

THE EVERYTHING · KENTTÄOPPAITA RAKENNUSALAN YRITTÄJILLE

Puutarhurin tekoälykäsikirja

Näin pyörität puutarhanhoitoyritystä tekoälyn aikakaudella
— ja pidät täydemmän, tiiviimmän kierroksen kuin kolme
kertaa isommat firmat.

KOKO JÄRJESTELMÄ · EI TURHAA JARGONIA · SAA JAKAA VAPAASTI

THE EVERYTHING

Lue tämä ensin

Kymmenen vuotta sitten kunnollisen puutarhanhoitoyrityksen pyörittäminen tarkoitti toimistoihmisen palkkaamista, kirjanpitäjän maksamista ja ensi viikon kierroksen kirjoittamista keittiön pöydällä korostuskynällä, kalenterilla ja puolella kaupunginosalla päässä.

Tänään yksin puurtava puutarhuri oikeilla työkaluilla täyttää kierroksensa, hinnoittelee nopeammin ja saa rahansa aiemmin kuin kuuden auton viherfirma kaupungin toisella puolen — eikä käytä yhtään iltaa papereihin.

Hän ei ole sinua fiksumpi. Hän ei ole parempi puutarhuri. Eikä hän todellakaan ole mikään tietokoneihminen — yksi parhaista näkemistämme pyöritti koko kierrosta kalenterista ja kenkälaatikollisesta jäteaseman kuitteja kaksi vuotta sitten. Hän vain tajusi yhden asian ennen muita: **bisneksen tylsä puolisko — puhelut, hinnat, aikataulut, laskut, perintä, raportit isännöitsijälle — osaa nyt hoitaa itsensä.** Niinpä hän laittoi energiansa sinne missä raha on: pihoille, ja kierrokselle.

Tämä on käsikirja siitä, miten hän tekee sen. Ei "50 kopioitavaa promptia". Ei teknojargonia. Se oikea järjestelmä — miten ajatella siitä, mitä pystyttää, missä järjestyksessä, ja ne virheet joiden takia hyvät puutarhurit luovuttavat juuri ennen kuin se napsahtaa. Tarinat täällä ovat oikeita ammattilaisia ja oikeita pienyhtiöitä joiden kanssa työskentelemme — nimet pois, numerot jätetty. Lue se alusta loppuun, niin pyörität tiiviimpää ja tuottavampaa hoitoyritystä kuin nyt, vaikket käyttäisi ohjelmistoihin senttiäkään.

SUORA SANA VASTUUSTASI

Mikään täällä ei sekoita ainetta, päätä onko oksa turvallista pudottaa, eikä korvaa pätevän kasvinsuojeluaineiden käyttäjän tai koulutetun arboristin harkintaa. Se kantaa *hallinnon*. Puutarha-ammattitaito — ja vastuu siitä mitä ruiskutetaan, leikataan ja kaadetaan — pysyy sinulla, alusta loppuun.

Sisältö

01 Uusi pelikenttä

Ne 3 asiaa joilla asiakkaat sinut arvioivat — ja miksi isännöitsijät jo käyttävät tekoälyä.

02 Ajattele tekoäly edellä

Lopeta tekoälyn pulttaaminen kalenteriin ja korostuskynään. Piirrä kierros uusiksi tekoäly edellä.

03 Älä menetä enää yhtään asiakasta

Jokainen puhelu vastattu — sillä menetetty soitto ei ole menetetty keikka, se on menetetty asiakas.

04 Hinnoittele ennen kuin lähdet portilta

Hinta samalla tunnilla kuvista — ja viidakko kiinni ennen kuin se syö tiistaisi.

05 Saa rahat perimättä 85 €

Kierros laskuttaa itsensä, muistutukset lähtevät itsestään, etkä soita sitä puhelua enää koskaan.

06 Postilaatikko joka hoitaa itsensä

Lajiteltu, valmiiksi kirjoitettu, ja silmä asiakkaassa joka hiljaa putosi kierrokselta.

07 Digitaalinen toimistopäällikkösi

Aamubriiffi, kierros ajettu tiiviisti, ja kohdehistoria joka rakentaa itsensä.

08 Näytä kaksi kertaa isommalta kuin olet

Siistit raportit jotka voittavat taloyhtiöt, ja arvostelu-suosittelevauhtipyörä joka täyttää kadun.

09 30 päivän vaihto

Viikko kerrallaan, luottamussäädin, ja miksi kolme prosessia voittaa yhden.

✓ 2 minuutin vuototarkastus

Löydä tarkalleen mistä kierroksesi vuotaa rahaa — ja mikä korjataan ensin.

01

LUKU YKSI

Uusi pelikenttä

Omakotiasukas joka seisoo pihalla joka on karannut käsistä ei osaa sanoa oletko hyvä puutarhuri. Ei siinä seisoessaan. Hän arvioi sinut sillä minkä näkee — ja juuri siinä useimmat puutarhurit hiljaa menettävät asiakkaan jonka olisivat pitäneet kymmenen vuotta.

Kun joku vihdoinkin myöntää että piha on voittanut — tai kun isännöitsijä tarvitsee uuden urakoitsijan taloyhtiöön kuun loppuun mennessä — he eivät soita yhdelle puutarhurille. He soittavat viidelle, suoraan Google-listan kärjestä, ja kaikkea menee sille joka saa kolme asiaa oikein ensin:

1 Vastasitko oikeasti — vai soititko heti takaisin?

Joka toinen viikko toistuva leikkuu menee sille puutarhurille joka vastaa, ei parhaalle. Anna sen mennä vastaajaan, niin et ole menettänyt kaikkea — olet menettänyt vuosia samaa rahaa, joka toinen viikko, jollekin muulle.

2 Tuliko hinta nopeasti, ja näyttikö se asialliselta?

Siisti, eritelty hinta tunnin sisällä — ensimmäinen käynti ja jatkuva hinta omilla riveillään — voittaa ensi tiistaina tekstarina tulevan luvun joka ikinen kerta.

3 Oliko kanssasi helppo asioida?

Tule sinä päivänä jonka lupasit, ilmoita kun sade siirtää sen, jätä paikka puhtaaksi puhallettuna. Helppo asioida on se, miten kertaluontoisesta siivouksesta tulee kuusivuotinen asiakas — ja miten isännöitsijä ojentaa seuraavat neljä taloyhtiötä.

Huomaatko mistä yksikään niistä ei kerro? Siitä kuinka hyvä puutarhuri olet. Kaikki kolme koskevat **hallintoa ja viestintää** — juuri sitä mitä inhoat eikä sinulla ole koskaan aikaa kahdeksan kohteen ja jäteasemareissun jälkeen.

Ja tässä se osa jota kukaan ei kerro: pöydän toinen puoli pyörii jo tekoälyllä. Isännöitsijät ja kiinteistöpäälliköt ajavat urakkakilpailutuksensa sen läpi. Välittäjät kirjoittavat hoitosuunnitelmansa sillä. Isot leikkuuketjut reitittävät koko päivän kohteet sekunneissa ja tietävät kilometrikustannuksensa paremmin kuin sinä omasi. Kysymys ei ole tuleeko tekoäly viheralalle — se on jo täällä. Kysymys on tekeekö se töitä *sinun puolestasi* vai *sinua vastaan*.

Hyvä uutinen? Tämä on historian ensimmäinen kerta kun tekniikka suosii pientä toimijaa. Isojen firmojen pitää pyörittää työryhmiä, käyttöönottoja ja koulutusohjelmia. Sinä voit päättää tiistaina ja ajaa perjantaina. Pelikenttä kääntyi juuri: pieni, nopea, hyvin organisoitu puutarhuri voi nyt näyttää ja suoriutua kuin iso viherfirma — ilman ison firman kuluja.

"Mutta minä en ole tietokoneihminen"

Eivät ole nekään jotka tekevät tämän parhaiten. Yksi nopeimmista näkemistämme on yrittäjä jolla on 26 vuotta kentällä ja joka koski tietokoneeseen ensi kertaa kolme vuotta sitten. Hänen sanoinsa: *"Älä välitä kirjoitusvirheistä. Älä välitä kieliopista."* Jos osaat lähettää tekstarin tai jättää ääniviestin autosta peräkärri vielä lastattuna, osaat pyörittää kaiken tässä käsikirjassa. Kirjoitustaito oli vanha vaatimus. Kyky sanoa mitä haluat on uusi — ja siinä puutarhurit ovat jo hyviä.

150–600
+ euroa/kk

Mitä kierroksen aikataulutus-, työnohjaus- ja laskutusohjelmat tyypillisesti maksavat pienelle hoitoyritykselle — ja *silti* ne panevat sinut näpyttelemään, reitittämään ja tekemään koko uudelleenjärjestelyn joka kerta kun sataa kolme päivää. Lisää erillinen tarjoustyökalu ja erillinen muistutustyökalu, niin maksat kolmesti yhdestä työstä. Pidä se luku mielessä: kaikki tässä käsikirjassa joko korvaa sen kulun tai panee sen ansaitsemaan paikkansa.

Kolme kertaa sinua isommat firmat ovat hitaita koska ne ovat isoja. Se on sinun aukkosi. Tämä käsikirja kertoo miten kävelet siitä läpi.

02

LUKU KAKSI

Ajattele tekoäly edellä

Ennen kuin koskemme yhteenkään työkaluun, meidän pitää korjata se miten ajattelet tästä — sillä isoin virhe ei ole väärän ohjelmiston ostaminen. Se on tekoälyn pulttaaminen kalenteriin ja korostuskynään ja ihmettely miksei mikään muuttunut.

Jokainen prosessi yrityksessäsi rakennettiin yhden oletuksen varaan: ihmisen on tehtävä jokainen askel. Joku vastaa puhelimeen. Joku hinnoittelee siivouksen. Joku järjestää tiistain kierroksen uusiksi kun sunnuntaista asti kaataa. Joku perii ne 85 euroa. Joku kirjoittaa raportin isännöitsijälle ja etsii kuvat. Koko viikkosi on muotoiltu sen oletuksen ympärille — ja se oletus kuoli juuri.

Älä automatisoi vanhaa prosessiasi. **Piirrä se uusiksi** — tekoäly edellä kaikessa, ja sinä valvot. Kolme ajattelun muutosta, jokainen opittu oikealta yritykseltä jonka kanssa työskentelemme:

Muutos yksi — delegoi lopputuloksia, älä askelia

Lopeta miettiminen "mitä nappeja painan". Puhut nyt yrityksellesi kuten puhuisit hyvälle apumiehelle: sano lopputulos, anna sen keksiä askeleet. Yksi yrittäjä mitätöi laskun, laati sen uudelleen suhteutettuna ja lähetti asiakkaalle sähköpostin sanomalla juuri sen, yhdellä lauseella. Toinen hoitaa tarvikkeensa yhdellä viestillä tavarantoimittajan tiskiltä — *"otan kaksikymmentä säkkiä kuorikatetta ja kaksi rullaa siimaa Tapiolan keikalle"* — ja ostotilaus, kulu ja kirjanpito järjestyvät itsestään. Hänen sanoinsa: *"Se on yksi tekstari joka tekee hirveästi dataa."*

Muutos kaksi — tekoäly ensin, sinä toisena

Vanha tapa: sinä teet työn, ehkä työkalu auttaa. Uusi tapa: tekoäly tekee ensimmäisen version kaikesta, ja sinä hyväksyt, säädät tai kumoat. Hinta on kirjoitettu ennen kuin istuit alas. Vastaus on muotoiltu ennen kuin avasit sähköpostin. Puhelu on vastattu ennen kuin nouset ajoleikkurilta. Yksi asiakas kuvasi rutiinia: *"Yhdeksän kertaa kymmenestä se on täydellinen. Anna mennä — jep, lähetä."* Työsi kutistuu kymmenen sekunnin harkinnaksi, ei neljänkymmenen minuutin näppäilyksi sohvalta. (Ja ei — et luovuta avaimia päivänä yksi. Se kysyy lupaa kaikkeen alussa, varsinkin rahasta. Löysäät hihnaa sitä mukaa kun se ansaitsee sen — luku 9.)

Muutos kolme — korjaukset ovat sijoituksia

Tavallisessa ohjelmistossa korjaat saman virheen ikuisesti. Tekoälyssä korjaat sen kerran. Puutarhuri kertoo sille että vakiokäynti joka toinen viikko tarkoittaa leikkuun, reunat, puhalluksen ja ruohon pois viedyksi — mutta päänkorkeuden ylittävä pensasaita ja kaikki yli yhden peräkärryllisen puutarhajätettä ovat omia rivejään. Se vastaa: *"Muistan sen tästä lähtien."* Ja se muistaa. Sano kerran että kulman talo tippuu kuukausittaiseksi talven yli ja takaisin joka toiseen viikkoon toukokuusta, eikä se erehdy enää koskaan. Jokainen korjaus korkoutuu. Puolen vuoden päästä se hinnoittelee kuten sinä, kirjoittaa kuten sinä ja tuntee kierroksesi — koska opetit sen, kerran.

Uudelleenajattelun harjoitus

Kävele yrityksesi läpi ja kysy yksi kysymys jokaisesta kohtaamisesta: *"Miltä tämä näyttäisi jos tekoäly koskisi siihen ensin?"*

KOHTAAMINEN	VANHA TAPA	TEKOÄLY EDELLÄ
Joku soittaa ja haluaa säännöllisen leikkuun	Vastaaja. Kuusi vuotta käyntejä meni sille joka vastasi.	Vastattu, kuvat pyydetty, sovitettu tiistain kierroksen aukkoon heidän kaupunginosassaan — hinta kirjoitettu ennen kahvitaukoa.
Kolme päivää sadetta	Istut illan ja tekstaat kahdellekymmenellekahdelle ihmiselle ja kirjoitat viikon uusiksi.	Kierros järjestetty uusiksi kaupunginosittain, kaikille ilmoitettu, ne jotka eivät voi odottaa merkitty sinulle.
Isännöitsijä haluaa viime neljänneksen kohderaportit	Selaat kamerarullaa sunnuntai-iltana ja arvaat päivämääriä.	Kuvat, päivämäärät ja muistiinpanot ovat jo taloyhtiön kohdalla — raportti kirjoitettu, lähetetty, arkistoitu.
Käynti päättyy	Lasku "illalla". Arvostelua ei koskaan pyydetty.	Lasku lähetetty portilta. Arvostelu pyydetty kun nurmi on vielä raidallinen. Seuraava käynti jo kierroksella.

Jokainen luku tästä eteenpäin on vain tämä harjoitus sovellettuna yhteen osaan yrityksestäsi. Sinusta ei tule toimistoihmistä. Sinusta tulee sellaisen kierroksen omistaja joka pyörii itsestään ympärilläsi.

03

LUKU KOLME

Älä menetä enää yhtään asiakasta

Aloitetaan vuodosta joka maksaa eniten ja sattuu vähiten — koska et koskaan näe laskua.

Puutarhurit ovat tässä surkeita, ja sen tiedät. Istut ajoleikkurilla kuulosuojaimet päässä, tai siimaleikkuri huutaa ja lehtipuhallin on seuraavana, puhelin surisee auton penkillä. Se soi tyhjään. Se soittaja — asiakas joka toinen viikko seuraavat kuusi vuotta, taloyhtiö, pensasaitakierros ennen juhannusta — soittaa listan seuraavalle puutarhurille. Meni.

20 000

+ euroa vuodessa kierrosta, näkymättä

Sanotaan että menetät neljä puhelua viikossa (useimmat täyteen buukatut puutarhurit menettävät enemmän). Sanotaan että yksi neljästä haluaa jotain säännöllistä, ja että puolet niistä olisi allekirjoittanut. Se on suunnilleen uusi asiakas ulos ovesta joka toinen viikko — ja vaikkapa 65 eurolla per leikkuu kahdentoista leikkuun yli toukokuusta syyskuuhun jokainen on noin 800 euroa vuodessa jotka palaavat aina. Tee sitä vuosi, niin siitä tulee kokonainen toinen kierros. Tällainen tämä ala on: et menetä keikkaa, menetät elinkoron. (Suuntaa antava — mutta laske omat lukusi, niin kirvelee.)

Ja ei — ruoho ei kasva tammikuussa. Mutta asiakas ei katoa: lehdet syksyllä, pensasaita, lumi pihatiellä. Kierros pitää tauon, asiakas ei. Puhelinkin soi ympäri vuoden — tammikuussa lumesta, toukokuussa viidakoista. **Vastaaja on paikka jonne kierrokset menevät kuolemaan.** Vanha korjaus oli "vastaa useampaan puheluun". Tekoälykorjaus on isompi — sillä puhelu on oikeasti kaksi ongelmaa, ja useimmat puutarhurit ajattelevat vain ensimmäistä.

Ongelma yksi — puhelu jota et voinut ottaa

Istut ajoleikkurilla, seisot puoliksi pensasaidan sisällä, tai vedät täyttä peräkärryä jäteasemalle ennen kuin se sulkeutuu. Tekoälyvastaanottaja vastaa yrityksesi nimissä ympäri vuorokauden, kuulostaa puhelimesta normaaliilta, saa talteen sen millä oikeasti on väliä — *mitä* (säännöllinen leikkuu, pensasaita, kertasiivous, taloyhtiön piha), *missä*, *kuinka iso* ja *kuinka kauan siitä on kun se viimeksi tehtiin* — pyytää heitä lähettämään kuvia, tarkistaa oletko jo siinä kaupunginosassa sopivana päivänä, varaa ensimmäisen käynnin, ja tekstaa sinulle tiivistelmän ennen kuin nouset leikkurilta. Se ei pidä kahvitaukoa, ei sairastu, ja maksaa murto-osan ihmisestä.

Ongelma kaksi — puhelu jonka otit, ja puoliksi unohdit

Ole rehellinen: kuinka monta kertaa olet sanonut *"joo, saat hinnan pensasaidoista torstaiksi"* kuljettajan penkiltä peräkärryn heiluessa — ja seuraavalla kohteella se on poissa? Et ole epäjärjestelmällinen. Sinulla on kiire, ja pääsi on arkistosi. Tässä kohtaa tekoäly edellä muuttaa sen mikä puhelin ylipäättään *on*:

- **Jokainen puhelu talteen.** Nauhoitettu, litteroitu, arkistoitu kohteen kohdalle. Kuusi viikkoa myöhemmin, kun asiakas sanoo "mutta sinä sanoit että ruohon poisvienti kuului hintaan", voit tarkistaa mitä oikeasti sanottiin.
- **Lupaukset poimitaan automaattisesti.** "Hinta pensasaidoista torstaiksi." "Kerro numeroon 14 että olemme päivän myöhässä sateen takia." "Hän haluaa jättää seuraavan väliin — hän on reissussa." Poimittu keskustelusta — et kirjoita mitään ylös, koska ajoit autoa.
- **Lupaukset jahtaavat sinua.** Torstaiaamuna: "Lupasit Davelle pensasaitahinnan tänään — laitanko sen liikkeelle?" Se jälkisoitto jota kilpailijasi eivät koskaan lähetä tapahtuu nyt joka kerta.
- **Ja jos sillä on mitä se tarvitsee, työ käynnistää itsensä.** Puhelu sai talteen osoitteen, kuvat ja karkean koon — joten hinta ei ole muistutus listalla, se on valmis luonnos odottamassa kun pysähdyt lounaalle.

Mitä vaatia — ratkaisit sen miten tahansa

- ✓ Jokainen puhelu vastattu yrityksesi nimissä — myös klo 18, myös lauantaiamuna kun koko katu leikkaa.
- ✓ Haettava litterointi jokaisesta puhelusta — "mitä sovittiin puutarhajätteestä?"
- ✓ Lupaukset laskeutuvat jonnekin joka jahtaa sinua — ei kalenteriin, ei muistiisi.
- ✓ Se minkä puhelu sai talteen — osoite, kuvat, väli — virtaa suoraan kierrokselle, ei näppäilyä kolmesti.

TEE-SE-ITSE-VERSIO

Ohjaa numerosi puhelinpalveluun tiukalla käsikirjoituksella — nimi, kaupunginosa, mitä he tarvitsevat, "hän soittaa takaisin iltapäivällä". Ja sanele lupauksesi ennen kuin peruutat pihatieltä. Jo se täyttää aukkoja kierroksella.

TEHTY-PUOLESTASI-VERSIO

Kaikki yhdessä -tekoälypuhelinjärjestelmä (sellainen mitä The Everything tekee) kattaa koko vaatimuslistan — vastattu, litteroitu, lupaukset jahdattu, hinta kirjoitettu puhelusta. Kummin vain: älä koskaan anna puhelun — tai lupauksen — pudota maahan.

04

LUKU NELJÄ

Hinnoittele ennen kuin lähdet portilta

Toiseksi isoin vuoto: hinta joka lähtee "illalla" — ja se "pieni siivous" joka osoittautuu viidakoksi.

Näin se oikeasti menee. Joku tekstaa sinulle kuvan takapihasta. Aiot hinnoitella sen lounaalla. Sitten tiistain kierros venyy, jäteasema sulkeutuu neljältä, ja hinta tulee tehtyä 21.30 sohvalle — tai torstaina. Sillä välin he saivat kaksi muuta samana iltapäivänä, ja toinen niistä on jo varattu ensi viikolle.

Nopeus

voittaa kierroksen

Ei hinta. Nopeus. Se puutarhuri jonka hinta laskeutuu heidän vielä seistessään pihalla katsomassa sitä voittaa järkyttävän usein — vaikka olisi kalliimpi. Nopea, siisti hinta viestii sen yhden asian jonka he haluavat tietää: tällä kaverilla on homma hanskassa, ja hän oikeasti tulee paikalle joka toinen viikko.

Vanha neuvo oli "käytä pohjaa, hinnoittele puhelimesta". Unohda se. Tekoäly edellä -hinnoittelu tarkoittaa että **tekoäly rakentaa hinnan. Sinä tarkistat sen.** Näin se näyttää oikeassa hoitoyrityksessä tänään.

- **Sinä puhut, se rakentaa.** Sanele mitä näet — *"tavallinen omakotitontti, etu ja taka, noin 400 neliötä, ajoleikkuri mahtuu sivuportista, reunat ja puhallus, ruoho pois, joka toinen viikko"* — ja se tekee siitä hinnoitellun, eritellyn, asiallisen tarjouksen sinun pohjallasi, ensimmäinen kuntoonlaittokäynti ja jatkuva hinta joka toinen viikko omilla riveillään.
- **Se hinnoittelee SINUN historiastasi.** Syötä vanhat tarjouksesi, niin se oppii hintasi, minimikäyntisi, mitä veloitat peräkärjyllisestä puutarhajätettä. Eri hinnat isännöitsijälle 30 päivän maksuajalla kuin kertakeikan omakotiasukkaalle? Se pitää ne erillään.
- **Se tuntee sääntösi — koska opetit sen kerran.** Mitä vakiokäynti sisältää, milloin pensasaita on oma rivinsä, talvivälisi, ettet ruiskuta ellei se ole sovittu. Opetä sitä kuin oppipoikaa; toisin kuin oppipoika, se ei unohda koskaan.
- **Se nappaa sen minkä unohdit.** Oikea yritys syötti työraportin, ja tekoälyn tarjous palasi mukanaan ajomatka jonka palkattu laskija oli jättänyt pois samasta keikasta. Se ei väsy 21.30 eikä unohda jäteaseman maksua tai ajoa kaupungin poikki. Siitä on kyse.
- **Se osaa jopa hakea hintoja.** Etkö tiedä mitä lava nurmikkoa tai kuutio kuorikatetta maksaa tällä viikolla? Se tarkistaa toimittajalta ja pudottaa sen sisään — korjaat jos se otti väärän laadun, ja se muistaa ikuisesti.

Kuvat

ennen hinnoittelua

Tämän alan ansa ei ole hidas hinnoittelu. Se on "pienen siivouksen" hinnoittelu yhdestä imartelevasta kuvasta joka on otettu takaportailta — ja sitten koko päivän, kolmen peräkärryllisen ja poikki menneen hihnan kantaminen yhden leikkuun hinnalla. Joten kysymykset kysytään *joka kerta, automaattisesti*: kuinka kauan siitä on kun se viimeksi tehtiin, onko sivukulkua, onko jokin pääntkorkeuden yli, onko jotain mitä haluaisit arboristin katsovan. Kuvat sisään — etu, taka, ja pahin nurkka. Ensimmäinen käynti hinnoiteltu erikseen jatkuvasta. Viidakon pitää olla viidakko paperilla ennen kuin se on viidakko tiistaissasi.

Sitten se osa jonka kaikki ohittavat — **jälkisoitto**. Yksi viesti, kaksi päivää myöhemmin: "*Tarkistan vain että sait hinnan pihasta — olen kadullasi tiistaina muutenkin jos haluat että aloitan.*" Se yksi viesti täyttää enemmän aukkoja kierroksella kuin hinnan laskeminen koskaan, koska useimmat kilpailijat eivät lähetä sitä ikinä. Ja tällä alalla jälkisoitto on arvokkaampi kuin miltä näyttää: et jahtaa yhtä keikkaa, jahtaat asiakasta joka on kirjoilla vuosia. Tekoäly edellä se ei ole tapa jonka rakennat. Se on asia joka vain tapahtuu.

KYSE EI OLE OHJELMISTOSTA

Kyse on standardista: samana päivänä, asiallisesti, hinnoiteltu omista luvuistasi, kuvat kädessä, viidakkoriski kysytty, jälkisoitto tehty. Puutarhuri jolla on muistilehtiö ja joka yltää siihen standardiin voittaa puutarhurin jolla on sovellus muttei yllä. Tekoäly vain tekee standardista vaivattoman.

05

LUKU VIISI

Saa rahat perimättä 85 €

Olet tehnyt työn. Nyt pitää saada rahat — mikä tällä alalla ei ole yksi iso perintä, vaan sata pientä joista kukaan ei varoittanut.

85 €**jota et koskaan peri**

Siinä on tämän alan rahaongelma kokonaisuudessaan. Ammatilainen joka istuu yhden 40 000 euron laskun päällä soittaa siitä, koska se on puhelun arvoinen. Kukaan ei soita kahdesti 85 eurosta — joten se vain makaa siellä, ja tunnet itsesi kerjäläiseksi kysyessäsi. Viisikymmentä sellaista makaamassa on kahden viikon palkka jonka olet tienannut etkä saanut, ja jokaisen perimisen hallinto maksaa enemmän kuin lasku on arvoltaan.

Perintä on **järjestelmäongelma**, ei ihmisongelma. Korjaa järjestelmä, niin et koskaan käy sitä kiusallista keskustelua — tai lähetä sitä nolottavaa "kyselen vain sen laskun perään" -tekstaria — enää.

Järjestelmä joka saa kierroksen maksamaan itsensä

1

Laskuta kierros automaattisesti, älä muistista

Vakiasiakkaat toistuvalla laskulla: sama hinta, sama päivä, ei miettimistä, ei sunnuntai-iltaa. Tekoäly edellä käynti sulkee laskun — yksi lause portilta: "valmis Ellistie 14:ssä, ylimääräinen kärryllinen puutarhajätettä." Perushinta, lisä, ehdot, sähköposti. Mikään ei jää päähäsi viikonloppuun asti.

2

Tee maksamisesta naurettavan helppoa

"Maksa nyt" -linkki maksetaan nopeammin kuin "tässä on tilinumeroni". Vielä parempi vakiasiakkailla: tallennettu kortti tai suoraveloitus. 85 eurosta joka toinen viikko asiakaskaan ei halua joutua ajattelemaan sitä.

3

Automatisoi kohteliaat tönäisyt

Ystävällinen muistutus päivänä 3, 7 ja 14 — automaattisesti, jotta lähetä sitä koskaan itse. Kuukausikooste välittäjille ja isännöitsijöille jotka maksavat laskua vastaan ja tarvitsevat viitenumeron. Merkintä sinulle vain kun joku on oikeasti myöhässä. Se on koko peli pienissä laskuissa.

4

Kiristä sävyä vain jos on pakko

Useimmat maksavat tönäisyllä yksi tai kaksi. Harvinainen viivyttelijä saa tiukemman — yhä asiallisen — viestin. Pysyt hyvänä tyyppinä koko matkan, ja pidät asiakkaan kierroksella.

Ja koska raha on rahaa: tämä on se yksi paikka jossa pidät tekoälyn lyhyessä hihnassa alussa. Se luonnostelee, sinä hyväksyt, joka kerta — kunnes olet katsonut sen olevan oikeassa kuukauden ja käsket sen lopettaa kyselyn.

06

LUKU KUUSI

Postilaatikko joka hoitaa itsensä

Postilaatikkosi on paikka jossa hiljainen raha vuotaa ulos ja stressi vuotaa sisään.

Taloyhtiöiden työtilauksia, välittäjä joka haluaa tyhjän tontin tehdyksi ennen perjantain näyttöä, toimittajien koosteita, asiakas joka haluaa jättää yhden kerran väliin, kunnan ilmoitus puutarhajätteestä, leikkurin osa jälkitoimituksessa, jonkun pyyntö uusia vakuutustodistus — kaikki sekaisin roskapostin kanssa, kaikki laskeutuu kun olet kyynärpäitä myöten pensasaidassa. Yksi yritys jonka kanssa työskentelemme aloitti 24 000 sähköpostin suosta: *"Luin yhden sähköpostin, se katosi. En löytänyt sitä edes uudestaan."*

Ongelma ei ole liika sähköposti. Ongelma on että tärkeä ja kohina näyttävät samalta kunnes pysähdyt lukemaan kaiken — eikä siihen ole aikaa. Tekoäly edellä postilaatikosta tulee jotain joka on jo hoidettu kun katsot:

- **Lajiteltu.** Ne kolme viestiä joilla on tänään väliä nousevat pintaan, merkittynä syyllä — "tämä on se välittäjä joka tarvitsee tyhjän tontin tehdyksi ennen perjantain näyttöä." Rengasvarpaajat suodattuvat pois ennen kuin maksavat sinulle ajatuksenkaan.
- **Valmiiksi kirjoitettu.** Rutiinivastaukset — "kyllä, ajamme joka toinen viikko kaupunginosassasi", "olemme täynnä kuun loppuun", "tässä karkea hinta, lähetä kolme kuvaa" — kirjoitettuna ja odottamassa. Vilkaiset, säädät, lähetät.
- **Vastaa pyynnöstä.** Kysyt vain: "mitä isännöitsijä sanoi puutarhajäteastioista siinä taloyhtiössä?" — ja se löytää tuoreimman heti, vaikka sen pitäisi yhdistää valmistaja jälleenmyyjään joka vastaa eri nimellä.

SE OSA JOTA KUKAAN EI ODOTA — SE VARTIOI KIERROSTASI

Koska tekoäly lukee kaiken, se nappaa asioita. Yksi yritys: *"Se on jo säästänyt minulta tuhansia väärin tilatuissa tuotteissa — se sanoi, hetkinen, aiempien keikkojesi perusteella haluat luultavasti tämän."* Toisella toimittaja laskutti vahingossa 50 % poikkeamalla — merkitty automaattisesti ennen maksua. Ja se jolla on tällä alalla eniten väliä: asiakas joka pyysi jättämään yhden kerran väliin kesäkuussa eikä hiljaa koskaan palannut kierrokselle — se merkitään, ei hukata.

Kyse ei ole fiksummasta postilaatikosta. Kyse on siitä että hyvä kysely — tai kierrokselta liukuva asiakas — ei enää koskaan kuole toimittajakoosteiden pinon pohjalle.

07

LUKU SEITSEMÄN

Digitaalinen toimistopäällikkösi

Jokaisella puutarhayrityksellä on toimistopäällikkö. Yleensä se olet sinä, huonosti, kello 22.

9

kohdetta kuuden sijaan

Voittosi ei ole hinnassasi. Se on tiheydessä. Sanotaan että teet kuusi kohdetta päivässä vaikkapa 65 eurolla, ja väliin jää viisitoista minuuttia ajoa. Reititä kierros kunnolla — sama kaupunginosa, sama päivä, tiivein järjestys, hankala helpon viereen — niin samat kahdeksan tuntia vetävät ehkä kahdeksan tai yhdeksän. Se on kohde tai kaksi lisää päivässä, ilman lisätyötä ja ilman hinnankorotusta. Reititys on toimistotyö, ja toimistotyöt ovat juuri sitä mitä tämä ottaa hoitaakseen.

Toimistopäällikön työ on sidekudosta: mitä on tänään ja missä järjestyksessä, kuka on joka toinen viikko, kuka kuukausittain, kuka vain kesällä, kuka on tauolla reissun ajan, mistä taloyhtiöistä isännöitsijä haluaa kuvat, tuliko leikkurin huolto varattua, ja järjestetäänkö tiistain kierros uusiksi nyt kun on satanut. Sinun ei tarvitse palkata sitä ihmistä. Tarvitset sen järjestelmän jota se ihminen pyörittäisi.

Aamubriiffi

Ennen kuin käännät avainta: päivän kohteet järjestyksessä, keneltä perit maksua, mikä odottaa osaa, mitkä taloyhtiöt tarvitsevat kuvat, ja se yksi asia joka puree sinua — kuten asiakas joka pyysi jättämään tämän kerran väliin ja raivostuu jos ajat pihaan. Kaksi minuuttia kahvin kanssa — porukkasikin tietää.

Kohdehistoria joka rakentaa itsensä

Jokainen kuva, hinta, lasku ja muistiinpano kiinnittyy oikeaan kohteeseen — joten kun isännöitsijä kysyy miltä pensasaidat näyttivät kesäkuussa, tai asiakas soittaa kahdeksan kuukautta myöhemmin samasta penkistä, koko historia on siellä, ei ripoteltuna kamerarullalle ja kolmeen tekstariketjuun.

Paperityöt ilman kauhua

Alan paperit — muistiinpanosi siitä mitä on ruiskutettu, käyttöturvallisuustiedotteet, vakuutustodistus jota jokainen isännöitsijä pyytää kerran vuodessa, jäteaseman kuitit, koneiden huoltokirjat — pyydetään, otetaan talteen keikalla, ja säilytetään siellä mistä löydät ne. Ei koskaan keksitty puolestasi, eikä koskaan korvaa omaa pätevyttäsi, omaa kasvinsuojelukoulutustasi, tai omaa arviotasi siitä mitä on turvallista ruiskuttaa tai leikata — vain estetty katoamasta.

08

LUKU KAHDEKSAN

Näytä kaksi kertaa isommalta kuin olet

Tässä salaisuus jota isot firmat toivovat ettet tiedä: suurin osa "ammattimaiselta näyttämisestä" on esitystapaa — ja esitystapa on nyt lähes ilmaista.

Yhden auton puutarhuri ja viidenkymmenen hengen viherfirma voivat lähettää täsmälleen saman tahrattoman, siistin tarjouksen — ja täsmälleen saman kuukausiraportin ennen–jälkeen-kuvineen jokaisesta taloyhtiöstä. Asiakas ei erota kumpi on kumpi, joten pieni toimija joka viitsii saa ison kohtelun ja voi laskuttaa sen mukaan. Ja tällä alalla on toinenkin palkinto: juuri se siisti raportti voittaa ne taloyhtiö- ja välittäjätyöt joihin yhden miehen puutarhuri on muka "liian pieni".

Suositteluvauhtipyörä — tahallaan, ei vahingossa

- P** **Pidä** — sama päivä, joka toinen viikko, viesti kun sade siirtää sen, paikka jätetty puhtaaksi puhallettuna. Pitäminen on tämä bisnes: jokainen asiakas jonka pidät on taas vuosi samaa rahaa ilman markkinointia.
- A** **Arvostelu** — pyydä Google-arvostelu sillä hetkellä kun he ovat onnellisimmillaan, heti kun ensimmäinen käynti muutti viidakon takaisin pihaksi, automaattisesti, linkin kanssa. Arvostelut täyttävät kierrostasi kun nukut.
- S** **Suosittelu** — tyytyväiset asiakkaat suosittelevat jos teet siitä helppoa ja muistutat heitä. "Tiedätkö muita kadulla jotka haluaisivat säännöllisen leikkuun?" Naapuri kahden talon päässä on halvin kohde jonka koskaan lisäät — olet jo parkissa siinä.
- L** **Lisämyynti** — ne pensasaidat jotka he mainitsivat haluavansa tehdyksi ennen juhannusta; kuorikate etupenkkeihin toukokuussa — se on puhelun litteroinnissa, muistathan. Muistutus oikeaan aikaan muuttaa 65 euron leikkuun 550 euron päiväksi.

Tämä moottori on puhdasta kultaa eikä melkein kukaan pyöritä sitä — koska se tarkoittaa tylsän asian tekemistä täydellisellä hetkellä, joka kerta, ikuisesti. Mikä on juuri sitä mitä järjestelmä tekee täydellisesti ja kiireinen ihminen ei koskaan.

ALOITA TÄNÄÄN — ILMAN TEKNOLOGIAAKIN

Pyydä jokaiselta tyytyväiseltä asiakkaalta arvostelu ennen kuin lastaat leikkurin, ja lähetä ennen–jälkeen-kuva jokaisen ensimmäisen käynnin ja jokaisen taloyhtiöraportin mukana. Viidakko muutettuna nurmikoksi valokuvautuu unelmana — käytä sitä. Vauhtipyörä ei välitä miten sitä pyöritetään. Sitä pitää vain pyörittää.

09

LUKU YHDEKSÄN

30 päivän vaihto

Kaikki yllä toimii. Syy siihen miksei useimmat puutarhurit saa sitä toimimaan on että he yrittävät tehdä kaiken kerralla, jäävät jyrän alle kesken kevättruuhkan, ja palaavat kalenteriin ja korostuskynään. Eli: yksi asia kerrallaan, työtä lopettamatta.

1

Viikko 1 — Tuki isoin vuoto: puhelin

Jokainen puhelu vastattu, jokainen puhelu talteen, lupaukset poimittu automaattisesti. Yksi uusi vakiasiakas maksaa koko harjoituksen, ja tämän tunnet ensimmäisenä.

2

Viikko 2 — Korjaa hinnoittelu

Kuvat pyydetty automaattisesti, hinta kirjoitettu sanelustasi ja vanhoista hinnoistasi, ensimmäinen käynti erotettu jatkuvasta, kahden päivän jälkisoitto joka lähettää itsensä. Sinä korjaat sitä — ja jokainen korjaus on läksy jonka se pitää.

3

Viikko 3 — Korjaa maksujen saanti

Toistuva laskutus vakiasiakkaille, helppo maksaminen, automaattiset muistutukset pikkujutuista, koosteet välittäjille — sinun hyväksyessäsi kaiken rahaan liittyvän kunnes se on ansainnut hinnan. Se viikko jolloin 85 eurot lakkaavat makaamasta tuolla.

4

Viikko 4 — Luovuta takakonttori

Postilaatikko lajiteltu ja valmiiksi kirjoitettu, aamubriiffi käynnissä, kierros ajettu tiiviisti, kohdehistoria rakentamassa itseään, arvostelut pyydetty automaattisesti.

Miksi kaikki neljä? Koska yksi prosessi ei koskaan tunnu miltään. Yksi automatisoitu prosessi saa olankohautuksen. Kolme on se kohta jossa "ei voi olla totta" -hetki tapahtuu — koska silloin palaset alkavat puhua keskenään. Puhelusta tulee hinta. Hinnasta tulee ensimmäinen käynti.

Ensimmäisestä käynnistä tulee vakiasiakas. Vakiasiakkaasta tulee lasku joka lähettää itsensä ja arvostelu joka tuo naapurin. Silloin se lakkaa olemasta työkalu ja alkaa olla järjestelmä.

Luottamussäädin — näin luovutat menettämättä yöuniasi

Et ojenna uudelle kaverille ajoleikkuria, peräkärryä ja asiakaslistaa päivänä yksi. Sama tässä:

1

Viikot 1–2: se kysyy kaikesta

Jokainen sähköpostiluonnos, jokainen lasku — "tässä mitä lähettäisin, käykö?" Sinä hyväksyt, korjaat, opetat.

2

Viikot 3–4: se kysyy tärkeistä

Rutiinivastaukset vain lähtevät; raha, uudet asiakkaat ja kaikki mikä muuttaa kierrosta saavat yhä nyökkäyksi.

3

Toisesta kuukaudesta eteenpäin: se kysyy poikkeuksista

Olet katsonut sen olevan oikeassa viikkoja. Nyt se ajaa, ja sinä saat aamubriiffin ja merkinnät. Olet yhä pomo — olet vain lakannut olemasta pullonkaula.

Virheet joiden takia hyvät puutarhurit luovuttavat juuri ennen kuin se napsahtaa

- **Kaikkien neljän viikon tekeminen kerralla.** Älä. Yksi viikossa. Jokainen kotiuttaa voiton ennen kuin lisää seuraavan.
- **Tekoälyn pulttaaminen vanhaan prosessiin.** Jos kirjoitat yhä koko viikon kierroksen käsin uusiksi joka kerta kun sataa ja pyydät tekoälyä "auttamaan", olet ohittanut pointin. Piirrä prosessi uusiksi (luku 2).
- **Sen kohtelu ohjelmistona eikä työntekijänä.** Ohjelmiston asetat kerran ja kiroat ikuisesti. Tämän opetat — ja se paranee joka viikko. Ne ammattilaiset jotka saavat siitä eniten irti puhuvat sille koko päivän, kuin parhaalle apumiehelleen.
- **Täydellisen odottaminen.** Karkea järjestelmä joka pyörii tänään voittaa täydellisen jonka pystytät "kun rauhoittuu". Kevät tulee. Ei se koskaan rauhoitu.



ENNEN KUIN LASKET TÄMÄN KÄSISTÄSI

2 minuutin vuototarkastus

Ole rehellinen. Rastita ne jotka ovat totta juuri nyt.

- ☐ Menetän säännöllisesti puheluita leikkurilla istuessani — enkä tiedä montako vakiasiakasta se on maksanut.
- ☐ Olen luvannut jollekulle hinnan tai takaisinsoiton tässä kuussa — ja unohtanut kunnes he perässäni kyselivät.
- ☐ Hintani lähtevät "illalla" useammin kuin "portilta".
- ☐ Olen hinnoitellut "pienen siivouksen" joka osoittautui viidakoksi, ja kantanut sen.
- ☐ En aina soita perään lähetettyäni hinnan.
- ☐ Laskutan vakiasiakkaani muistista, tai sunnuntai-iltana, tai molempia.
- ☐ Tuolla on rahaa jonka olen kirjannut alas koska periminen ei ollut puhelun arvoista.
- ☐ En osaisi sanoa mitkä asiakkaat ovat hiljaa pudonneet kierrokseltani viimeisen puolen vuoden aikana.
- ☐ Jos isännöitsijä pyytäisi kuvia taloyhtiöstä kesäkuulta, selaisin kamerarullaa.
- ☐ Jäteaseman kuittini, ruiskutusmuistiinpanoni ja vakuutustodistukseni asuvat hansikaslokerossa, keskikonsolissa ja kolmessa tekstariKETjussa.

0–2

Tiivis kierros. Muutama säätö ja lennät.

3–6

Vuodat oikeaa rahaa tylsässä puoliskossa — ja kaikki on korjattavissa. Aloita viikosta 1.

7+

Kuule, teet toista työtä ilmaiseksi joka viikko. Hyvä uutinen: juuri se on nyt helpointa korjata.

Oli lukusi mikä tahansa — isoin rastisi on isoin mahdollisuutesi. Aloita siitä.

Haluatko että se pystytetään puolestasi?

Kaiken tässä käsikirjassa voit rakentaa itse — ja kannattaakin, jos sinulla on aikaa ja kärsivällisyyttä. Moni tekee. Jos haluat mieluummin että se vain tehtäisiin — tekoäly joka vastaa puhelimeesi, ottaa talteen jokaisen lupauksen, hinnoittelee kuvista, laskuttaa kierroksesi, perii pienet laskut ja pyörittää takakonttorisi, kaikki yhdessä, käynnissä puutarhayrityksessäsi tällä viikolla — sitä me rakennamme. Sen nimi on The Everything.

- ✓ 14 päivän ilmainen kokeilu. Peru milloin vain. Ei sitoutumista, ei sopimuksia.
- ✓ Mikään tärkeä — hinta, lasku, asiakasviesti — ei koskaan lähde ilman että näet sen ensin.
- ✓ Se asuu Microsoft Teamsissa ja työkaluissa joita jo käytät.

Katso se työssä omalla kierroksellasi: the-everything-app.com — katsominen ei vaadi korttia.

Rehellinen huomio: tämä ei korjaa rikkinäistä yritystä, eikä se tee puutarha-alan arviota — mitä ruiskutetaan, mitä on turvallista leikata, tai milloin puu kuuluu arboristille. Se olet yhä sinä, pätevyytesi ja koulutuksesi. Se minkä se korjaa on se toimistotyö jota olet tehnyt ilmaiseksi pimeään tultua.