespris i dag — skal jeg sætte den i gang?" Opfølgningen, dine konkurrenter aldrig sender, sker nu hver gang.
- **Og har den, hvad den skal bruge, går arbejdet i gang af sig selv.** Opkaldet fangede rummene, adressen, kvadratmeterne — så tilbuddet er ikke en påmindelse på en liste, det er et udkast, der venter, når du holder ind til siden.

Hvad du skal kræve — uanset hvordan du løser det

- ✓ Hvert opkald besvaret i din virksomheds navn — også klokken 18, også lørdag.
- ✓ En søgbar udskrift af hvert opkald — "hvad aftalte vi om fugefarven?"
- ✓ Løfter lander et sted, der rykker dig — ikke en blok, ikke din hukommelse.
- ✓ Opgavens detaljer fra opkaldet flyder ind i sagen — ikke tastet ind tre gange.

GØR-DET-SELV-VERSIONEN

Viderestil dit nummer til en telefonpasning med et stramt manuskript — navn, område, hvad der skal flisebelægges, cirka hvor stort, "han ringer tilbage i eftermiddag". Og indtal dine løfter, før du kører. Alene det vinder opgaver.

GJORT-FOR-DIG-VERSIONEN

Et samlet AI-telefonsystem (den slags The Everything laver) dækker hele standarden — besvaret, skrevet ud, løfter rykket, tilbud skrevet ud fra opkaldet. Uanset hvad: lad aldrig et opkald — eller et løfte — ramme gulvet.

04

KAPITEL FIRE

Giv pris før du forlader indkørslen

Næststørste lækage: tilbuddet, der ryger ud ”i aften”.

Her er, hvad der faktisk sker. Du måler badeværelset op, du siger ”du får det i aften” — så kommer du hjem smadret, ungerne skal have mad, og du sidder og regner kvadratmeter og spild klokken halv ti om aftenen. Eller i morgen. Eller torsdag. Imens har kunden fået to andre priser samme dag, som de så dig.

Fart

vinder tilbud

Ikke kvadratmeterprisen. Farten. Den fliselægger, hvis tilbud lander, mens kunden stadig står i det ryddede badeværelse, vinder chokerende ofte — også når han er dyrere. Et hurtigt, professionelt tilbud signalerer det ene, kunden vil have: ham her har styr på det, og han møder op.

Det gamle råd var ”brug skabeloner, giv pris fra mobilen”. Glem det. AI-først-tilbud betyder, at **AI'en regner kvadratmeterne ud og skriver prisen. Du tjekker den.** Sådan ser det ud i en rigtig flisevirksomhed i dag.

- **Du taler, den bygger.** Gå opgaven igennem, indtal hvad du ser — *”det store badeværelse, 60 gange 60 granitfliser, vægge i fuld højde, cirka 32 kvadratmeter væg og 4 på gulvet, gulvet er ude med cirka 15 millimeter, så det skal afrettes, vådrumssikring i hele vådrummet, niche i brusevæggen, kunden leverer selv fliserne fra udstillingen”* — og den laver det om til et prissat, specificeret, professionelt tilbud på din skabelon.
- **Den giver pris ud fra DIN historik.** Fodr den med dine gamle tilbud, så lærer den dine priser, dine avancer, din kvadratmeterpris og hvad du lægger på for en drilsk udsætning. Andre priser til en entreprenør, du går under, end til en husejer på en enkelt opgave? Den holder dem adskilt.
- **Den kender dine regler — fordi du lærte den dem én gang.** Hvad ”materialer og arbejde” betyder på dine opgaver, og hvad det ikke gør, dit spildtillæg på en diagonal eller et sildeben, tillægget du lægger på storformat, der kræver to mand og en sugekopramme. Lær den op som en lærling; i modsætning til en lærling glemmer den aldrig.
- **Den fanger det, du glemte.** En rigtig håndværksvirksomhed fodrede en sagsrapport ind, og AI'ens tilbud kom tilbage med den kørsel, en betalt kalkulator havde glemt på den samme opgave. Den bliver ikke træt klokken halv ti og glemmer afretningen, bevægelsesfugerne eller turen til genbrugspladsen med nedrivningsaffaldet. Det er hele pointen.
- **Den kan endda hente priser.** Usikker på dagens pris på en sæk fleksibel fliseklæb eller en rulle membran? Den tjekker hos grossisten og sætter den ind — du retter den, hvis den tog den forkerte type, og den husker det for altid.

2–3 dage

→ en halv dag

En virksomhedsejer, vi arbejder med — 26 år ude i arbejdet, rører knap en computer: *"Tilbud, der plejede at tage mig to eller tre dage, laver min AI på en halv dag. Jeg lavede et i går, der ville have taget to dage — sendte det af sted samme dag."* Prisen landede "stort set på niveau" med hans egne tal, fordi den lærte af hans gamle tilbud.

Så den del, alle springer over — **opfølgningen**. Én besked, to dage senere: *"Tjekker bare, at du fik prisen på badeværelset — sig til, hvis du vil have mig til at gennemgå, hvad der er med i den."* Den ene besked vinder flere opgaver, end det nogensinde gør at sætte prisen ned, for de fleste konkurrenter sender den aldrig. Og på en fliseopgave sammenligner kunden som regel tre tal, de ikke rigtig forstår — et stille skub, der forklarer, hvad din pris faktisk dækker, er ofte alt, hvad der skal til for at tippe dem din vej. AI-først er opfølgningen ikke en vane, du bygger op. Det er noget, der bare sker.

POINTEN ER IKKE SOFTWAREN

Det er standarden: samme dag, professionelt, prissat ud fra dine egne tal, med vådrumssikringen og udsætningen skrevet ned, så ingen skændes om det om otte uger — og fulgt op. En fliselægger med en blok, der rammer den standard, slår en fliselægger med en app, der ikke gør. AI'en gør bare standarden ubesværet.

05

KAPITEL FEM

Få betalt uden den pinlige rykker

Du har lavet arbejdet. Nu skal du have pengene hjem — hvilket for de fleste fliselæggere er et andet ulønnet job, ingen advarede dem om.

7 dage
ikke 47

Den gennemsnitlige håndværkerfaktura bliver betalt omkring seks uger efter, den er sendt. Ikke fordi kunderne ikke vil betale — de fleste glemmer det bare, og du føler dig underlig, når du rykker. Entreprenørerne er værre: du er én linje på en aconto-rate, der går ind sammen med alle andres. Så pengene ligger derude, mens du finansierer paller med klæb på kortet.

Rykkeriet er et **system**problem, ikke et menneskeproblem. Fiks systemet, og du får aldrig den ubehagelige samtale — eller sender den pinlige "følger lige op på den faktura"-sms — igen.

Systemet der får dig betalt på en uge

1

Fakturér i det sekund opgaven er færdig — eller tag raten på etape

Hver dag du venter, er en dag mere, før du får pengene. Al-først er det én sætning fra bilen: "fakturér badeværelset hos Jensen". Linjerne fra tilbuddet, dine betingelser, deres mail. På et byggeri, hvor du er ind og ud — vådrumssikring, så gulve, så vægge efter monteringen — skriver den raten for den etape, du faktisk har gjort færdig, så du tager betalt undervejs, ikke til den bitre ende.

2

Gør det latterligt nemt at betale

Et "betal nu"-link bliver betalt hurtigere end "her er mit kontonummer". Fjern hvert eneste skridt mellem, at de vil betale, og at det er gjort.

3

Automatisér de høflige skub

En venlig påmindelse dag 3, 7 og 14 — automatisk, så du aldrig sender den. Så en månedsopgørelse, og et flag til dig kun når nogen virkelig er for sent ude. Tusindvis af kroner værd i likviditet.

4

Skrub op for tonen kun hvis du er nødt til det

De fleste betaler ved skub et eller to. Den sjældne efternøler får en fastere — stadig professionel — besked. Du forbliver den flinke hele vejen.

Og fordi penge er penge: det her er det ene sted, hvor du holder AI'en i kort snor i starten. Den skriver udkastet, du godkender, hver gang — indtil du har set den have ret i en måned og siger, at den skal holde op.

06

KAPITEL SEKS

Indbakken der passer sig selv

Din indbakke er der, hvor penge stille siver ud og stress siver ind.

Grossistopgørelser, kundespørgsmål, flisebestillinger og restordrer, prislisteopdateringer, entreprenøren der rykker for en ekstraregning, udstillingen der bekræfter seks ugers leveringstid på de granitfliser, kunden faldt for — alt sammen blandet med skrald, alt sammen lander, mens du ligger på knæ i en brusebund. En butikschef, vi arbejder med, startede med en pukkel på 24.000 mails: *"Jeg læste en mail, så forsvandt den. Jeg ville ikke engang kunne finde den igen."*

Problemet er ikke for meget mail. Det er, at det vigtige og støjen ser ens ud, indtil du stopper op og læser det hele — og det har du ikke tid til. AI-først bliver indbakken noget, der allerede er klaret, når du kigger:

- **Sorteret.** De tre mails, der betyder noget i dag, flyder øverst, flaget med hvorfor — "den her er udstillingen, der siger, at kundens fliser er skredet til seks uger, og du er booket til at starte om to." De nysgerrige bliver filtreret fra, før de koster dig en tanke.
- **Skrevet på forhånd.** Rutinesvar — "ja, vi laver badeværelser og stænkplader", "vi er booket måneden ud", "her er en cirka kvadratmeterpris" — skrevet og klar. Du skimmer, retter, sender.
- **Besvaret på forlangende.** Den samme chef spørger nu bare: "hvad er den seneste prisopdatering fra grossisten?" — og den finder den nyeste med det samme, og kobler endda en producent sammen med den distributør, der svarer under et andet navn.

DEN DEL INGEN VENTER — DEN VOGTER DINE PENGE

For di AI'en læser alt, fanger den ting. En virksomhed: *"Den har allerede sparet mig tusinder i fejlbestilte varer — den sagde: vent lige, ud fra dine tidligere opgaver vil du nok have den her."* Bestil standardklæb til en opgave med storformat granitfliser, eller det forkerte nuanceparti, og det er dine penge på pallen og din weekend, der går med at bryde det op igen. En anden fik en grossist til ved en fejl at fakturere med 50 % afvigelse — flaget automatisk, før den blev betalt.

Pointen er ikke en klogere indbakke. Det er, at en rigtig forespørgsel aldrig mere dør i bunden af en bunke grossistopgørelser.

07

KAPITEL SYV

Din digitale kontorchef

Enhver flisevirksomhed har en kontorchef. Som regel er det dig, der gør det dårligt klokken 22.

+20 opgaver
på én uge

En håndværksvirksomheds kontordame var på ferie i en uge. Ejeren: "Vi har ikke haft hende på kontoret i en uge, og det har hjulpet os med at lave hendes job — og vi har nok fået 20 ekstra opgaver ind i denne uge." Ikke overleve ugen. Deres største uge.

Kontorchefens job er bindevævet: hvad der er på i dag, hvilken plads du er på hvornår, hvor billederne af membranen er, før den blev dækket til, om fliserne kom, om blikkenslagerens rør faktisk er færdige, så du kan vådrumssikre, og om entreprenøren har flyttet dig igen, fordi elektrikerer er bagud. Du er ét fag i en kæde, og alle andre er bagud — du behøver ikke ansætte nogen til at styre det. Du har brug for det system, den person ville køre.

Morgenbrieffen

Før du drejer nøglen: dagens opgaver i rækkefølge, hvem der skal rykkes for betaling, hvad der venter på en fliselevering, hvilke pladser der faktisk er klar til dig, og den ene ting, der bider dig, hvis du glemmer den. To minutter med en kop kaffe — og dine folk ved det også.

Sagsmapper der bygger sig selv

Hvert billede, tilbud, faktura og note fra pladsen hæfter sig selv på den rigtige sag — så når kunden ringer om otte måneder om en revnet flise i det samme badeværelse, er hele historikken der, ikke spredt ud over din kamerarulle og tre sms-tråde.

Papirarbejdet uden angsten

Papirarbejdet, der følger med faget — vådrumsdokumentationen og billederne af vådrummet, før du lagde fliser over det, produktdatabladene, flisernes batchnumre, blikkenslagerens og entreprenørens datoer — bliver efterspurgt, fanget på sagen, og gemt der, hvor du faktisk kan finde det, når nogen spørger otte måneder senere. Aldrig opfundet for dig, og aldrig en erstatning for din egen godkendelse af vådrummet — bare forhindret i at forsvinde.

Er det ikke i systemet, findes det ikke — så dit hoved kan holde på udsætningen i stedet for papirarbejdet.

08

KAPITEL OTTE

Se dobbelt så stor ud som du er

Her er en hemmelighed, de store firmaer regner med at du ikke kender: det meste af at ”se professionel ud” er præsentation — og præsentation er nu næsten gratis.

En fliselægger med én bil og et firma med halvtreds ansatte kan sende det samme pletfri tilbud i deres egen profil. Kunden kan ikke se, hvem der er hvem — så den lille, der gider, bliver behandlet som den store og kan tage betaling derefter. Førstehåndsindtrykket er der, hvor indvendingen ”hvorfors er du dyrere per kvadratmeter” vindes eller tabes.

Henvisningssvinghjulet — med vilje, ikke ved et tilfælde

- F Fasthold** — gør hele opgaven nem og klar, så de ville tage dig igen uden at tænke over det.
- A Anmeld** — bed om Google-anmeldelsen i det øjeblik, de er glædest, den dag de bader i det første gang, automatisk, med linket. Anmeldelser vinder dine næste ti opgaver, mens du sover.
- H Henvis** — glade kunder henviser, hvis du gør det nemt og minder dem om det. ”Kender du andre, der skal have lavet badeværelse? Vi ville tage os af dem, som vi tog os af dig.”
- G Gensælg** — gæstebadet, de nævnte til næste år; bryggerset; stænkpladen, der skal skiftes — det står i samtaleudskriften, husker du. En påmindelse på det rigtige tidspunkt gør én opgave til tre.

Den her motor er det rene guld, og næsten ingen kører den — for det betyder at gøre den kedelige ting på det perfekte tidspunkt, hver gang, for evigt. Hvilket er præcis det, et system gør perfekt, og et travlt menneske aldrig gør.

START I DAG — HELT UDEN TEKNIK

Bed hver glad kunde om en anmeldelse, før du pakker bilen, og send pæne før-og-efter-billeder med hver faktura. Et ryddet badeværelse, der er blevet til et færdigt, fotograferer som en drøm — tag ”før”-billedet dag et, for du kan ikke gå tilbage og hente det. Svinghjulet er ligeglad med, hvordan det bliver drejet. Det skal bare drejes.

09

KAPITEL NI

30-dages omstillingen

Alt ovenfor virker. Grunden til at de fleste fliselæggere ikke får det til at virke er, at de prøver at gøre det hele på én gang, drukner midt i en opgave og går tilbage til den gamle måde. Så: én ting ad gangen, uden at stoppe med at arbejde.

1

Uge 1 — Stop den største lækage: telefonen

Hvert opkald besvaret, hvert opkald fanget, løfter trukket ud automatisk. Den her begynder at betale for hele øvelsen med det samme, og det er den, du mærker først.

2

Uge 2 — Fiks tilbuddene

Al'en skriver kvadratmeterne og prisen ud fra din indtaling og dine gamle priser; du retter den — og hver rettelse er en lektie, den beholder. Tilbud samme dag, med opfølgningen efter to dage. Se din hitrate flytte sig.

3

Uge 3 — Fiks betalingen

Faktura når opgaven er færdig, aconto-rater i etaper på entreprenørarbejdet, nem betaling, automatiske påmindelser — med dig der godkender alt, der har med penge at gøre, indtil den har fortjent snoren. Ugen hvor din bankkonto begynder at se anderledes ud.

4

Uge 4 — Aflever bagkontoret

Indbakken sorteret og skrevet på forhånd, morgenbriefen kørende, sagsmapper der bygger sig selv, anmeldelser bedt om automatisk.

Hvorfor alle fire? Fordi én proces aldrig føles af meget. Én automatiseret proces får et skuldertræk. Tre er der, hvor "hold da op"-øjeblikket sker — for det er der, brikkerne begynder at tale sammen. Opkaldet bliver tilbuddet. Tilbuddet bliver fakturaen. Fakturaen bliver anmeldelsen. Det er der, det holder op med at være et værktøj og begynder at være et system.

Tillidsknappen — sådan afleverer du uden at miste nattesøvnen

Du lader ikke en ny lærling stå ved flisesaven med en palle granitfliser til 900 kr. kvadratmeteren dag et. Samme her:

1

Uge 1–2: den spørger om alt

Hvert mailudkast, hver faktura — ”her er, hvad jeg ville sende, okay?” Du godkender, retter, lærer den op.

2

Uge 3–4: den spørger om det vigtige

Rutinesvar går bare af sted; penge og nye kunder skal stadig have dit nik.

3

Måned to og frem: den spørger om undtagelserne

Du har set den have ret i ugevis. Nu kører den, og du får morgenbriefen og flagene. Du er stadig chefen — du er bare holdt op med at være flaskehalsen.

De fejl der får gode fliselæggere til at give op inden det klikker

- **At tage alle fire uger på én gang.** Lad være. Én om ugen. Hver især sætter en gevinst i banken, før du lægger den næste på.
- **At skrue AI på den gamle proces.** Taster du stadig hver opmåling ind i den samme gamle software og beder AI'en om at ”hjælpe”, har du misset pointen. Tegn processen om (kapitel 2).
- **At behandle den som software i stedet for personale.** Software sætter du op én gang og bander over for evigt. Den her lærer du op — og den bliver bedre hver uge. De håndværkere, der får mest ud af den, taler med den hele dagen, som med deres bedste makker.
- **At vente på perfekt.** Et groft system, der kører i dag, slår et perfekt et, du sætter op ”når der bliver stille”. Der bliver aldrig stille.



FØR DU LÆGGER DEN FRA DIG

2-minutters lækagetjek

Vær ærlig. Sæt kryds ved dem, der passer lige nu.

- ☐ Jeg misser jævnligt opkald, mens jeg er ude i arbejdet — og jeg ved ikke, hvor mange opgaver det har kostet mig.
- ☐ Jeg har lovet nogen en pris eller et opkald tilbage denne måned — og glemt det, indtil de rykkede mig.
- ☐ Mine tilbud ryger ud "i aften" oftere end "på stedet".
- ☐ Jeg følger ikke altid op, efter jeg har sendt et tilbud.
- ☐ Mine fakturaer tager mere end to uger om at blive betalt.
- ☐ Jeg har sendt en pinlig "rykker lige for den faktura"-besked den seneste måned.
- ☐ Min indbakke stresser mig, og vigtige ting bliver begravet.
- ☐ Hvis en kunde ringede om et badeværelse fra sidste år, ville det tage mig et stykke tid at finde detaljerne.
- ☐ Jeg beder ikke hver glad kunde om en anmeldelse.
- ☐ Mine membranbilleder, produktblade og batchnumre bor i en kamerarulle, et handskerum og tre sms-tråde.

0–2

Stram styring. Et par justeringer, og du flyver.

3–6

Du lækker rigtige penge i den kedelige halvdel — og det kan alt sammen fikses. Start med uge 1.

7+

Makker, du laver et andet job gratis hver uge. Godt nyt: det er præcis det, der nu er nemmest at fikse.

Uanset dit tal — dit største kryds er din største mulighed. Start der.

Vil du have det sat op for dig?

Alt i den her håndbog kan du bygge selv — og det bør du, hvis du har tiden og tålmodigheden. Mange gør. Vil du hellere have, at det bare var gjort — Al'en der tager din telefon, fanger hvert løfte, bygger dine tilbud, rykker dine fakturaer og kører dit bagkontor, alt i ét, kørende i din flisevirksomhed i denne uge — så er det det, vi bygger. Den hedder The Everything.

- ✓ 14 dages gratis prøve. Stop når du vil. Ingen binding, ingen kontrakter.
- ✓ Intet vigtigt — et tilbud, en faktura, en kundebesked — ryger nogensinde ud, uden at du har set det først.
- ✓ Den bor i Microsoft Teams og de værktøjer, du allerede bruger.

Se den arbejde på dine egne opgaver på the-everything-app.com — intet kort for at kigge.

Ærlig bemærkning: det her fikser ikke en ødelagt forretning, og den vådrumssikrer ikke et vådrum og godkender ikke, at opgaven er udført efter reglerne — det er stadig dig og dit ansvar. Det, den fikser, er kontorarbejdet, du har lavet gratis efter mørkets frembrud.