

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

Le Guide IA du Serrurier

Comment gérer une entreprise de serrurerie à l'ère de l'IA

— et gagner plus que des boîtes trois fois plus grosses que vous.

LE SYSTÈME COMPLET · SANS BLABLA · LIBRE DE PARTAGE

THE EVERYTHING

À lire en premier

Il y a dix ans, tenir une vraie entreprise de serrurerie, c'était quelqu'un au téléphone, un comptable, et malgré tout le calcul du déplacement, de la main-d'œuvre et des fournitures griffonné sur un bout de papier dans la camionnette entre deux interventions.

Aujourd'hui, un serrurier seul avec la bonne organisation répond à chaque ouverture de nuit, chiffre plus juste et se fait payer plus vite qu'une boîte à dix camions à l'autre bout de la ville — et ne passe plus une seule soirée sur la paperasse.

Il n'est pas plus malin que vous. Ce n'est pas un meilleur serrurier. Et ce n'est sûrement pas un geek — l'un des meilleurs qu'on ait vus chiffrait encore ses interventions sur un carnet posé sur le siège passager il y a deux ans. Il a juste compris une chose avant les autres : **la moitié barbante du métier** — les appels, les devis, les comptes rendus sur place, les factures, les relances aux assureurs et aux syndicats, le classement — peut désormais se faire toute seule. Alors il a mis son énergie là où est l'argent : sur le terrain, et devant la porte.

Voici le guide de sa méthode. Pas de « 50 formules à copier ». Pas de baratin techno. Le vrai système — comment y penser, quoi mettre en place, dans quel ordre, et les erreurs qui font abandonner les bons serruriers avant que ça ne prenne. Lisez-le en entier et vous tiendrez une entreprise de serrurerie plus serrée et plus rentable qu'aujourd'hui, même sans dépenser un centime en logiciel.

UN MOT FRANC SUR CE QUI RESTE À VOUS

Rien ici ne qualifie une serrure d'inviolable, ne certifie qu'une porte est sûre, ni ne décide qui a le droit de la franchir — et ça ne remplace jamais votre jugement devant la porte, la preuve de propriété du client, ni la décision de l'assureur sur un sinistre. Ça porte l'administratif. Qu'une serrure s'ouvre sans perçage, c'est une affaire de savoir-faire ; que la personne en face ait un droit sur cette porte, c'est une question délicate ; qui règle la facture, c'est une question juridique. Les trois restent à vous, du début à la fin.

Ce qu'il y a dedans

01 Le nouveau terrain de jeu

Les 3 choses sur lesquelles le client vous juge — et pourquoi l'intervention est gagnée avant même de toucher la serrure.

02 Penser IA d'abord

Arrêtez de greffer l'IA sur vos vieilles habitudes. Redessinez l'entreprise avec l'IA qui touche tout en premier.

03 Ne plus jamais rater une intervention

Chaque ouverture de nuit décrochée — chaque cambriolage et chaque clé perdue capté, pas renvoyé au répondeur.

04 Chiffrez avant de quitter la cour

Pourquoi un prix honnête ne peut pas se donner au téléphone — et comment l'IA qualifie l'intervention avant qu'un camion ne roule.

05 Se faire payer sans la relance gênante

Propriétaire, locataire, bailleur, syndic ou assureur — la bonne facture au bon payeur, relancée pour vous.

06 La boîte mail qui se gère seule

Triée, rédigée, et qui veille sur votre argent — même lue à voix haute sur la route.

07 Votre secrétaire numérique

Le brief du matin, les dossiers d'intervention qui se montent tout seuls, et la paperasse rangée.

08 Paraissez deux fois plus gros

Tout à votre marque, et la roue avis-recommandation qui s'alimente toute seule.

09 La bascule en 30 jours

Une semaine à la fois, le curseur de confiance, et pourquoi trois processus valent mieux qu'un.



L'audit des fuites en 2 minutes

Trouvez exactement où votre entreprise perd des interventions — et par quoi commencer.

01

CHAPTER ONE

Le nouveau terrain de jeu

Quelqu'un planté devant une porte fermée à minuit — ou à côté d'une voiture avec les clés enfermées à l'intérieur — ne peut pas savoir si vous êtes un bon serrurier. Il vous juge sur ce qu'il peut atteindre — et c'est là que la plupart des serruriers perdent discrètement les meilleures interventions de la semaine.

Personne ne se réveille en rêvant d'un serrurier. Le téléphone sonne parce que quelque chose a *mal tourné* — enfermé dehors en pleine nuit, clés perdues ou volées, une effraction par la porte d'entrée, une clé cassée dans le rideau d'une boutique avant l'ouverture. Ils n'appellent pas un seul serrurier. Ils descendent la liste Google jusqu'à ce que quelqu'un décroche — et l'intervention va à celui qui réussit trois choses en premier :

- 1 Avez-vous vraiment décroché — à 23 h, un dimanche ?** L'ouverture d'urgence et le cambriolage arrivent en dehors des heures, et ils vont au premier serrurier qui répond, pas au meilleur. Laissez sonner jusqu'au répondeur et c'est perdu avant d'avoir posé la moindre question.
- 2 Avez-vous fait rouler un camion, vite ?** Celui qui dit « quelqu'un arrive » et le pense vraiment décroche l'intervention — et le recodage et la mise en sécurité qui suivent. L'ouverture n'est pas la petite intervention — c'est l'audition pour la grosse.
- 3 Était-ce simple de traiter avec vous — et aviez-vous l'air sérieux ?** Une vraie adresse, une licence que vous montrez, un camion à votre marque, un prix écrit devant la porte. Dans un métier grouillant d'arnaqueurs, le simple et le carré remportent le recodage, la mise à niveau et l'appel suivant.

Vous remarquez ce qu'aucun de ces points ne concerne ? Votre façon de crocheter proprement une serrure. Les trois portent sur le fait d'être joignable, de rouler vite et de tenir l'administratif — exactement ce que vous détestez au bout d'une journée sur le terrain. Et voici ce que personne ne vous dit : l'autre camp tourne déjà à l'IA. La question n'est pas de savoir si l'IA entre dans la serrurerie — mais si elle travaille pour vous ou contre vous.

La bonne nouvelle ? C'est la première fois que la technologie favorise le petit. Les grosses boîtes fonctionnent en comités, déploiements et formations. Vous, vous décidez un mardi et vous répondez à chaque appel dès le vendredi. Le terrain vient de basculer : le serrurier petit, rapide et joignable peut désormais paraître et performer comme la grosse boîte — sans les frais généraux de la grosse boîte.

« Mais je ne suis pas un geek »

Les artisans qui réussissent le mieux ne le sont pas non plus. L'un des plus rapides qu'on ait vus est un chef d'entreprise avec 26 ans de métier qui n'a touché un ordinateur qu'il y a trois ans. Ses mots : « **Vous inquiétez pas de l'orthographe. Vous inquiétez pas de la grammaire.** » Si vous savez envoyer un texto ou laisser un message vocal, vous savez faire tourner tout ce guide. Savoir dire ce que vous voulez, voilà la nouvelle compétence — et les serruriers, qui rassurent chaque jour un client paniqué au téléphone, sont déjà bons à ça.

**300–
1000 €**
+ par mois

Voilà ce que facturent la plupart des logiciels de gestion d'intervention et de devis du bâtiment — et ils vous font quand même taper et rédiger le compte rendu sur place. Un patron payait dans les mille euros par mois, parfois le triple, pour un logiciel que son équipe utilisait à peine. Tout ce guide remplace cette dépense, ou la fait enfin rapporter.

Les boîtes trois fois plus grosses que vous sont lentes parce qu'elles sont grosses. C'est votre brèche. Ce guide sert à s'y engouffrer.

02

CHAPTER TWO

Penser IA d'abord

Avant de toucher au moindre outil, il faut corriger votre façon de voir les choses — parce que la plus grosse erreur n'est pas d'acheter le mauvais logiciel. C'est de greffer l'IA sur votre vieille méthode et de s'étonner que rien ne change.

Chaque processus de votre entreprise repose sur une hypothèse : un humain doit faire chaque étape. Quelqu'un répond au téléphone. Quelqu'un rédige l'intervention et tape le devis. Quelqu'un appelle l'assureur pour le sinistre. Toute votre journée est bâtie sur cette hypothèse — et cette hypothèse vient de mourir.

N'automatisez pas votre ancien processus. Redessinez-le — avec l'IA qui touche tout en premier, et vous qui supervisez. Trois bascules mentales :

Bascule un — délégez des résultats, pas des étapes

Arrêtez de penser « sur quels boutons je clique ». Vous parlez maintenant à votre entreprise comme à un bon apprenti : dites le résultat, laissez-la trouver les étapes. Un patron recommande ses fournitures en envoyant un seul message depuis le comptoir du fournisseur — « je prends les ébauches protégées et deux cylindres européens pour le recodage des Nguyen » — et la commande, la dépense et la compta se rangent toutes seules.

Bascule deux — l'IA d'abord, vous ensuite

L'IA fait le premier jet de tout, et vous approuvez, ajustez ou corrigez. Le devis est rédigé avant même que vous vous asseyiez. Un client le décrit ainsi : « **Neuf fois sur dix, c'est parfait. Je fais juste — ouais, envoie.** » Votre boulot se réduit à dix secondes de jugement, pas quarante minutes de saisie.

Bascule trois — les corrections sont des investissements

Avec un logiciel classique, vous corrigez la même erreur pour toujours. Avec l'IA, vous la corrigez une fois. Dites-lui qu'un devis d'ouverture standard inclut le déplacement de nuit, qu'un recodage doit toujours demander « qui d'autre a une clé ? », et que vous ne promettez jamais un prix ferme avant d'avoir vu la serrure — elle répond : « **Je m'en souviendrai à partir de maintenant.** » Chaque correction se cumule. Six mois plus tard, elle chiffre comme vous, écrit comme vous et connaît vos règles — parce que vous le lui avez appris, une fois.

L'exercice de réinvention

Parcourez votre entreprise et posez une seule question sur chaque interaction : « À quoi ça ressemblerait si l'IA le touchait en premier ? »

INTERACTION	L'ANCIENNE MÉTHODE	IA D'ABORD
Un appel d'ouverture arrive à 23 h	Répondeur. Intervention perdue au profit de celui qui a décroché.	Décroché, détails captés, camion réservé — le devis de recodage rédigé pour le matin.
Le mauvais cylindre arrive du fournisseur	Vous le voyez sur place, relancez le comptoir, perdez le créneau de pose.	Signalé sur l'intervention, recommandé automatiquement — vous n'êtes prévenu que si ça dérape encore.
La mise à jour du tarif fournisseur tombe	Noyée sous 200 e-mails. Vieux tarifs sur votre prochain devis.	Extraite, appliquée à vos prix — « cylindres et ébauches protégées en hausse sur six lignes. »
L'intervention se termine	Facture « ce soir ». Avis jamais demandé.	Facture envoyée depuis le camion. Avis demandé pendant qu'ils sont encore soulagés.

Chaque chapitre à partir d'ici n'est que cet exercice appliqué à une partie de votre entreprise.

03

CHAPTER THREE

Ne plus jamais rater une intervention

Commençons par la fuite qui vous coûte le plus et qui fait le moins mal — parce que vous ne voyez jamais la facture.

Les interventions les plus rentables en serrurerie n'arrivent pas à 10 h avec une demande polie. Elles arrivent à 23 h sous forme d'ouverture d'urgence, de cambriolage dont le propriétaire vient d'être prévenu, de clés perdues sur un parking à une heure de chez soi — et elles arrivent pendant que vous êtes sur le terrain, au volant, ou endormi. Le téléphone vibre dans le camion. Il sonne dans le vide. Cet appelant — une ouverture ce soir, un recodage la semaine prochaine, un dossier d'assurance derrière — appelle le serrurier suivant sur la liste. Envoyé.

1 sur 3

appels sans réponse

Le serrurier type rate environ un tiers de ses appels entrants — un instant les mains prises sous un tableau de bord, ou déjà sur une autre intervention. Ici c'est brutal, parce que les appels d'ouverture d'urgence se transforment à environ 70–85 % : la personne enfermée dehors ne compare pas, elle embauche celui qui répond et annonce qu'un camion arrive. Un appel manqué n'est pas une vente reportée — c'est une vente offerte au numéro suivant sur Google. Et ça fait chuter votre classement, donc ça vous coûte aussi le suivant.

Le client enfermé dehors à minuit ne laisse pas de message. Il appelle la boîte suivante. Le répondeur, c'est là que les meilleures interventions de la semaine vont mourir. La solution IA d'abord va plus loin — parce qu'un appel, c'est en fait deux problèmes.

Problème un — l'appel que vous ne pouviez pas prendre

Une standardiste IA répond au nom de votre entreprise, 24 h/24, sonne normal au téléphone, et capte chaque détail — quelle serrure, où, quel type de porte ou de voiture, qui paie — pendant que vous dormez encore ou que vous êtes sous un tableau de bord.

Problème deux — la promesse que vous ne pouviez pas tenir

La seconde moitié d'un appel manqué, c'est la promesse que personne n'a notée. « Je vous envoie quelqu'un dans l'heure. » « J'appelle votre syndic lundi. » L'IA capte la promesse et la relance — vous, ou le client — jusqu'à ce qu'elle soit tenue.

- ✓ Chaque appel décroché au nom de votre entreprise — y compris à 23 h, y compris le dimanche, y compris le vendredi soir en pleine rush quand tous les téléphones de serrurier de la ville sonnent en même temps.
- ✓ Une transcription consultable de chaque appel — « qu'est-ce qu'on avait convenu sur le déplacement et qui paie ? »
- ✓ Les promesses atterrissent quelque part qui vous relance — pas un carnet, pas votre mémoire au bout d'une journée de 14 heures.
- ✓ Les détails issus de l'appel — type de serrure ou de voiture, adresse, qui paie — arrivent directement dans le dossier, sans être retapés trois fois.

Le téléphone cesse d'être ce qui vous coûte les meilleures interventions pour devenir ce qui les réserve — même à 3 h du matin, même les deux mains prises.

04

CHAPTER FOUR

Chiffrez avant de quitter la cour

La serrurerie a un piège de devis que la plupart des métiers n'ont pas : la réponse honnête à « c'est combien ? » au téléphone, c'est « je ne peux pas encore le dire » — et dans votre bouche, ça peut sonner exactement comme l'appât des arnaqueurs.

Pas de prix ferme

au téléphone

Vous n'avez vu ni la serrure, ni la porte, ni la voiture. Un cylindre européen, un verrou à mortaiser, un cylindre haute sécurité à clé protégée et une serrure connectée, c'est un travail et des pièces radicalement différents — et savoir si ça s'ouvre sans perçage reste inconnu tant que vous n'êtes pas sur place. Un prix ferme au téléphone est une devinette. Voilà le piège : les arnaqueurs annoncent aussi un chiffre bas et ferme au téléphone — puis le triplent devant la porte. Refusez de chiffrer et vous pouvez passer pour l'un d'eux.

Alors l'artisan honnête doit faire l'inverse de se cacher — **inverser chaque signal d'arnaque, haut et fort** : une vraie adresse locale, une licence que vous montrez, un camion à votre marque, et un prix écrit devant la porte *avant* tout travail. Pas « faites-moi confiance », mais « voici exactement qui je suis et ce que ça coûtera une fois que j'aurai vu ».

Le devis IA d'abord rend ça facile : l'IA *qualifie* l'intervention avant qu'un camion ne roule. Voici à quoi ça ressemble dans une vraie entreprise de serrurerie aujourd'hui.

- ✓ **Elle pose d'abord les bonnes questions.** À partir de l'appel, l'IA passe en revue ce qui fixe vraiment le prix — type de serrure ou de porte, ou l'année, la marque et le modèle exacts de la voiture ; ouverture, recodage ou clés perdues ; et à qui c'est et qui paie — pour que vous rouliez vers une vraie intervention, pas vers un peut-être.
- ✓ **Elle chiffre à partir de VOTRE structure.** Donnez-lui vos anciennes interventions et elle apprend votre déplacement, votre main-d'œuvre, votre tarif de nuit et vos marges sur les fournitures — et donne une fourchette honnête et bornée, pas un chiffre que vous ne pourrez pas tenir.
- ✓ **Elle rattrape ce que vous avez oublié.** Elle ne fatigue pas à 23 h 30 en oubliant le déplacement de nuit, le second cylindre, ou le fait que le client doit prouver que la voiture est la sienne.

Le jour même

un devis bien fait

Un chef d'entreprise — 26 ans de métier, touche à peine un ordinateur : « Des devis qui me prenaient deux ou trois jours, mon IA les fait en une demi-journée. J'en ai fait un hier qui m'aurait pris deux jours — envoyé le jour même. » Les prix sont tombés « quasiment pile » sur les siens, parce qu'elle a appris de ses anciennes interventions.

Le devis écrit sur place n'est pas de la paperasse — c'est la vente

Parce que le prix honnête dépend de ce que vous trouvez devant la porte, le geste est de rouler tout de suite et de confirmer le prix sur place, par écrit, avant de commencer. Bien présenté, ce n'est pas un délai — c'est ce qui dit au client inquiet que vous n'êtes pas le gars qui double la note une fois la perceuse sortie. « On vous donne un prix écrit sur place avant de toucher la serrure » transforme votre honnêteté en la raison pour laquelle ils vous ont choisi.

Puis ce que tout le monde saute — la relance. Un message, deux jours plus tard : « Je vérifie juste que vous avez bien reçu le devis pour le recodage et le nouveau verrou. » Ce seul message gagne plus d'interventions que baisser vos tarifs ne le fera jamais. En IA d'abord, la relance n'est pas une habitude à prendre. C'est une chose qui se fait, tout simplement.

LE SUJET, CE N'EST PAS LE LOGICIEL

C'est le standard : qualifier avant de rouler, ne jamais chiffrer un prix ferme sans avoir vu, le mettre par écrit devant la porte, relancer à chaque fois. Un serrurier avec un carnet qui tient ce standard bat celui avec une appli qui ne le tient pas. L'IA rend juste le standard sans effort.

05

CHAPTER FIVE

Se faire payer sans la relance gênante

Vous avez fait le travail. Maintenant il faut toucher l'argent — et en serrurerie c'est rarement aussi simple qu'un client et une facture.

Qui paie ?

demandez avant de tailler une clé

La personne qui appelle n'est pas toujours celle qui paie. Une ouverture est en général pour le locataire ; un recodage entre deux locations, pour le bailleur ou le syndic ; les portes communes et l'entrée d'un immeuble, pour la copropriété ; un cambriolage ou un vol de clés peut être pour l'assureur, franchise déduite ; une flotte ou un multi-site, pour l'entreprise. Trompez-vous et la facture rebondit pendant des semaines. Visez juste dès le départ et l'argent suit le travail.

La relance est un problème de système, pas de personnes. Réglez le système et vous n'aurez plus jamais la conversation gênante.

- 1 Aiguillez par payeur avant que le camion ne roule.** La première question — « est-ce vous, un locataire, un bailleur, un syndic, un sinistre ou une flotte ? » — décide la facture, la paperasse et la vente additionnelle avant même d'avoir quitté la cour.
- 2 Facturez le bon payeur dès l'intervention finie.** Une phrase depuis le camion : « facture le recodage Wilson au syndic ». Sur un sinistre, ça rédige à l'assureur, pour que le client n'ait à sortir que sa franchise.
- 3 Prenez la carte sur place.** Un sans-contact ou un lien « payer maintenant » devant la porte est payé plus vite que « voici mon RIB » — et les relances à J+3, J+7 et J+14 s'envoient toutes seules.
- 4 Ne montez le ton que s'il le faut.** La plupart paient à la relance un ou deux. Vous restez le gentil du début à la fin.

L'argent c'est l'argent : c'est le seul endroit où vous tenez l'IA en laisse courte au début. Elle rédige, vous approuvez — jusqu'à ce que vous l'ayez vue juste pendant un mois.

06

CHAPTER SIX

La boîte mail qui se gère seule

Votre boîte mail, c'est là que l'argent fuit en silence et que le stress s'infiltré.

Relevés fournisseurs, numéros de sinistre, commandes de clés protégées, mises à jour de tarifs, le maçon qui relance un plan de clés sur un chantier neuf, un syndic qui demande qui valide un recodage entre deux locations — tout ça mélangé aux pourriels, tout ça qui tombe pendant que vous êtes devant une porte, un pistolet à crochetage dans une main et une lampe dans l'autre. Un responsable de magasin a démarré avec 24 000 e-mails en retard : « Je lisais un e-mail, il se perdait. Je n'arrivais même plus à le retrouver. »

En IA d'abord, la boîte mail devient une chose déjà traitée quand vous la regardez :

- ✓ **Triée.** Les trois e-mails qui comptent aujourd'hui remontent en haut, avec le pourquoi — « celui-ci, c'est l'assureur qui valide la réparation du cambriolage ».
- ✓ **Rédigée.** Les réponses courantes — « oui, on taille et on programme les clés de voiture », « on est complets jusqu'à la fin de semaine » — écrites et prêtes. Vous jetez un œil, ajustez, envoyez.
- ✓ **Répondue à la demande.** « C'est quoi le dernier prix de ce cylindre à clé protégée chez le fournisseur ? » — et elle trouve le plus récent à l'instant.

CE QUE PERSONNE N'ATTEND — ELLE VEILLE SUR VOTRE ARGENT

Parce que l'IA lit tout, elle repère des choses. Une entreprise : « Elle m'a déjà évité des milliers d'euros en produits mal commandés — elle a dit : attends, vu tes anciennes interventions, tu veux plutôt celui-là. » Une autre a eu un fournisseur qui a facturé par erreur avec 50 % d'écart — signalé automatiquement avant d'être payé.

07

CHAPTER SEVEN

Votre secrétaire numérique

Chaque entreprise de serrurerie a une secrétaire. En général c'est vous, qui le faites mal à 22 h.

+20**interventions**

en une semaine

La personne à l'administratif d'une entreprise est partie une semaine en congé. Le patron : « Ça fait une semaine qu'on ne l'a pas au bureau, et ça nous a aidés à faire son boulot — et on a eu sans doute 20 interventions de plus rien que cette semaine. » Pas survivre à la semaine. Leur plus grosse semaine.

Le brief du matin

Avant de tourner la clé : les interventions du jour dans l'ordre, quel recodage attend ses ébauches protégées du fournisseur, quelle ouverture doit devenir un devis de mise à niveau, qui relancer pour un paiement, et la seule chose qui vous mordra si vous l'oubliez. Deux minutes avec un café — et votre équipier est au courant aussi.

Des dossiers d'intervention qui se montent tout seuls

Chaque photo, devis, facture, code de clé et e-mail d'assureur s'attache tout seul à la bonne intervention — pour que, quand le client rappelle huit mois plus tard pour une autre clé du même système, tout l'historique soit là. L'ouverture, le recodage, la pièce d'identité que vous avez vérifiée, le numéro de sinistre, l'e-mail où le syndic a dit oui — tout au même endroit.

La paperasse sans l'angoisse

Le rapport de dégâts de l'assureur, la trace que vous avez vérifié la preuve que la voiture ou le logement était bien le sien, l'accord du syndic avant de toucher à une porte commune — suggérés, captés sur l'intervention, et gardés là où vous les retrouvez. Jamais inventés à votre place, et jamais un substitut à votre propre vérification devant la porte — juste empêchés de disparaître.

08

CHAPTER EIGHT

Paraissez deux fois plus gros

Voici un secret sur lequel comptent les grosses boîtes : « paraître pro », c'est surtout de la présentation — et la présentation est désormais quasi gratuite.

Un serrurier avec une camionnette et une boîte de cinquante personnes peuvent envoyer le même devis et le même rapport de sinistre, impeccables et à leur marque — et afficher la même vraie adresse et la même licence. Le client ne peut pas dire lequel est lequel — alors le petit qui s'en donne la peine est traité comme le gros, on lui fait confiance comme au gros, et il peut facturer comme lui.

La roue des recommandations — voulue, pas par hasard

- 1 **Fidéliser** — rendez toute l'intervention simple, carrée et claire, pour qu'ils vous reprennent sans hésiter et gardent votre numéro sur le frigo.
- 2 **Faire noter** — demandez l'avis Google au moment où ils sont le plus contents, juste après être rentrés et une fois la panique passée, automatiquement, avec le lien. Les avis et la rapidité de réponse sont ce qui vous fait monter dans le classement.
- 3 **Recommander** — le recodage fait pour un logement vous amène le suivant de l'immeuble ; le service rendu à un syndic vous amène toutes ses portes.
- 4 **Revendre** — le « qui d'autre a une clé ? » après une ouverture devient un recodage ; le recodage devient un verrou de sûreté, une serrure connectée, un système à clé protégée, une clé passe pour toute la boutique. C'est tout dans la transcription de l'appel. Un rappel au bon moment transforme une ouverture en compte sécurité.

COMMENCEZ AUJOURD'HUI — MÊME SANS AUCUNE TECHNOLOGIE

Demandez un avis à chaque client content avant de remballer le camion, et posez toujours la seule question qui ouvre l'échelle — « on neutralise les anciennes clés pour que personne d'autre ne puisse entrer ? ». Un client qui vient d'être enfermé dehors ou cambriolé est le plus réceptif que vous le trouverez jamais.

09

CHAPTER NINE

La bascule en 30 jours

Tout ce qui précède marche. Si la plupart des serruriers n'y arrivent pas, c'est qu'ils tentent tout d'un coup, se noient en pleine intervention, et reviennent à l'ancienne méthode. Donc : une chose à la fois, sans arrêter de travailler.

- 1 Semaine 1 — Colmatez la plus grosse fuite : le téléphone de nuit.** Chaque appel décroché, chaque ouverture et cambriolage capté, les promesses extraites automatiquement. Ça commence à rembourser tout l'exercice tout de suite.
- 2 Semaine 2 — Réglez le devis.** L'IA qualifie l'intervention et donne une fourchette honnête à partir de votre structure ; vous corrigez — et chaque correction est une leçon qu'elle garde. Des devis écrits sur place avec la relance à deux jours.
- 3 Semaine 3 — Réglez le paiement.** La bonne facture au bon payeur, la paperasse d'assureur et de syndic gérée, la carte sur place, des relances automatiques — vous approuvant tout ce qui touche à l'argent jusqu'à ce que la laisse soit méritée.
- 4 Semaine 4 — Passez la main sur le back-office.** Boîte mail triée et rédigée, brief du matin en route, dossiers d'intervention qui se montent seuls, avis demandés automatiquement.

Pourquoi les quatre ? Parce qu'un seul processus ne fait jamais grand-chose. C'est à trois que le déclic « ça alors » se produit — parce que c'est là que les pièces commencent à se parler. L'appel devient l'ouverture. L'ouverture devient le recodage. Le recodage devient la facture et l'avis.

Le curseur de confiance — passer la main sans perdre le sommeil

Vous ne confiez pas le camion et une intervention à un nouvel apprenti dès le premier jour. Pareil ici :

- 1 **Semaines 1–2 : elle demande pour tout.** Chaque brouillon d'e-mail, chaque facture — « voilà ce que j'enverrais, d'accord ? » Vous approuvez, corrigez, enseignez.
- 2 **Semaines 3–4 : elle demande pour l'important.** Les réponses courantes partent seules ; l'argent, les assureurs et les nouveaux clients passent encore par votre accord.
- 3 **À partir du deuxième mois : elle demande pour les exceptions.** Là, elle tourne, et vous recevez le brief du matin et les alertes. Vous restez le patron — vous avez juste cessé d'être le goulot.

Les erreurs qui font abandonner les bons serruriers avant le déclic

- ✓ **Faire les quatre semaines d'un coup.** Non. Une par semaine. Chacune engrange une victoire avant d'ajouter la suivante.
- ✓ **Greffer l'IA sur l'ancien processus.** Si vous tapez encore chaque intervention dans le même vieux logiciel en demandant à l'IA « d'aider », vous avez raté le point. Redessinez le processus (chapitre 2).
- ✓ **La traiter comme un logiciel plutôt que comme du personnel.** Un logiciel, vous le configurez une fois et le maudissez pour toujours. Ça, vous l'enseignez — et ça s'améliore chaque semaine.
- ✓ **Attendre le parfait.** Un système approximatif qui tourne aujourd'hui bat un système parfait que vous monterez « quand ça se calmera ». Ça ne se calme jamais.



AVANT DE LE REPOSER

L'audit des fuites en 2 minutes

La plupart des serruriers ne manquent ni de compétence ni d'heures — ils perdent des interventions qu'ils avaient déjà une chance de gagner. Un serrurier seul type tourne autour de 900 interventions par an, et pourtant près d'un tiers des appels sonnent dans le vide — et les appels d'ouverture se transforment à 70–85 %. Récupérez les appels d'urgence que vous ratez et vous ajoutez des centaines d'interventions par an avant d'acheter le moindre nouveau contact. Soyez honnête — cochez celles qui sont vraies en ce moment.

- ✓ Je rate régulièrement des appels le soir et le week-end — et je ne sais pas combien d'interventions ça m'a coûté.
- ✓ Une ouverture ou un cambriolage est parti au répondeur et je n'ai jamais su que le téléphone avait sonné.
- ✓ J'ai donné un prix ferme au téléphone avant de voir la serrure — ou perdu une intervention parce que je refusais.
- ✓ Je ne relance pas toujours après avoir envoyé un devis.
- ✓ J'ai commencé le travail avant d'avoir confirmé qui payait vraiment — propriétaire, locataire, bailleur, syndic ou assureur.
- ✓ Je laisse la paperasse d'assureur ou de syndic au client au lieu de la gérer.
- ✓ Je ne vérifie pas toujours que la personne a le droit d'accéder à la porte ou à la voiture avant de l'ouvrir.
- ✓ Mes factures mettent plus de deux semaines à être payées.
- ✓ Ma boîte mail me stresse, et l'important se retrouve enfoui.
- ✓ Si un client rappelait sur une intervention de l'an dernier, il me faudrait un moment pour retrouver les détails.

0–2

Navire bien tenu. Quelques réglages et vous décollez.

3–6

Vous perdez de vraies interventions dans la moitié barbante — et tout est réparable. Commencez par la semaine 1.

7+

Mon vieux, les meilleures interventions de la semaine partent chez celui qui répond ensuite. Bonne nouvelle : c'est exactement ce qui est le plus facile à corriger aujourd'hui.

Le plus gros levier, ce n'est pas plus de contacts — c'est décrocher plus des appels que vous recevez déjà. Votre plus grosse case cochée est votre plus grosse occasion. Commencez par là.

Vous voulez qu'on vous l'installe ?

Tout ce qu'il y a dans ce guide, vous pouvez le monter vous-même — et vous devriez, si vous avez le temps et la patience. Beaucoup le font. Si vous préférez que ce soit simplement fait — l'IA qui répond à votre téléphone à 3 h du matin, capte chaque ouverture et chaque cambriolage, qualifie l'intervention et donne une fourchette honnête, aiguille la facture vers le bon payeur, gère l'assureur et relance le paiement, le tout en un, à l'œuvre dans votre entreprise de serrurerie cette semaine — c'est ce qu'on construit. Ça s'appelle .

- ✓ 14 jours d'essai gratuit. Résiliable à tout moment. Sans engagement, sans contrat.
- ✓ Rien d'important — un devis, une facture, un message client — ne part jamais sans que vous l'ayez vu d'abord.
- ✓ Ça vit dans Microsoft Teams et les outils que vous utilisez déjà.

Voyez-le à l'œuvre sur vos propres interventions sur the-everything-app.com — sans carte bancaire pour jeter un œil.

Note honnête : ça ne réparera pas une entreprise cassée, et ça ne qualifiera pas une serrure d'inviolable, ne décidera pas qui a droit à une porte, ni ne tranchera la décision de l'assureur sur un sinistre — ça, c'est toujours vous, la preuve de propriété du client et l'assureur. Ce que ça répare, c'est le boulot de bureau que vous faites gratuitement depuis la nuit tombée.