

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

Tuholaistorjujan tekoälykäsikirja

Näin pyörität torjuntaliikettä 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 torjuntaliikkeen pyörittäminen tarkoitti yhtä ihmistä puhelimessa, kirjanpitäjää ja silti sitä, että käyntimaksu, työ ja aineet laskettiin lapun kulmaan pakettiautossa keikkojen välissä.

Tänään yhden auton torjuja oikein viritettynä vastaa jokaiseen paniikkipuheluun, tarjoaa suoremmin ja saa rahat kotiin ripeämmin — ja muuttaa useamman kertakeikan sopimukseksi kuin kymmenen auton porukka toisella puolen kaupunkia. Eikä käytä ainuttakaan iltaa papereihin.

Hän ei ole sinua fiksumpi. Ei parempi torjuja. Eikä varsinkaan mikään tietokoneihminen — yksi parhaista, jonka olemme nähneet, hinnoitteli keikkoja vielä kaksi vuotta sitten lehtiöön etupenkillä. Hän vain tajusi yhden asian ennen muita: **bisneksen tylsä puolikas** — puhelut, tarjoukset, keikkaraportit, laskut, vuokranantajan, taloyhtiön ja elintarvikeasiakkaan perääminen, arkistointi — osaa nyt hoitua itsestään. Niinpä hän suuntasi energiansa sinne, missä raha on: työkalujen ääreen ja järkyttyneiden soittajien muuttamiseen pysyviksi asiakkaiksi.

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 torjujat kompastuvat ja luovuttavat ennen kuin homma napsahtaa. Lue tämä alusta loppuun, niin pyörität tiiviimpää ja tuottoisampaa torjuntaliikettä kuin nyt — vaikka et koskaan käyttäisi senttiäkään ohjelmistoihin.

SUORA SANA SIITÄ, MIKÄ PYSYY SINUN

Mikään tässä ei lupaa taloa vapaaksi puutuholaisista, todista kohdetta puhtaaksi eikä ratkaise, mikä aine menee ruiskuun — eikä se koskaan korvaa tarkastustasi kohteessa, lupaasi tai valmisteen käyttöohjetta. Se kantaa paperityön. Onko puu terve, on ammattitaitokysymys; mitä raportti voi rehellisesti sanoa, on harkintakysymys; kuka maksaa, on juridinen; ja mikä aine levitetään ja millä annoksella, on sidottu käyttöohjeeseen ja lupaasi. Kaikki tämä pysyy sinun vastuullasi alusta loppuun.

Mitä sisältä löytyy

01 Uusi pelikenttä

Ne 3 asiaa, joilla järkyttynyt asiakas sinut arvioi — ja miksi kaikkea ratkeaa jo ennen kuin saavut kohteeseen.

02 Ajattele tekoäly edellä

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

03 Älä koskaan menetä kaikkea

Jokainen paniikkipuhelu vastattu ja rauhoitettu — jokainen kaikkea talteen, ei vastaajaan.

04 Tarjoa jo ennen pihasta lähtöä

Miksi rehellinen hinta vaatii tarkastuksen — ja miten tekoäly kartoittaa keikan ennen kuin auto lähtee.

05 Saa rahat ilman kiusallista perimistä

Omistaja, vuokralainen, vuokranantaja, taloyhtiö, ostaja vai elintarvikeala — 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 arkistoituvat pöytäkirjat.

08 Näytä kaksin verroin isommalta

Kaikki brändättynä ja arvostelu-suosittelevauhtipyörä, joka ruokkii itseään.

09 30 päivän vaihto

Viikko kerrallaan, luottamusnappi ja miksi kolme prosessia voittaa yhden.



2 minuutin vuototesti

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

01

CHAPTER ONE

Uusi pelikenttä

Ihminen, joka juuri löysi sahanpurua ja reikiä jalkalistasta, ampaispesän lasten trampoliinin vierestä tai torakoita hyökymässä keittiön poikki aamukuudelta, ei osaa arvioida, oletko hyvä torjuja. Hän arvioi sinut siitä, minkä ulottuu — ja juuri siinä useimmat torjuntaliikkeet hiljaa menettävät vuoden parhaat keikat.

Kukaan ei herää haluten tuholaistorjujaa. Puhelin soi, koska jokin *meni pieleen* — ja mikä pahempaa, jokin ryömii. Asiakas on peloissaan, hieman inhoten, eikä siinä tilassa juuri kilpailuta. Hän soittaa Google-listaa alaspäin, kunnes joku vastaa — ja keikan, ja sen takana olevan sopimuksen, saa se, joka hoitaa kolme asiaa oikein ensimmäisenä:

- 1 Vastasitko oikeasti — ja rauhoititko heidät?** Peloissaan oleva soittaja palkkaa ensimmäisen liikkeen, joka vastaa ja kuulostaa siltä, että tilanne on hanskassa. Anna puhelun mennä vastaajaan, ja hän näppäilee jo seuraavaa numeroa — useimmat eivät jätä viestiä.
- 2 Kuulostitko rauhalliselta ja sait auton liikkeelle?** Se, joka sanoo ”saamme jonkun paikalle ja hoidamme tämän” ja tarkoittaa sitä, omistaa keikan — ja neljännesvuosisopimuksen, puutuholaissaneerauksen tai elintarvikesopimuksen sen takana. Paniikkipuhelu ei ole se pieni keikka — se on koe-esiintyminen annuiteettiin.
- 3 Oliko kanssasi helppo asioida — ja kuulostitko luotettavalta?** Oikea paikallinen osoite, näytettävä lupa, teipattu auto, kirjallinen työn kuvaus kun olet katsonut. Alalla, jolla kuka tahansa ruiskupullon kanssa voi ripustaa kyltin, helppo ja rehellinen voittaa sopimuksen ja seuraavan puhelun.

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

Hyvä uutinen? Tämä on ensimmäinen kerta, kun tekniikka suosii pientä toimijaa. Isot firmat, jotka rullaavat alaa kasaan, pyörittävät komiteoita, käyttöönottoja ja koulutusohjelmia. Sinä voit päättää tiistaina ja vastata jokaiseen puheluun perjantaista alkaen. Pelikenttä kääntyi juuri: pieni, nopea ja tavoitettava torjuja voi nyt näyttää ja suoriutua kuin valtakunnallinen brändi — ilman sen 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 torjujat, jotka puhuvat järkyttyneen asiakkaan rauhalliseksi joka päivä, ovat jo hyviä.

**300–1
000 €**
+ kuukaudessa

Sen verran useimmat ammattilaisten keikanhallinta- ja tarjousohjelmat veloittavat — ja silti ne panevat sinut naputtelemaan ja kirjaamaan keikan itse. 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 tarkastuksen ja naputtelee tarjouksen. Joku soittaa isännöitsijälle siitä, kuka maksaa. 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 tarvikkeet lähettämällä yhden viestin tukkutiskiltä — ”haen syöttiasemat ja kaksi litraa tiivistettä Virtasen puutuholaiskeikkaan” — 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 vakiotorjunnan tarjoukseen kuuluu käyntimaksu, että saksantorakkakeikalla pitää aina varata kahden viikon jälkikäynti, ja ettet koskaan lupaa kiinteää hintaa ennen kuin olet tarkastanut — ja se vastaa: **”Muistan tämän tästä lähtien.”** Jokainen korjaus kertautuu. Puolen vuoden päästä se tarjoaa kuin sinä, kirjoittaa kuin sinä ja tuntee sääntösi — koska opetit sen, kerran.

Uudelleenkuvittelun harjoitus

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

KOHTAAMINEN	VANHA TAPA	TEKOÄLY EDELLÄ
Paniikkipuhelu tulee aamukuudelta	Vastaaja. Keikka meni sille, joka vastasi.	Vastattu ja rauhoitettu, tiedot kirjattu, tarkastus varattu — sopimustarjous luonnosteltuna aamuksi.
Väärä valmiste tulee tukusta	Huomaat paikan päällä, jahtaat tiskiä, menetät käyntiajan.	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 — ”tiiviste ja seuranta-asemat nousivat kuudella rivillä”.
Keikka valmistuu	Lasku ”illalla”. Sopimusta ei tarjota koskaan.	Lasku lähetetty autosta. Sopimus tarjottu, kun pelko on vielä tuoreena.

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.

Tuholaistorjunnan arvokkaimmat keikat eivät saavu kymmeneltä aamulla kohteliaana tiedusteluna. Ne saapuvat paniikkina — ampieispesä takaoven yllä, torakoita kahvilan keittiössä juuri ennen terveystarkastajaa, puuta tuhoavien hyönteisten jälkiä seinähirressä — ja ne saapuvat, kun olet työkalujen ääressä, ajamassa tai unessa. Puhelin värisee autossa. Se soi loppuun. Tuo soittaja — ruiskutus tänään, puutuholaissaneeraus ensi viikolla, sopimus molempien takana — soittaa listan seuraavalle. Mennyttä.

Joka 3.

puhelu soi ohi

Tyypillinen torjuja missaa noin kolmasosan puheluista — kädet täynnä ryömintätilassa tai jo toisella keikalla. Alalla se on raakaa, sillä peloissaan oleva soittaja tuskin kilpailuttaa: kuulemma noin 4 viidestä ei jätä viestiä vastaajaan — he vain soittavat seuraavaan numeroon — ja konversio romahtaa minuuteissa. Missattu puhelu ei ole siirretty kauppa — se on kauppa, ja sen takana oleva sopimus, annettuna kilpailijalle. Ja se painaa sijoitustasi alas, joten se maksaa myös seuraavan.

Asiakas, jolla on puuta tuhoavia hyönteisiä seinässä, ei jätä viestiä vastaajaan. Hän soittaa seuraavalle porukalle. Vastaaja on paikka, jonne vuoden parhaat keikat menevät kuolemaan. Tekoäly edellä -korjaus on isompi — sillä puhelu on oikeasti kaksi ongelmaa.

Ongelma yksi — puhelu, johon et ehtinyt

Tekoälyvastaanottaja vastaa liikkeesi nimissä ympäri vuorokauden, kuulostaa puhelimesta rauhalliselta ja tavalliselta ja kirjaa jokaisen tiedon — mitä on nähty, missä, minkälainen kohde, kuka maksaa — sillä aikaa kun vielä nukut tai olet ryömintätilassa. Ja se tekee sen, mikä voittaa sopimuksen: se rauhoittaa asiakkaan pelon ollessa vielä tuoreena, sillä juuri säikähtänyt asiakas on vastaanottavaisimmillaan sanomaan kyllä ”pidetään se sellaisena”.

Ongelma kaksi — lupaus, jota et ehtinyt pitää

Missatun puhelun toinen puolisko on lupaus, jota kukaan ei kirjannut ylös. ”Saan jonkun teille tällä viikolla.” ”Soitan isännöitsijällesi maanantaina.” Tekoäly kirjaa lupauksen ja perää sitä — sinua tai asiakasta — kunnes se on hoidettu.

- ✓ Jokainen puhelu vastattu liikkeesi nimissä — myös aamukuudelta, myös sunnuntaina, myös kevään ensimmäisellä lämpimällä viikolla, kun jokainen tuholaispuhelin kaupungissa soi yhtä aikaa.
- ✓ Haettavissa oleva litterointi jokaisesta puhelusta — ”mitä me sovittiinkaan käyntimaksusta ja kuka maksaa?”
- ✓ Lupaukset päätyvät johonkin, joka perää sinua — ei lehtiöön eikä muistisi varaan 14-tuntisen päivän päätteeksi.
- ✓ Puhelun keikkatiedot — tuholainen, kohde, kulku, kuka maksaa — virtaavat suoraan keikalle, ei kolmesti uudelleen naputeltuna.

Puhelin lakkaa olemasta se, mikä maksaa sinulle parhaat keikat, ja muuttuu siksi, mikä varaa ne — ja varaa niiden takana olevan sopimuksen — jopa aamukuudelta, jopa kun molemmat kädet ovat täynnä.

04

CHAPTER FOUR

Tarjoa jo ennen pihasta lähtöä

Tuholaistorjunnassa on hinnoittelua, jota useimmilla aloilla ei ole: rehellinen vastaus kysymykseen ”paljonko?” puhelimesta on usein ”en osaa sanoa ennen kuin olen katsonut” — ja suustasi se voi kuulostaa väistelyltä.

Ei kiinteää hintaa

puhelimesta sokkona

Et ole nähnyt kohdetta, tuholaista etkä sitä, miten pitkälle se on edennyt. Muutama muurahainen penkin reunalla, saksantorakkapesä keittiössä, puuta tuhoavien hyönteisten pesä seinähirressä ja koko talon perimetrikäsittely ovat aivan eri työtä ja aineita — eikä sitä tiedä, miten paha se on, ennen kuin tarkastat. Kiinteä puhelinhintaa on arvaus. Arvaa yläkanttiin, ja menetät keikan; arvaa alakanttiin, ja joko syöt sen tai isket ovella ”lisätyön”, joka polttaa luottamuksen ja arvostelun.

Siksi rehellinen tekijä tarjoaa *rakenteen* varmasti ja lykkää *numeron* rehellisesti: käyntimaksu tai tarkastus, plus löydöksen mukaan mitoitettu torjunta, plus jälkikäynnit joita tuholainen todella vaatii, plus takuu-aika. Kiinteä könttähinta näkemättä ei ole itsevarmuutta — se on amatöörin merkki.

Tekoäly edellä -tarjoaminen tekee siitä helppoa: tekoäly *kartoittaa* keikan ennen kuin auto lähtee. Näin se näyttää oikeassa torjuntaliikkeessä tänään.

- ✓ **Se kysyy oikeat kysymykset ensin.** Puhelusta tekoäly käy läpi sen, mikä oikeasti määrää hinnan — tuholaislaji, kohteen koko ja rakenne, miten vakiintunut pesä näyttää, ja kuka omistaa ja kuka maksaa — jotta ajat autolla oikealle keikalle, et ehkä-keikalle.
- ✓ **Se hinnoittelee SINUN rakenteestasi.** Syötä menneet keikkasi, niin se oppii käyntimaksusi, työsi, metrihintaisen perimetrikäsittelysi ja sopimushintasi — ja antaa rehellisen rajatun haarukan, ei numeroa, jota et voi pitää.
- ✓ **Se nappaa sen, minkä sinä unohdit.** Se ei väsy ja jätä pois toista torakkakäyntiä, vuosittaista puutuholaisseurantaa tai sitä, että vuokratilaa vaatii vuokranantajan luvan ennen kuin aloitat.

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.” Hinnoittelu osui ”aika lailla kohdalleen” hänen omien lukujensa kanssa, koska se oppi menneistä keikoista.

Kirjallinen paikan päällä annettu työn kuvaus ei ole byrokratiaa — se on myyntiä

Koska rehellinen hinta riippuu siitä, mitä kohteesta löytyy, oikea siirto on lähteä liikkeelle nyt ja vahvistaa hinta paikan päällä, kirjallisesti, ennen käsittelyä. Oikein muotoiltuna se ei ole viive — se on juuri se, mikä kertoo hermostuneelle asiakkaalle, ettet ole se kaveri, joka tuplaa hinnan kun työ on jo auki. ”Annamme sinulle kirjallisen työn kuvauksen paikan päällä ennen käsittelyä” kääntää rehellisyytesi siksi, miksi hän valitsi sinut.

Sitten se, minkä kaikki jättävät väliin — jälkiyhteydenotto. Yksi viesti kaksi päivää myöhemmin: ”Kysyn vain, saitko tarjouksen käsittelystä ja neljännesvuosisopimuksesta.” 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, älä koskaan tarjoa kiinteää hintaa näkemättä, pane se kirjallisena kohteessa, ota yhteyttä jälkikäteen joka kerta. Torjuja lehtiön kanssa, joka yltää 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 tuholaistorjunnassa se on harvoin niin yksinkertaista kuin yksi asiakas ja yksi lasku.

Kuka maksaa?

kysy ennen ruiskutusta

Se, joka soittaa, ei ole aina se, joka maksaa. Vuokralaisen omasta siivottomuudesta johtuva vaiva on usein hänen; muuttohetkellä valmiina ollut tai rakenteisiin kuuluva ongelma vuokranantajan; yhteiset tilat — porrashuoneet, piha, yläpohja — voivat olla taloyhtiön; yhden huoneiston sisäinen keikka on omistajan; tarkastus ennen kauppaa on ostajan; kahvila tai varasto on yrityksen. 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 Reititä maksajan mukaan ennen kuin auto lähtee.** Ensimmäinen kysymys — ”onko tämä sinun, vuokralaisen, vuokranantajan, taloyhtiön, ostajan vai yrityksen?” — ratkaisee laskun, paperit ja lisämyynnin ennen kuin olet lähtenyt pihasta.
- 2 Laskuta oikeaa maksajaa heti kun keikka on valmis.** Yksi lause autosta: ”laskuta Mäkisen keikka isännöitsijältä.” Sopimuksella tai urakalla se laskuttaa automaattisesti sovitulla syklillä, joten kenenkään ei tarvitse muistaa.
- 3 Ota kortti paikan päällä.** Maksupäätte tai ”maksa nyt” -linkki ovella maksetaan nopeammin kuin ”tässä tilinumeroni” — ja 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 luonnostelee, 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, käyttöturvallisuustiedotteet, isännöitsijä kysymässä kuka kuittaa vaihtuvuuskäsittelyn, rakentaja jahtaamassa puutuholaistarkastuksen todistusta ennen luovutusta, ravintola-asiakkaan omaavallontat-auditointi tulossa, hinnaston päivitykset — kaikki sekaisin roskapostin kanssa, kaikki tippumassa sisään samalla kun olet ryömintätilassa lamppu toisessa kädessä ja ruisku toisessa. 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 taloyhtiö hyväksymässä yläpohjan käsittelyä”.
- ✓ **Luonnosteltu.** Rutiinivastaukset — ”kyllä, teemme puutuholaistarkastuksia ennen kauppaa”, ”olemme varattuja viikon loppuun” — kirjoitettuna ja odottamassa. Vilkauset, hienosäädät, lähetät.
- ✓ **Vastattu pyydettyäessä.** ”Mitä me tarjottiinkaan tuolle kahvilalle kuukausittaisesta huollosta?” — ja se löytää sen 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 torjuntaliikkeellä 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 puutuholaiskeikka odottaa valmistetta tukusta, mikä paniikkipuhelu pitää muuttaa sopimukseksi, 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, tarkastuspöytäkirja ja sähköposti liittää itsensä oikeaan keikkaan — niin että kun asiakas soittaa kahdeksan kuukauden päästä samasta kohteesta, koko historia on tallessa. Paniikkipuhelu, käsittely, kirjaamasi suotuisat olosuhteet, takuuehdot, se sähköposti jossa taloyhtiö sanoi kyllä — kaikki yhdessä paikassa.

Paperit ilman kauhua

Tarkastuspöytäkirja, merkintä siitä mihin pääsit ja mihin et sinä päivänä, käyttöturv tiedot levitetystä aineesta, elintarvikeasiakkaan omavalvontaloki — kysyttynä, keikalle talletettuna ja pidettynä siellä mistä löydät ne. Ei koskaan sinulle keksittynä eikä koskaan oman kohteessa tekemäsi tarkastuksen 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 torjuja ja viidenkymmenen hengen firma voivat lähettää identtisen, virheettömän, brändätyn tarjouksen ja tarkastuspöytäkirjan — ja näyttää saman oikean osoitteen ja luvan. Asiakas ei erota kumpi on kumpi — joten pientä toimijaa, joka jaksaa, kohdellaan kuin isoa, luotetaan kuin isoon, ja hän voi veloittaa kuin iso.

Suositteluvauhtipyörä — tarkoituksella, ei sattumalta

- 1 Pidä** — tee koko keikasta helppo, rehellinen ja selkeä, niin että hän pitää magneettisi jääkaapin ovessa ja ottaa sinut takaisin joka kaudella.
- 2 Arvostele** — pyydä Google-arvostelu sillä hetkellä kun hän on onnellisimmillaan, heti kun koti on taas hänen ja ryömintä on loppunut, automaattisesti, linkin kera. Arvostelut ja nopea vastaaminen nostavat sinua hakusijoituksissa — ja peloissaan oleva asiakas nojaa niihin lujaa.
- 3 Suosittele** — yhteen huoneistoon tekemäsi keikka tuo seuraavan talosta; hyvä palvelus yhdelle isännöitsijälle tuo kaikki hänen kohteensa; yksi kiinteistönvälittäjä syöttää sinulle tarkastuksen ennen kauppaa toisensa jälkeen.
- 4 Myy uudelleen** — tässä on koko juju. Kertaruiskutuksesta tulee neljännesvuosisopimus; puutuholaistarkastuksesta saneeraus ja vuosittainen seurannan uusinta; kahvilasta elintarvikesopimus. Kaikki on puhelussa ja keikkakansiossa. Muistutus oikeaan aikaan — ennen ensi kautta — muuttaa yhden paniikkikeikan annuiteetiksi.

ALOITA TÄNÄÄN — VAIKKA ILMAN TEKNOLOGIAA

Pyydä jokaiselta tyytyväiseltä asiakkaalta arvostelu ennen kuin pakkaat auton, ja kysy aina se yksi kysymys, joka avaa portaikon — ”tullaanko takaisin ennen niitä, ettei koskaan mene näin pahaksi?” Juuri tämän läpikäynyt asiakas on vastaanottavaisimmillaan, mitä koskaan tapaavat.

09

CHAPTER NINE

30 päivän vaihto

Kaikki yllä oleva toimii. Syy, miksi useimmat torjujat 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: puhelin.** Jokainen puhelu vastattu ja rauhoitettu, jokainen paniikkikeikka talteen, lupaukset poimittuna automaattisesti. Tämä alkaa maksaa koko harjoituksen takaisin heti.
- 2 Viikko 2 — Korjaa tarjoaminen.** Tekoäly kartoittaa keikan ja antaa rehellisen haarukan rakenteestasi; sinä korjaat sitä — ja jokainen korjaus on oppitunti, jonka se pitää. Kirjalliset paikan päällä annetut työn kuvaukset, kahden päivän jälkiyhteydenotto ja sopimus tarjottuna joka kerta.
- 3 Viikko 3 — Korjaa rahan saaminen.** Oikea lasku oikealle maksajalle, sopimusten ja urakoiden laskutus syklillä, kortti paikan päällä, automaattiset muistutukset — sinä hyväksymässä kaiken rahan liittyvän, kunnes se on ansainnut löysemmän hihnan.
- 4 Viikko 4 — Luovuta takatoimisto.** Postilaatikko lajiteltuna ja luonnosteltuna, aamukatsaus käynnissä, keikkakansiot ja pöytäkirjat rakentumassa itsestään, arvostelut pyydettyinä automaattisesti.

Miksi kaikki neljä? Koska yksi prosessi ei koskaan tunnu miltyään. Kolme on se, missä ”helkkari”-hetki tapahtuu — sillä silloin palaset alkavat puhua keskenään. Puhelusta tulee keikka. Keikasta tulee sopimus. Sopimuksesta 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, uudet asiakkaat ja kaikki juridisesti painava — tarkastuspöytäkirjat, takuut — 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 torjujat 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 keikan 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”. Tuholaistyö ei hiljene koskaan — se vain vaihtaa tuholaista.



ENNEN KUIN LASKET TÄMÄN KÄDESTÄSI

2 minuutin vuototesti

Useimmilta tuholaistorjujilta ei puutu taitoa eikä tunteja — he jättävät annuiteetin pöydälle. Tyypillinen yhden miehen liike tekee noin 1 200 keikkaa vuodessa, mutta vain noin joka kolmas on uutta työtä — kaksi kolmesta on jo myytyjen sopimusten huoltoa. Se on paljastava: raha ei ole useammassa kertakeikassa, vaan voittamiesi kertakeikkojen muuttamisessa sopimuksiksi, puutuholaisseurannaksi ja elintarvikesopimuksiksi. Kertakeikka maksaa enemmän voittoa kuin tuottaa; sen takana oleva sopimus on koko liiketoiminta. Ole rehellinen — rastita ne, jotka pitävät paikkansa juuri nyt.

- ✓ Missaan säännöllisesti puheluita aukioloaikojen jälkeen ja kevään ruuhkassa — enkä tiedä montako keikkaa se on maksanut.
- ✓ Paniikkipuhelu on mennyt vastaajaan enkä tiennyt puhelimen soineen.
- ✓ Olen antanut kiinteän hinnan puhelimessa ennen tarkastusta — tai menettänyt keikan siksi, etten antanut.
- ✓ En aina ota yhteyttä jälkikäteen tarjouksen lähettämisen jälkeen.
- ✓ Teen hienon kertakeikan, sitten annan asiakkaan haihtua sen sijaan että tarjoaisin sopimusta.
- ✓ Olen aloittanut työn ennen kuin varmistin, kuka oikeasti maksaa — omistaja, vuokralainen, vuokranantaja, taloyhtiö, ostaja vai yritys.
- ✓ Jätän tarkastus- tai omavalvontapaperit viime tinkaen.
- ✓ Työnnän puutuholaistarkastuksia ja sopimuksia vasta kun puhelin alkaa soida — en koskaan ennen kautta.
- ✓ 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 sopimuksia tylsässä puolikkaassa — ja se on kaikki korjattavissa. Aloita viikosta 1.

7+

Kaveri, teet raskaan työn ja annat annuiteetin sille, joka soittaa asiakkaalle takaisin ensin. Hyvä uutinen: juuri se on nyt helpointa korjata.

Suurin vipu ei ole lisää liidejä — se on jo voittamiesi puheluiden muuttaminen sopimuksiksi, jotka maksavat sinulle ympäri vuoden. 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 aamukuudelta ja rauhoittaa asiakkaan, ottaa talteen jokaisen paniikkikeikan, kartoittaa sen ja antaa rehellisen haarukan, reitittää laskun oikealle maksajalle, pitää pöytäkirjat ja perää rahat, ja muuttaa kertakeikat sopimuksiksi — kaikki yhdessä, työssä torjuntaliikkeessäsi 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 tee talosta puutuholaisvapaata, lupaa tuholaisten olevan lopullisesti poissa tai todista kohdetta puhtaaksi — se olet yhä sinä, tarkastuksesi ja lupasi. Mitä se korjaa, on se toimistotyö, jota olet tehnyt ilmaiseksi pimeään tultua.