

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

Lasittajan tekoälykäsikirja

Näin pyörität lasi- ja lasitusliikettä tekoälyn aikakaudella

— ja tienaat enemmän kuin kolme kertaa isommat firmat.

KOKO JÄRJESTELMÄ · EI TÄYTETTÄ · VAPAASTI JAETTAVISSA

THE EVERYTHING

Lue tämä ensin

Kymmenen vuotta sitten kunnollisen lasitusliikkeen pyörittäminen tarkoitti yhtä ihmistä puhelimessa, kirjanpitäjää papereiden parissa ja silti sitä, että mitat ja lasilaadut laskettiin lapun kulmaan keittiön pöydässä, kun lapset oli saatu nukkumaan.

Tänään kahden pakettiauton lasitusliike oikein viritettynä vastaa jokaiseen puheluun myös aukioloaikojen ulkopuolella, laskee tarjoukset nopeammin ja saa rahat kotiin ripeämmin kuin kymmenen auton porukka toisella puolen kaupunkia — eikä käytä ainuttakaan iltaa papereihin.

Hän ei ole sinua fiksumpi. Ei parempi lasittaja. Eikä varsinkaan mikään tietokoneihminen — yksi parhaista, jonka olemme nähneet, laski leikkumittoja vielä kaksi vuotta sitten lehtiön auton konepellillä. Hän vain tajusi yhden asian ennen muita: **bisneksen tylsä puolikas** — puhelut, tarjoukset, mittojen kirjaaminen, laskut, vakuutusyhtiön perääminen, arkistointi — osaa nyt hoitua itsestään. Niinpä hän suuntasi energiansa sinne, missä raha on: työkalujen ääreen ja asiakkaaseen.

Tämä on käsikirja siitä, miten hän sen tekee. Ei ”50 valmista kehotetta”. Ei teknojargonia. Vaan varsinainen järjestelmä — miten asiaa kannattaa ajatella, mitä pystyttää ja missä järjestyksessä, ja ne virheet, joihin hyvät lasittajat kompastuvat ja luovuttavat ennen kuin homma napsahtaa. Lue tämä alusta loppuun, niin pyörität tiiviimpää ja tuottoisampaa lasitusliikettä kuin nyt — vaikka et koskaan käyttäisi senttiäkään ohjelmistoihin.

SUORA SANA SIITÄ, MIKÄ PYSYY SINUN

Mikään tässä ei kuittaa rakennusta määräysten mukaiseksi, todista lasin täyttävän turvalasistandardin eikä ratkaise, kuka omistaa lasin taloyhtiön seinässä — eikä se koskaan korvaa sinun, tarkastajan tai vakuutusyhtiön harkintaa. Se kantaa paperityön. Missä turvalasia vaaditaan, kyse on hengen turvallisuudesta, ja se, kuka maksaa, on juridiikkaa: molemmat pysyvät sinun vastuullasi alusta loppuun.

Mitä sisältä löytyy

01 Uusi pelikenttä

Ne 3 asiaa, joilla asiakas sinut arvioi — ja miksi työ ratkeaa jo ennen kuin mittanauha on kädessä.

02 Ajattele tekoäly edellä

Lopeta tekoälyn liimaaminen vanhojen tapojen päälle. Piirrä liike uusiksi niin, että tekoäly koskettaa kaikkea ensin.

03 Älä koskaan menetä keikkaa

Jokainen ilta- ja yöpuhelu vastattu — jokainen murto- ja myrskykeikka talteen, ei vastaaajaan.

04 Tarjoa jo ennen pihasta lähtöä

Miksi valokuva ei hinnoittele karkaistua lasia — ja miten tekoäly kartoittaa keikan ennen kuin auto lähtee.

05 Saa rahat ilman kiusallista perimistä

Omistaja, vuokranantaja, taloyhtiö vai vakuutusyhtiö — oikea lasku oikealle maksajalle, perittynä puolestasi.

06 Postilaatikko, joka hoitaa itsensä

Lajiteltuna, valmiiksi luonnosteltuna ja rahojasi vahtien — jopa ääneen luettuna ratissa.

07 Digitaalinen toimistopäällikkösi

Aamukatsaus, itsestään rakentuvat keikkakansiot ja paperit järjestyksessä.

08 Näytä kaksin verroin isommalta

Kaikki brändättynä ja arvostelu-suosittelevauhtipyörä, joka ruokkii itseään.

09 30 päivän vaihto

Viikko kerrallaan, luottamusnuppi ja miksi kolme prosessia voittaa yhden.



2 minuutin vuototesti

Löydä tarkalleen, mistä liikkeesi vuotaa keikkoja — ja mikä korjataan ensin.

01

CHAPTER ONE

Uusi pelikenttä

Ihminen, joka seisoo huoneessa rikutun ikkunan ja lattialle levinneen lasin keskellä, ei osaa arvioida, oletko hyvä lasittaja. Hän arvioi sinut siitä, minkä ulottuu näkemään — ja juuri siinä useimmat lasitusliikkeet hiljaa menettävät viikon parhaat keikat.

Kukaan ei herää haluten uutta ikkunaa. Puhelin soi, koska jokin *meni rikki* — murto yöllä, myrsky talon etuseinän läpi, potkittu näyteikkuna, suihkuseinä säpäleinä kylpyhuoneen lattialla ennen vieraiden tuloa. He eivät soita yhdelle lasittajalle. He soittavat Google-listaa alaspäin, kunnes joku vastaa — ja keikan saa se, joka hoitaa kolme asiaa oikein ensimmäisenä:

- 1 Vastasitko oikeasti — iltayhdeksältä, sunnuntaina?** Murto ja rikottu näyteikkuna sattuvat aukioloaikojen ulkopuolella, ja ne menevät ensimmäiselle vastaajalle, eivät parhaalle. Anna puhelun mennä vastaajaan, ja se on menetetty ennen kuin ehdit kysyä mitään.
- 2 Teitkö aukosta turvallisen, nopeasti?** Se, joka suojaa aukon tänä yönä, omistaa myös perässä tulevan lasituksen ja vakuutuskeikan. Levytys ei ole se pieni keikka — se on ovi isoon.
- 3 Oliko kanssasi helppo asioida?** Selkeät päivitykset, vakuutusyhtiö hoidettuna, ei perässä juoksemista. Helppo asiointi voittaa lasituksen, suihkuseinän ja välitilan lasin heti väliaikaisen suojauksen jälkeen.

Huomaatko, mistä yksikään näistä ei kerro? Siitä, miten hyvin leikkaat lasia. Kaikki kolme ovat tavoitettavuudesta ja paperityön hoitamisesta — juuri siitä, mitä inhoat päivän päätteeksi työkalujen ääressä. Ja tässä se, mitä kukaan ei sinulle kerro: vastapuoli pyöri jo tekoälyllä. Kysymys ei ole siitä, tuleeko tekoäly lasitusosalalle — vaan siitä, tekeekö se töitä sinun puolestasi vai sinua vastaan.

Hyvä uutinen? Tämä on ensimmäinen kerta, kun tekniikka suosii pientä toimijaa. Isot firmat pyörittävät komiteoita, käyttöönottoja ja koulutusohjelmia. Sinä voit päättää tiistaina ja vastata jokaiseen puheluun perjantaista alkaen. Pelikenttä kääntyi juuri: pieni, nopea ja tavoitettava lasittaja voi nyt näyttää ja suoriutua kuin iso firma — ilman ison firman kuluja.

”Mutta en minä ole mikään tietokoneihminen”

Eivät ole nekään ammattilaiset, jotka tekevät tämän parhaiten. Yksi nopeimmista käyttöönottajista, jonka olemme nähneet, on yrittäjä, jolla on 26 vuotta työkalujen ääressä ja joka tarttui tietokoneeseen vasta kolme vuotta sitten. Hänen sanoin: **”Älä murehdi oikeinkirjoituksesta. Älä murehdi kieliopista.”** Jos osaat lähettää tekstiviestin tai jättää ääniviestin, osaat pyörittää kaiken tässä käsikirjassa. Kyky sanoa, mitä haluat, on uusi vaatimus — ja siinä lasittajat ovat jo hyviä.

**300–1
000 \$**

+ kuukaudessa

Sen verran useimmat ammattilaisten keikanhallinta- ja tarjousohjelmat veloittavat — ja silti ne panevat sinut naputtelemaan ja kirjaamaan mitat. Yksi yrittäjä maksoi tonnia kuussa, joinakin kuukausina kolme, ohjelmistosta, jota porukka tuskin käytti. Kaikki tässä käsikirjassa joko korvaa tuon menon 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

CHAPTER TWO

Ajattele tekoäly edellä

Ennen kuin kosketaan yhteenkään työkaluun, on korjattava se, miten ajattelet tästä — sillä suurin virhe ei ole väärän ohjelmiston ostaminen. Se on tekoälyn liimaaminen vanhan työtavan päälle ja ihmettely, miksei mikään muuttunut.

Jokainen liikkeesä prosessi rakennettiin yhden oletuksen varaan: jonkun ihmisen on tehtävä joka vaihe. Joku vastaa puhelimeen. Joku kirjaa mitat ja naputtelee tarjouksen. Joku soittaa vakuutusyhtiölle vahingosta. Koko päiväsi on muotoiltu tuon oletuksen ympärille — ja se oletus kuoli juuri.

Älä automatisoi vanhaa prosessiasi. Piirrä se uusiksi — niin että tekoäly koskettaa kaikkea ensin ja sinä valvot. Kolme ajattelun muutosta:

Muutos yksi — delegoi lopputuloksia, älä vaiheita

Lopeta miettiminen ”mitä nappia painan”. Nyt puhut liikkeellesi kuin puhuisit hyvälle apumiehelle: sano lopputulos, anna sen selvittää vaiheet. Yksi yrittäjä tilaa lasit lähettämällä yhden viestin tukkutiskiltä — ”haen karkaistun Virtasen suihkuseinään ja himmennetyn kylpyhuoneen lasitukseen” — ja tilaus, kulukirjaus ja kirjanpito hoituvat itsestään.

Muutos kaksi — tekoäly ensin, sinä toisena

Tekoäly tekee kaikesta ensimmäisen version, ja sinä hyväksyt, hienosäädät tai kumoat. Tarjous on luonnosteltu ennen kuin ehdit istua alas. Yksi asiakas kuvasi sitä näin: **”Yhdeksän kertaa kymmenestä se on täydellinen. Vain — jep, lähetä.”** Työsi kutistuu kymmeneen sekuntiin harkintaa, ei neljäänkymmeneen minuuttiin naputtelua.

Muutos kolme — korjaukset ovat sijoituksia

Tavallisella ohjelmistolla korjaat samaa virhettä ikuisesti. Tekoälyllä korjaat sen kerran. Kerro sille, että vakiolasitustarjoukseen kuuluu väliaikainen suojaus silloin kun keikka on aukioloaikojen ulkopuolella, kaatoparetki rikkoutuneelle lasille ja A-luokan turvalasi aina kun standardi sitä vaatii — ja se vastaa: **”Muistan tämän tästä lähtien.”** Jokainen korjaus kertaautuu. Puolen vuoden päästä se tarjoaa kuin sinä, kirjoittaa kuin sinä ja tuntee sääntösi — koska opetit sen, kerran.

Uudelleen kuvittelun harjoitus

Kävele liikkeesi läpi ja kysy jokaisesta kohtaamisesta yksi kysymys: ”Miltä tämä näyttäisi, jos tekoäly koskisi siihen ensin?”

KOHTAAMINEN	VANHA TAPA	TEKOÄLY EDELLÄ
Murtopuhelu tulee klo 23	Vastaaja. Keikka meni sille, joka vastasi.	Vastattu, tiedot kirjattu, väliaikainen suojaus varattu — lasitustarjous luonnosteltuna aamuksi.
Lasitoimitus tulee väärän kokoisena	Huomaat paikan päällä, jahtaat tehdasta, menetät asennusajan.	Merkitään keikalle, tilataan uudelleen automaattisesti — kuulet vasta jos se lipsuu toistamiseen.
Toimittajan uusi hinnasto saapuu	Hautautuu 200 sähköpostin alle. Vanhat hinnat seuraavassa tarjouksessa.	Poimittu, sovellettu hintoihisi — ”karkaistu ja laminoitu nousivat kuudella rivillä”.
Keikka valmistuu	Lasku ”illalla”. Arvostelua ei pyydetä koskaan.	Lasku lähetetty autosta. Arvostelu pyydetty, kun helpotus on vielä päällä.

Jokainen luku tästä eteenpäin on vain tämä harjoitus sovellettuna yhteen osaan liiketoimintaasi.

03

CHAPTER THREE

Älä koskaan menetä keikkaa

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

Lasitusalan arvokkaimmat keikat eivät saavu kymmeneltä aamulla kohteliaana tiedusteluna. Ne saapuvat iltayhdeksältä murtona, keskellä myrskyä, rikottuna näyteikkunana, josta omistaja juuri sai puhelun — ja ne saapuvat, kun olet työkalujen ääressä, ajamassa tai unessa. Puhelin värisee autossa. Se soi loppuun. Tuo soittaja — väliaikainen suojaus tänä yönä, lasitus ensi viikolla, vakuutuskeikka perässä — soittaa listan seuraavalle lasittajalle. Mennyttä.

78 %

varaa ensivastaajan

Kaikilla aloilla useimmat varaavat sen *ensimmäisen* yrityksen, joka vastaa — ei halvimman eikä kokeneimman. Lasitusallalla se on raakaa: ihminen, jolla on rikottu ikkuna, ei vertaile hintoja, hän haluaa aukon turvalliseksi tänä yönä. Se, joka vastaa ja suojaa aukon, omistaa lasituksen ja sen takana olevan vakuutuslaskun. Missaa puhelu, niin missaat kaikki kolme.

Asiakas rikotun ikkunan kanssa ei jätä vastaajaviestiä. Hän soittaa seuraavalle porukalle. Vastaaja on paikka, jonne viikon parhaat keikat menevät kuolemaan. Tekoäly edellä -korjaus on isompi — sillä puhelu on oikeasti kaksi ongelmaa.

Ongelma yksi — puhelu, johon et ehtinyt

Tekoälyvastaanottaja vastaa liikkeesä nimissä ympäri vuorokauden, kuulostaa puhelimesta tavalliselta ja kirjaa jokaisen tiedon — mikä meni rikki, missä, kuka maksaa — sillä aikaa kun vielä nukut tai olet tikkaila.

Ongelma kaksi — lupaus, jota et ehtinyt pitää

Missatun puhelun toinen puolisko on lupaus, jota kukaan ei kirjannut ylös. ”Varaan sinut väliaikaiseen suojaukseen.” ”Soitan vakuutusyhtiöllesi maanantaina.” Tekoäly kirjaa lupauksen ja perää sitä — sinua tai asiakasta — kunnes se on hoidettu.

- ✓ Jokainen puhelu vastattu liikkeesi nimissä — myös iltayhdeksältä, myös sunnuntaina, myös keskellä myrskyä, kun jokainen puhelin kaupungissa soi yhtä aikaa.
- ✓ Haettavissa oleva litterointi jokaisesta puhelusta — ”mitä me sovittiinkaan väliaikaisesta suojauksesta ja omavastuusta?”
- ✓ Lupaukset päätyvät johonkin, joka perää sinua — ei lehtiöön eikä muistisi varaan 12-tuntisen päivän päätteeksi.
- ✓ Puhelun keikkatiedot — lasilaatu, mitat, kuka maksaa — virtaavat suoraan keikalle, ei kolmesti uudelleen naputeltuna.

Puhelin lakkaa olemasta se, mikä maksaa sinulle parhaat keikat, ja muuttuu siksi, mikä varaa ne — jopa kolmelta yöllä, jopa kun molemmat kädet ovat täynnä.

04

CHAPTER FOUR

Tarjoa jo ennen pihasta lähtöä

Lasituslalla on hinnoitteluansa, jota useimmilla aloilla ei ole: asiakas lähettää kuvan rikutusta ikkunasta ja kysyy ”paljonko?”. Vastaa numerolla, ja olet jo hävinnyt — tavalla tai toisella.

Yksi kuva

ei hinnoitele lasia

Kaksi rikkoutunutta ikkunaa, jotka näyttävät kännykkäkuvassa identtisiltä, voivat erota todellisilta kustannuksiltaan moninkertaisesti — hehkutettu vai karkaistu, yksi lasi vai umpinainen eristyslaselementti, koon vaatima paksuus, sopiva Low-E-pinnoite, maan tasalla vai kaksi kerrosta ylhäällä. Anna könttännumero näkemättä, niin joko häviät keikan hinnan noustessa tai voitat sen ja syöt tappion, kun lasi paljastuu laminoiduksi.

Pahempaa: karkaistussa ja mittatilauslasissa väärä mitta ei ole korjattava virhe — se on romua. Karkaistua ei voi hioa, kun se on kerran tehty; 3 mm liian isona koko pala on hukkaa, uudelleen tilattuna ja uudelleen maksettuna. Siksi tekstiviestikuvasta tarjoaminen on yhden väärän oletuksen päässä siitä, että lasi jää käteen.

Tekoäly edellä -tarjoaminen kääntää sen: tekoäly *kartoittaa* keikan ennen kuin auto lähtee. Näin se näyttää oikeassa lasitusliikkeessä tänään.

- ✓ **Se kysyy oikeat kysymykset ensin.** Puhelusta tai kuvasta tekoäly käy läpi sen, mikä oikeasti määrää hinnan — lasilaatu, koko, yksi- vai eristyslasi, turvaluokka, pääsy paikalle ja kuka maksaa — jotta ajat autolla mittaukseen, et arvaukseen.
- ✓ **Se hinnoittelee SINUN historiastasi.** Syötä menneet tarjoukset, niin se oppii hintasi lasilaadun ja luokan mukaan, väliaikaisen suojauksen veloituksesi, ilta- ja yökäyntisi, katteesi.
- ✓ **Se nappaa sen, minkä sinä unohdit.** Se ei väsy puoli kymmeneltä illalla ja jätä pois kaatoparetkä rikkoutuneelle lasille, standardin vaatimaa turvaluokkaa tai toisen kerroksen nostoa.

Samana päivänä

tarjous, oikein tehtynä

Yrittäjä — 26 vuotta työkalujen ääressä, tuskin koskee tietokoneeseen: ”Tarjoukset, joihin ennen meni kaksi tai kolme päivää, tekoälyni tekee puolessa päivässä. Tein eilen yhden, johon olisi mennyt kaksi päivää — lähetin sen samana päivänä.” Hinnottelu osui ”aika lailla kohdalleen” hänen omien lukujensa kanssa, koska se oppi menneistä tarjouksista.

Paikan päällä mittaus ei ole byrokratiaa — se on myyntiä

Koska karkaistu ja laminoitu tehdään mittatilauksena eikä niitä voi leikata uudelleen, rehellinen liike on suojata aukko heti ja varmistaa lasi kunnon mittauksen jälkeen. Oikein muotoiltuna se ei ole viive — se on syy, miksi lasi sopii ensimmäisellä kerralla. ”Mittaamme paikan päällä, jotta lasisi sopii ensi yrittämällä — ei vääränpokoisia viivytyksiä” kääntää katekurisi luottamussignaaliksi ja selittää huomaamatta, miksi käyntejä on kaksi eikä yksi.

Sitten se, minkä kaikki jättävät väliin — jälkiyhteydenotto. Yksi viesti kaksi päivää myöhemmin: ”Kysyn vain, saitko tarjouksen lasituksesta.” Tuo yksi viesti voittaa enemmän keikkoja kuin hinnan pudottaminen koskaan. Tekoäly edellä jälkiyhteydenotto ei ole tapa, jonka rakennat. Se on asia, joka vain tapahtuu.

POINTTI EI OLE OHJELMISTO

Se on standardi: kartoita ennen kuin lähdet, mittaa ennen kuin sidot hinnan, älä koskaan tarjoa karkaistua kuvasta, ota yhteyttä jälkikäteen joka kerta. Lasittaja lehtiön kanssa, joka ylittää tuohon standardiin, voittaa sen, jolla on sovellus muttei standardia. Tekoäly tekee standardista vain vaivattoman.

05

CHAPTER FIVE

Saa rahat ilman kiusallista perimistä

Työ on tehty. Nyt on saatava rahat — ja lasituslalla se on harvoin niin yksinkertaista kuin yksi asiakas ja yksi lasku.

Kuka maksaa?

kysy ennen leikkausta

Se, joka soittaa, ei ole aina se, joka maksaa. Lasitus voidaan laskuttaa omistajalta, vuokranantajalta tai isännöitsijältä, taloyhtiöltä, joka omistaa lasin yhteisessä seinässä, tai vakuutusyhtiöltä vahingon perusteella. Mene siinä vikaan, ja lasku pomppii viikkoja. Osu oikein heti alussa, ja raha seuraa työtä.

Perääminen on järjestelmäongelma, ei ihmisongelma. Korjaa järjestelmä, niin kiusallista keskustelua ei tarvitse käydä enää koskaan.

- 1 Laskuta oikeaa maksajaa heti kun kaikki on valmis.** Yksi lause autosta: ”laskuta Nieminen-lasitus.” Vahinkokeikalla se laskuttaa vakuutusyhtiötä suoraan siellä missä voi, jotta asiakkaalle jää maksettavaksi vain omavastuu.
- 2 Hoida vakuutusyhtiön paperit puolestasi.** Kuvat, eritelty vahinkoraportti ja väliaikainen suojaus omana rivinä — talteen väliaikaisen suojauksen käynnillä, luonnosteltuna vakuutusyhtiölle, jottei korvaus jää junnaamaan.
- 3 Tee maksamisesta typerän helppoa.** ”Maksa nyt” -linkki maksetaan nopeammin kuin ”tässä tilinumeroni”, ja kohteliaat muistutukset päivinä 3, 7 ja 14 lähtevät itsestään.
- 4 Kiristä sävyä vain jos on pakko.** Useimmat maksavat tökkäyksellä yksi tai kaksi. Pysyt hyvänä tyyppinä koko matkan.

Raha on rahaa: tämä on se yksi paikka, jossa pidät tekoälyn alussa lyhyessä hinnassa. Se luonnostele, sinä hyväksyt — kunnes olet katsonut sen olevan oikeassa kuukauden.

06

CHAPTER SIX

Postilaatikko, joka hoitaa itsensä

Postilaatikkosi on paikka, josta hiljainen raha vuotaa ulos ja stressi vuotaa sisään.

Toimittajien tiliotteet, vakuutusten vahinkonumerot, lasitilaukset, hinnaston päivitykset, rakentaja jahtaamassa muutosta näyteikkunan asennukseen, isännöitsijä kysymässä kuka kuittaa lasituksen — kaikki sekaisin roskapostin kanssa, kaikki tippumassa sisään samalla kun olet tikkailla imukuppi kummassakin kädessä. Yksi myymäläpäällikkö aloitti 24 000 sähköpostin suosta: ”Luin yhden viestin, se katosi. En löytänyt sitä enää.”

Tekoäly edellä postilaatikosta tulee jotain, joka on jo hoidettu siihen mennessä kun katsot sitä:

- ✓ **Lajiteltu.** Ne kolme tänään merkitsevää viestiä nousevat pinnalle, merkittynä syineen — ”tämä on vakuutusyhtiö hyväksymässä näyteikkunan korvausta”.
- ✓ **Luonnosteltu.** Rutiinivastaukset — ”kyllä, teemme suihkuseiniä”, ”olemme varattuja kuun loppuun” — kirjoitettuna ja odottamassa. Vilkaiset, hienosäädät, lähetät.
- ✓ **Vastattu pyydettyäessä.** ”Mikä on lasitoimittajan viimeisin hinnanpäivitys?” — ja se löytää tuoreimman heti.

SE, MITÄ KUKAAN EI ODOTA — SE VAHTII RAHOJASI

Koska tekoäly lukee kaiken, se nappaa asioita. Yksi liike: ”Se on jo säästänyt minulta tuhansia väärin tilatuissa tuotteissa — se sanoi, hetki, aiempien keikkojesi perusteella haluat todennäköisesti tämän.” Toisella toimittaja laskutti vahingossa 50 % pieleen — merkitty automaattisesti ennen maksua.

07

CHAPTER SEVEN

Digitaalinen toimistopäällikkösi

Jokaisella lasitusliikkeellä on toimistopäällikkö. Yleensä se olet sinä, tekemässä sitä huonosti kello 22.

**+20
keikkaa**

yhdessä viikossa

Erään ammattilaisliikkeen toimistoihminen jäi viikoksi lomalle. Yrittäjä: ”Häntä ei ole ollut toimistossa viikkoon, ja se on auttanut meitä hoitamaan hänen työnsä — ja meille on tullut tämän viikon aikana kaiketi parikymmentä keikkaa lisää.” Ei selvitä viikkoa. Vaan heidän paras viikkonsa.

Aamukatsaus

Ennen kuin käännät virran: tämän päivän keikat järjestyksessä, mikä lasitus odottaa lasia tehtaalta, mikä väliaikainen suojaus pitää muuttaa mittaukseksi, ketä perätä maksusta ja se yksi asia, joka puraisee jos unohdat sen. Kaksi minuuttia kahvin ääressä — ja apumiehesikin tietää.

Keikkakansiot, jotka rakentavat itsensä

Jokainen kuva, tarjous, lasku, mittaus ja vakuutuksen sähköposti liittää itsensä oikeaan keikkaan — niin että kun asiakas soittaa kahdeksan kuukauden päästä samasta ikkunasta, koko historia on tallessa. Murtokuvat, ottamasi mitta, vahinkonumero, se sähköposti jossa taloyhtiö sanoi kyllä — kaikki yhdessä paikassa.

Paperit ilman kauhua

Vakuutusyhtiön vahinkoraportti, turvalasilinjaus matalasta ruudusta oven vieressä, taloyhtiön hyväksyntä ennen kuin kosket yhteiseen seinään — kysyttynä, keikalle talletettuna ja pidettynä siellä mistä löydät ne. Ei koskaan sinulle keksittynä eikä koskaan tarkastajan kuittauksen korvikkeena — vain estettynä katoamasta.

08

CHAPTER EIGHT

Näytä kaksin verroin isommalta kuin olet

Tässä salaisuus, jonka varassa isot firmat lepäävät: suurin osa ”ammattimaiselta näyttämisestä” on esitystapaa — ja esitystapa on nyt lähes ilmaista.

Yhden auton lasittaja ja viidenkymmenen hengen firma voivat lähettää identtisen, virheettömän, brändätyn tarjouksen ja vahinkoraportin. Asiakas ei erota kumpi on kumpi — joten pientä toimijaa, joka jaksaa, kohdellaan kuin isoa, ja hän voi veloittaa kuin iso.

Suositteluvauhtipyörä — tarkoituksella, ei sattumalta

- 1 Pidä** — tee koko keikasta helppo ja selkeä, vakuutusyhtiö hoidettuna, niin että hän ottaisi sinut uudelleen hetkeäkään miettimättä.
- 2 Arvostele** — pyydä Google-arvostelu sillä hetkellä kun hän on onnellisimmillaan, heti kun uusi lasi on paikallaan ja sotku poissa, automaattisesti, linkin kera.
- 3 Suosittele** — näyteikkunaan tekemäsi väliaikainen suojaus näkyy jokaiselle kadun liikkeelle; taloyhtiökeikka tuo seuraavan huoneiston talosta.
- 4 Myy uudelleen** — suihkuseinä, jonka hän mainitsi, huurtunut eristyslaselementti toisessa huoneessa, välitilan lasi ennen joulua — se on puhelun litteroinnissa. Muistutus oikeaan aikaan muuttaa yhden keikan kolmeksi.

ALOITA TÄNÄÄN — VAIKKA ILMAN TEKNOLOGIAA

Pyydä jokaiselta tyytyväiseltä asiakkaalta arvostelu ennen kuin pakkaat auton, ja lähetä siistit ennen-jälkeen-kuvat jokaisen laskun mukana. Rikottu ikkuna poissa ja puhdas uusi lasi valokuvautuvat kuin unelma — käytä sitä.

09

CHAPTER NINE

30 päivän vaihto

Kaikki yllä oleva toimii. Syy, miksi useimmat lasittajat eivät saa sitä toimimaan, on että he yrittävät tehdä kaiken kerralla, hukkuvat kesken keikan ja palaavat vanhaan tapaan. Siis: yksi asia kerrallaan, työtä pysäyttämättä.

- 1 Viikko 1 — Tuki suurin vuoto: aukioloaikojen ulkopuolinen puhelin.** Jokainen puhelu vastattu, jokainen murto- ja myrskykeikka talteen, lupaukset poimittuna automaattisesti. Tämä alkaa maksaa koko harjoituksen takaisin heti.
- 2 Viikko 2 — Korjaa tarjoaminen.** Tekoäly kartoittaa keikan ja luonnostelee tarjouksen historiastasi; sinä korjaat sitä — ja jokainen korjaus on oppitunti, jonka se pitää. Samana päivänä tarjoukset ja kahden päivän jälkiyhteydenotto.
- 3 Viikko 3 — Korjaa rahan saaminen.** Oikea lasku oikealle maksajalle, vakuutuspaperit hoidettuna, helppo maksu, automaattiset muistutukset — sinä hyväksymässä kaiken rahaan liittyvän, kunnes se on ansainnut löysemmän hihnan.
- 4 Viikko 4 — Luovuta takatoimisto.** Postilaatikko lajiteltuna ja luonnosteltuna, aamukatsaus käynnissä, keikkakansiot rakentumassa itsestään, arvostelut pyydettyinä automaattisesti.

Miksi kaikki neljä? Koska yksi prosessi ei koskaan tunnu miltään. Kolme on se, missä ”helkkari”-hetki tapahtuu — sillä silloin palaset alkavat puhua keskenään. Puhelusta tulee väliaikainen suojaus. Väliaikaisesta suojauksesta tulee lasitus. Lasituksesta tulee lasku ja arvostelu.

Luottamusnappi — miten luovutat ohjat menettämättä yöuniasi

Et anna uudelle apumiehelle autoa ja keikkaa ensimmäisenä päivänä. Sama tässä:

- 1 **Viikot 1–2: se kysyy kaikesta.** Jokainen sähköpostiluonnos, jokainen lasku — ”tämän lähettäisin, sopiiko?” Sinä hyväksyt, korjaat, opetat.
- 2 **Viikot 3–4: se kysyy tärkeistä asioista.** Rutiinivastaukset vain lähtevät; raha, vakuutusyhtiöt ja uudet asiakkaat saavat yhä nyökkäyksiä.
- 3 **Toisesta kuukaudesta eteenpäin: se kysyy poikkeuksista.** Nyt se pyörii, ja sinä saat aamukatsauksen ja merkinnät. Olet yhä pomo — olet vain lakannut olemasta pullonkaula.

Virheet, jotka saavat hyvät lasittajat luovuttamaan ennen kuin homma napsahtaa

- ✓ **Kaikkien neljän viikon tekeminen kerralla.** Älä. Yksi viikossa. Kukin panee voiton pankkiin ennen kuin lisäät seuraavan.
- ✓ **Tekoälyn liimaaminen vanhan prosessin päälle.** Jos naputtelet yhä joka mitan samaan vanhaan ohjelmistoon ja pyydät tekoälyä ”auttamaan”, olet ohittanut pointin. Piirrä prosessi uusiksi (luku 2).
- ✓ **Sen kohtelu ohjelmistona eikä työntekijänä.** Ohjelmiston säädät kerran ja kiroat ikuisesti. Tätä opetat — ja se paranee joka viikko.
- ✓ **Täydellisen odottaminen.** Karkea järjestelmä pyörimässä tänään voittaa täydellisen, jonka pystytät ”kun hiljenee”. Ei hiljene koskaan.



ENNEN KUIN LASKET TÄMÄN KÄDESTÄSI

2 minuutin vuototesti

Useimmilta lasittajilta ei puutu taitoa eikä tunteja — he menettävät keikkoja, jotka heillä oli jo mahdollisuus voittaa. Nosta kaupanmenoprosenttiasi samoilla tiedusteluilla, niin lisäät satoja keikkoja vuodessa ennen kuin ostat ainuttakaan uutta liidiä. Ole rehellinen — rastita ne, jotka pitävät paikkansa juuri nyt.

- ✓ Missaan säännöllisesti puheluita iltaisin ja viikonloppuisin — enkä tiedä montako keikkaa se on maksanut.
- ✓ Murto- tai myrskykeikka on mennyt vastaajaan enkä tiennyt puhelimen soineen.
- ✓ Olen tarjonnut lasituksen kuvasta ilman kunnon mittausta.
- ✓ En aina ota yhteyttä jälkikäteen tarjouksen lähettämisen jälkeen.
- ✓ Olen aloittanut työn ennen kuin varmistin, kuka oikeasti maksaa — omistaja, vuokranantaja, taloyhtiö vai vakuutusyhtiö.
- ✓ Jätän vakuutuspaperit asiakkaan huoleksi sen sijaan että hoitaisin ne.
- ✓ Laskuni maksetaan yli kahdessa viikossa.
- ✓ Olen lähettänyt kiusallisen ”perinpä vain tuota laskua” -viestin viimeisen kuukauden aikana.
- ✓ Postilaatikkoni stressaa minua, ja tärkeät asiat hautautuvat.
- ✓ Jos asiakas soittaisi viime vuoden keikasta, tietojen löytäminen veisi minulta tovin.

0–2

Tiivis pakka. Muutama viilaus ja lennät.

3–6

Vuodat oikeita keikkoja tylsässä puolikkaassa — ja se on kaikki korjattavissa. Aloita viikosta 1.

7+

Kaveri, viikon parhaat keikat kävelevät sille, joka vastaa seuraavaksi. Hyvä uutinen: juuri se on nyt helpointa korjata.

Suurin vipu ei ole lisää liidejä — se on useamman jo saamasi puhelun voittaminen. Suurin rastisi on suurin mahdollisuutesi. Aloita siitä.

Haluatko sen pystytettynä puolestasi?

Kaiken tässä käsikirjassa voit rakentaa itse — ja sinun kannattaa, jos sinulla on aikaa ja kärsivällisyyttä. Moni rakentaa. Jos mieluummin haluat sen vain valmiina — tekoälyn, joka vastaa puhelimeesi kolmelta yöllä, ottaa talteen jokaisen murto- ja myrskykeikan, kartoittaa ja tarjoaa lasituksen, hoitaa vakuutusyhtiön ja perää laskun, kaikki yhdessä, työssä lasitusliikkeessäsi jo tällä viikolla — sen me rakennamme. Sen nimi on .

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

Katso se toimimassa omilla keikoillasi osoitteessa the-everything-app.com — ilman luottokorttia.

Rehellinen huomio: tämä ei korjaa rikkinäistä liiketoimintaa, eikä se kuittaa rakennusta määräysten mukaiseksi, ratkaise kuka omistaa lasin tai tee turvalasilinjausta — se olet yhä sinä, tarkastaja ja vakuutusyhtiö. Mitä se korjaa, on se toimistotyö, jota olet tehnyt ilmaiseksi pimeään tultua.