

THE EVERYTHING · GUIDE SUL CAMPO PER LE IMPRESE ARTIGIANE

Il Manuale del Muratore AI

Come mandare avanti un'impresa di muratura in mattoni e blocchi nell'era dell'AI — e guadagnare più di imprese tre volte più grandi di te.

IL SISTEMA COMPLETO · ZERO FUFFA · DA CONDIVIDERE LIBERAMENTE

THE EVERYTHING

Leggi prima questo

Dieci anni fa, mandare avanti un'impresa di muratura seria voleva dire assumere qualcuno in ufficio, pagare un commercialista, e contare lo stesso i mattoni sulle tavole al tavolo di cucina dopo che i figli erano a letto.

Oggi, un muratore con una squadra sola e il sistema giusto prende più lavoro, preventiva più in fretta e si fa pagare prima di un'impresa con sei squadre in giro per la città — e non passa una sera sulle scartoffie.

Non è più sveglia di te. Non è un muratore migliore. E non è di sicuro un tipo da computer — uno dei più bravi che abbiamo visto due anni fa contava i mattoni al migliaio con un blocchetto e una matita. Ha solo capito una cosa prima degli altri: **la metà noiosa dell'impresa — le chiamate, i preventivi, i computi, le fatture, i solleciti, l'archivio — adesso può farsi da sola.** Così ha messo le sue energie dove ci sono i soldi: in cantiere, e sul cliente.

Questo è il manuale di come ci riesce. Niente "50 prompt da copiare". Niente storie da tecnologi. Il sistema vero — come ragionarci, cosa mettere su, in che ordine, e gli errori che fanno mollare i bravi muratori prima che scatti. Le storie qui dentro sono artigiani veri e piccole imprese vere con cui lavoriamo — i nomi tolti, i numeri lasciati. Leggilo dall'inizio alla fine e manderai avanti un'impresa di muratura più ordinata e più redditizia di adesso, anche se non spendi una lira in software.

UNA PAROLA CHIARA SULLA TUA RESPONSABILITÀ

Niente qui dentro dà il via libera alle opere murarie strutturali, né certifica che un muro di sostegno, un architrave o un muro portante sia stato eseguito secondo le prescrizioni dell'ingegnere, né sostituisce il giudizio di un muratore qualificato. Si porta dietro *l'amministrazione*. Il muro — e la responsabilità che stia in piedi e sia eseguito come prescritto — restano tuoi, dall'inizio alla fine.

Cosa c'è dentro

01 Il nuovo campo da gioco

Le 3 cose su cui ti giudicano i clienti — e perché l'altra parte usa già l'AI.

02 Pensa AI-First

Smetti di attaccare l'AI alle vecchie abitudini. Ridisegna l'impresa con l'AI che tocca tutto per prima.

03 Non perdere più un lavoro

Ogni chiamata risposta — e ogni promessa presa, sollecitata, e già in lavorazione.

04 Preventiva prima di ripartire dal cantiere

L'AI costruisce il computo dalle tue parole e dai tuoi prezzi. Tu controlli e mandi.

05 Fatti pagare senza il sollecito imbarazzante

Soldi in banca in 7 giorni, non 47 — con zero messaggi da vergogna.

06 La posta che si gestisce da sola

Smistata, abbozzata, e con un occhio ai tuoi soldi — anche letta ad alta voce mentre guidi.

07 Il tuo capoufficio digitale

Il punto della mattina, le commesse che si archiviano da sole, e le carte a posto.

08 Sembra il doppio di quello che sei

Tutto col marchio sopra, e il volano recensioni-passaparola che si alimenta da solo.

09 Il cambio in 30 giorni

Una settimana alla volta, la manopola della fiducia, e perché tre processi battono uno.



Il check delle perdite in 2 minuti

Trova esattamente dove la tua impresa perde soldi — e cosa sistemare per primo.

01

CAPITOLO UNO

Il nuovo campo da gioco

Un privato davanti a una platea nuda non può sapere se sei un bravo muratore. Non lì in piedi. Ti giudica su quello che riesce a vedere — ed è lì che la maggior parte dei muratori perde in silenzio lavori che avrebbe preso in scioltezza.

Quando un costruttore ha bisogno di una squadra per una casa, o un privato si decide finalmente per il muro di sostegno, non chiamano un muratore solo. Ne chiamano cinque, presi in cima alla lista di Google, e il lavoro va a chi azzecca per primo tre cose:

1

Hai risposto davvero — o hai richiamato subito?

La casa va al primo muratore che risponde, non al migliore. Squilli a vuoto e l'hai perso prima ancora di aver visto una tavola.

2

Il prezzo è arrivato in fretta, e faceva la sua figura?

Un prezzo ordinato, voce per voce — i mattoni al migliaio, i blocchi al metro quadro, il ponteggio, l'accesso, la pulizia finale — entro un giorno batte un numero scarabocchiato dietro a un biglietto da visita la settimana dopo. Ogni singola volta.

3

Trattare con te è stato facile?

Aggiornamenti chiari, niente da rincorrere, niente "scusa capo, mi sono scordato di mandartelo". Facile-da-trattare è quello che fa sì che un costruttore chiami te per primo per le prossime dodici case.

Noti cosa non c'entra in nessuna delle tre? Quanto sei bravo a fare il muratore. Tutte e tre riguardano **amministrazione e comunicazione** — esattamente la roba che odi e per cui non hai mai tempo alla fine di una giornata in cantiere.

E qui c'è il pezzo che nessuno ti dice: l'altra parte del tavolo gira già sull'AI. I costruttori in serie ci fanno passare le loro gare. Le imprese di case a catalogo preventivano un computo intero in pochi minuti. Il sistema della rivendita conosce lo storico dei tuoi ordini meglio di te. La domanda non è se l'AI entra nella muratura — è già dentro. La domanda è se lavora *per* te o *contro* di te.

La buona notizia? È la prima volta nella storia che la tecnologia favorisce il piccolo. Le grandi imprese devono mettere su comitati, piani di adozione e corsi. Tu puoi decidere di martedì ed essere operativo venerdì. Il campo da gioco si è appena ribaltato: il muratore piccolo, veloce e organizzato può adesso sembrare e rendere come la grande impresa — senza i costi fissi della grande impresa.

«Ma io non sono un tipo da computer»

Nemmeno gli artigiani che lo stanno facendo meglio. Uno di quelli che ha adottato più in fretta è un titolare con 26 anni di cantiere che ha preso in mano un computer solo tre anni fa. Parole sue: «*Non ti preoccupare dell'ortografia. Non ti preoccupare della grammatica.*» Se sai mandare un messaggio o lasciare un vocale, sai far girare tutto quello che c'è in questo manuale. Essere bravo a battere a macchina era il vecchio requisito. Saper *dire* quello che vuoi è quello nuovo — e i muratori sono già bravi a farlo.

300–1.000
+ € al mese

Quello che chiede in euro la maggior parte dei gestionali e dei software di computo per artigiani — e per giunta la battitura e il computo te li fa fare *lo stesso* a te. Un titolare che conosciamo pagava mille euro al mese, certi mesi tremila, per un software che la sua squadra apriva a malapena. Tieni a mente quel numero: tutto quello che c'è in questo manuale o sostituisce quella spesa o la fa fruttare.

Le imprese tre volte più grandi di te sono lente perché sono grandi. Quello è il tuo spiraglio. Questo manuale parla di come passarci.

02

CAPITOLO DUE

Pensa AI-First

Prima di toccare un solo strumento, dobbiamo sistemare come la pensi su questa roba — perché l'errore più grosso non è comprare il software sbagliato. È attaccare l'AI al tuo vecchio modo di lavorare e chiedersi perché non è cambiato niente.

Ogni processo della tua impresa è stato costruito su un'assunzione: che a fare ogni passaggio debba essere una persona. Qualcuno risponde al telefono. Qualcuno conta i mattoni sulle tavole e batte il preventivo. Qualcuno rincorre il SAL. Qualcuno archivia i particolari dell'ingegnere e le bolle di consegna. Tutta la tua giornata è modellata su quell'assunzione — e quell'assunzione è appena morta.

Non automatizzare il vecchio processo. **Ridisegnalo** — con l'AI che tocca tutto per prima, e tu che supervisioni. Tre cambi di testa, ognuno imparato da un'impresa artigiana vera con cui lavoriamo:

Cambio uno — delega risultati, non passaggi

Smetti di pensare «quali tasti schiaccio». Adesso parli alla tua impresa come parleresti a un bravo capo squadra: dici il risultato, lasci che sia lei a trovare i passaggi. Un titolare ha annullato una fattura, l'ha riemessa pro rata e ha scritto al cliente dicendo esattamente quello, in una frase. Un altro compra il materiale mandando un messaggio dal bancone della rivendita — «Sono in rivendita, dodicimila mattoni faccia a vista standard e quattro bancali di malta per il lavoro dei Rossi, consegna martedì» — e l'ordine, la spesa e la contabilità si sistemano da soli. Parole sue: «È un messaggio solo che fa un sacco di roba.»

Cambio due — prima l'AI, poi tu

Vecchio modo: il lavoro lo fai tu, magari un programma ti aiuta. Nuovo modo: l'AI fa la prima passata di tutto, e tu approvi, ritocchi o cassi. Il preventivo è abbozzato prima che tu ti sieda. La risposta è scritta prima che tu apra la mail. La chiamata è risposta prima che tu scenda dal ponteggio. Un cliente ha descritto così la routine: «Nove volte su dieci è perfetto. Vai — sì, manda.» Il tuo lavoro si riduce a dieci secondi di giudizio, non quaranta minuti di battitura. (E no — non le molli le chiavi il primo giorno. All'inizio chiede il permesso per tutto, soprattutto per i soldi. Le allenti il guinzaglio man mano che se lo guadagna — Capitolo 9.)

Cambio tre — le correzioni sono investimenti

Con il software normale, lo stesso errore lo correggi per sempre. Con l'AI, lo correggi una volta. Un muratore le dice che il suo prezzo al migliaio comprende sempre le zanche, gli architravi e il lavaggio acido alla fine ma mai il ponteggio — e lei risponde: «*Me lo ricordo d'ora in poi.*» E lo fa. Dille una volta che un certo costruttore vuole la malta bianco sporco e la fuga stilata, e non sbaglia più. Ogni correzione si accumula. Sei mesi dopo, preventiva come te, scrive come te e conosce le tue regole — perché gliel'hai insegnato, una volta.

L'esercizio di ridisegno

Gira la tua impresa e fatti una domanda su ogni scambio: «*Come sarebbe se lo toccasse prima l'AI?*»

LO SCAMBIO	IL VECCHIO MODO	AI-FIRST
Il costruttore chiama per far preventivare una casa	Segreteria. Squadra presa da chi ha risposto.	Risposta, presa, fissato un giro sulle tavole — prezzo abbozzato prima di colazione.
La consegna di mattoni arriva due bancali corta	Te ne accorgi giovedì, solleciti venerdì, te ne scordi lunedì — squadra ferma.	Segnalata il giorno che arriva, sollecitata da sola — ne senti parlare solo se la rivendita non rimedia.
Arriva l'aggiornamento di listino della rivendita	Sepolto sotto 200 mail. Prezzi vecchi sul prossimo preventivo.	Estratto, applicato ai tuoi prezzi — una riga: «il faccia a vista è salito su quattro serie, su anche la sabbia».
Il lavoro finisce	Fattura «stasera». Recensione mai chiesta.	Fattura mandata dal cantiere. Recensione chiesta mentre sono ancora contentissimi del muro pulito. Prossimo lavoro segnalato.

Ogni capitolo da qui in poi è solo questo esercizio applicato a un pezzo della tua impresa. Non diventi un impiegato. Diventi il titolare di un'impresa che gira intorno a te da sola.

03

CAPITOLO TRE

Non perdere più un lavoro

Partiamo dalla perdita che ti costa di più e che fa meno male — perché il conto non lo vedi mai.

I muratori sono un disastro su questo, e lo sai. Sei su per il ponteggio a tirare il filo con la squadra, le mani piene di malta, il telefono che vibra da qualche parte nel furgone. Squilla a vuoto. Quello che chiamava — una casa, un muro di sostegno, un garage in blocchi, una parete a vista e due pilastri — chiama il muratore dopo sulla lista. Se ne va.

16 lavori l'anno, invisibili

Metti che perdi quattro chiamate a settimana. Sii onesto su chi ti chiama: quasi sempre è la rivendita per una consegna, il costruttore, quelli del ponteggio, o uno della squadra. Metti che solo una di quelle quattro a settimana sia qualcuno che vuole davvero far tirare su della muratura — fanno circa 50 richieste vere l'anno che non hai mai sentito. Metti che uno su tre di quelli avrebbe chiuso. Fanno circa **16 lavori l'anno** che se ne vanno dritti da chi ha risposto dopo di te. Non te ne accorgi mai, perché non hai mai saputo che il telefono squillava. (È un esempio — ma fatti i tuoi numeri e brucia.)

E la mazzata: il cliente che chiama te non lascia un messaggio in segreteria. Chiama quello dopo.

La segreteria è dove i lavori vanno a morire. Il vecchio rimedio era «rispondi a più chiamate». Il rimedio AI-first è più grosso — perché una chiamata è in realtà due problemi, e la maggior parte dei muratori pensa solo al primo.

Problema uno — la chiamata che non potevi prendere

Sei sul ponteggio, stai scaricando, o guidi col carrello degli attrezzi dietro. Una segretaria AI risponde a nome della tua impresa, 24 ore su 24, al telefono suona normale, si fa dire i dettagli del lavoro — cosa (muratura di una casa, blocchi, un muro di sostegno, una parete a vista, pilastri e un pilastrino della posta), dove, e quanto è grosso — ti fissa il giro sulle tavole, mette in cima i lavori urgenti da mettere in sicurezza, e ti manda un riassunto prima che tu sia sceso dalle tavole. Non fa la pausa caffè, non si ammala, e costa una frazione di una persona.

Problema due — la chiamata che hai preso, e mezza dimenticata

Sii onesto: quante volte hai detto «sì capo, ti faccio avere un prezzo per il muro di sostegno entro giovedì» dal sedile del furgone — e per il lavoro dopo era sparito? Non sei disorganizzato. Sei pieno, e la tua testa è il tuo archivio. È qui che l'AI-first cambia cos'è un telefono:

- **Ogni chiamata viene presa.** Registrata, trascritta, archiviata sul lavoro. Sei settimane dopo, quando il cliente dice «ma tu avevi detto che il lavaggio acido era compreso», puoi controllare cosa è stato detto davvero.
- **Le promesse escono da sole.** «Prezzo entro giovedì.» «Chiamare la rivendita per i tempi di consegna di quella tonalità.» Tirate fuori dalla conversazione — non scrivi niente, perché stavi guidando.
- **Le promesse rincorrono te.** Giovedì mattina: «Hai detto a Marco che oggi avrebbe avuto il prezzo del muro di sostegno — lo faccio partire?» Il richiamo che i tuoi concorrenti non mandano mai adesso parte ogni volta.
- **E se ha quello che le serve, il lavoro parte da solo.** La chiamata ha preso il lavoro, l'indirizzo, l'oggetto — così il prezzo non è un promemoria su una lista, è una bozza che ti aspetta quando accosti.

Su cosa non transigere — comunque tu lo risolva

- ✓ Ogni chiamata risposta a nome della tua impresa — comprese le 18, compreso il sabato.
- ✓ Una trascrizione cercabile di ogni chiamata — «cosa ci eravamo detti sul colore della malta?»
- ✓ Le promesse finiscono da qualche parte che rincorre te — non un taccuino, non la tua memoria.
- ✓ I dettagli del lavoro presi in chiamata entrano nel lavoro — non riscritti tre volte.

LA VERSIONE FAI-DA-TE

Gira il tuo numero a un servizio di risposta con un copione stretto — nome, zona, cosa gli serve, «ti richiama nel pomeriggio». E mandati un vocale con le promesse prima di ripartire. Già solo quello ti fa prendere lavori.

LA VERSIONE FATTA PER TE

Un sistema telefonico AI tutto-in-uno (il genere di cosa che fa The Everything) copre tutto lo standard — risposta, trascrizione, promesse sollecitate, prezzo abbozzato dalla chiamata. In un modo o nell'altro: non lasciar cadere per terra una chiamata — o una promessa.

04

CAPITOLO QUATTRO

Preventiva prima di ripartire dal cantiere

Seconda perdita più grossa: il preventivo che parte «stasera».

Ecco cosa succede davvero. Fai il giro del cantiere, dici «te lo mando stasera» — poi torni a casa distrutto, i figli vanno sfamati, e alle 21:30 stai contando i mattoni sulle tavole. O domani. O giovedì. Intanto il costruttore ha preso altri due prezzi lo stesso giorno che ha visto te.

Velocità

vince i preventivi

Non il prezzo. La velocità. Il muratore il cui prezzo arriva mentre il costruttore è ancora in piedi sulla platea vince una quantità impressionante di volte — anche quando è più caro. Un preventivo veloce e professionale dice l'unica cosa che vogliono sapere: questo qui è a posto e la sua squadra si presenta.

Il vecchio consiglio era «usa i modelli, preventiva dal telefono». Lascia perdere. Preventivare AI-first vuol dire che **il computo lo costruisce l'AI. Tu lo controlli**. Ecco com'è oggi in un'impresa di muratura vera.

- **Tu parli, lei costruisce.** Gira il cantiere, detta quello che vedi — «*casa a un piano, circa ventiduemila mattoni faccia a vista, tonalità standard, giunti di dilatazione come da tavola, quattro corsi di blocchi sotto il bordo della platea, ponteggio sul lato a due piani, l'accesso è stretto di fianco quindi si va di carriola, squadra di tre, prevedi il lavaggio acido*» — e lei lo trasforma in un preventivo prezzato, voce per voce, professionale, sul tuo modello.
- **Prezza sul TUO storico.** Dalle i tuoi preventivi vecchi e impara i tuoi prezzi, i tuoi margini, il tuo prezzo al migliaio e al metro quadro. Prezzi diversi per un costruttore per cui fai volume e per un privato singolo? Li tiene separati.
- **Conosce le tue regole — perché gliel'hai insegnate una volta.** Cosa comprende «fornitura e posa» sui tuoi lavori, se il ponteggio e lo scarico sono dentro o a parte, il tuo sfrido sui mattoni. Insegnale come a un apprendista; a differenza di un apprendista, non si scorda mai.
- **Prende quello che ti sei scordato.** Un'impresa vera le ha dato in pasto un rapporto di lavoro, e il preventivo dell'AI è tornato comprendendo la trasferta che un preventivista pagato aveva lasciato fuori dallo stesso lavoro. Non si stanca alle 21:30 e non si scorda gli architravi, le zanche o la pulizia. Il punto è quello.
- **Può anche andare a prendere i prezzi.** Non sei sicuro del prezzo di oggi su una certa serie di mattoni, o dei tempi di consegna prima di impegnare una data d'inizio? Controlla con la rivendita e lo infila dentro — tu correggi se ha preso la tonalità sbagliata, e lei se lo ricorda per sempre.

2–3 giorni

→ mezza giornata

Un titolare con cui lavoriamo — 26 anni di cantiere, il computer lo tocca a malapena: *«I preventivi che prima mi portavano via due o tre giorni, la mia AI li fa in mezza giornata. Ne ho fatto uno ieri che me ne avrebbe portati via due — mandato via lo stesso giorno.»* I prezzi sono venuti «più o meno in linea» con i suoi, perché ha imparato dai suoi preventivi vecchi.

Poi il pezzo che saltano tutti — **il richiamo**. Un messaggio, due giorni dopo: *«Volevo solo sapere se ti è arrivato il prezzo per il muro di sostegno — se vuoi te lo spiego voce per voce.»* Quel singolo messaggio fa prendere più lavori di quanti ne farà mai prendere abbassare il prezzo, perché la maggior parte dei concorrenti non lo manda mai. Su una casa o su un bel lavoro di sostegno il cliente sta pesando soldi veri, e una spinta gentile al momento giusto è spesso tutto quello che serve per farlo pendere dalla tua parte. AI-first, il richiamo non è un'abitudine da costruire. È una cosa che semplicemente succede.

IL PUNTO NON È IL SOFTWARE

È lo standard: lo stesso giorno, professionale, prezzato sui tuoi numeri, con il richiamo. Un muratore con un blocchetto che tiene quello standard batte un muratore con un'app che non ce la fa. L'AI rende solo quello standard senza fatica.

05

CAPITOLO CINQUE

Fatti pagare senza il sollecito imbarazzante

Il muro l'hai tirato su. Adesso devi prendere i soldi — che per la maggior parte dei muratori è un secondo lavoro non pagato di cui nessuno li aveva avvisati.

7 giorni
non 47

La fattura media di un artigiano viene pagata circa sei settimane dopo che è partita. Non perché i clienti non vogliano pagare — la maggior parte se ne scorda e basta, e a te viene strano stargli addosso. Così i soldi restano fuori mentre tu finanzia mattoni, sabbia, cemento e le paghe di una squadra con la carta. Quando hai tre persone da pagare giovedì, quella è cassa vera che se ne va.

Il sollecito è un problema di **sistema**, non di persone. Sistema il sistema e non fai mai più la conversazione imbarazzante — né mandi più quel messaggio da vergogna, «ti scrivo solo per la fattura capo».

Il sistema che ti fa pagare in una settimana

1

Fattura appena il lavoro è chiuso — o emetti il SAL

Ogni giorno che aspetti è un giorno in più su quando ti pagano. Al-first, è una frase dal furgone: «fattura il muro di sostegno dei Bianchi». Le voci dal preventivo, i tuoi termini, la loro mail. Su una casa, ti abbozza il SAL per la fase che hai chiuso — mattoni di base, fino a quota gronda, pulito — così incassi mentre vai, non alla fine amara.

2

Rendi il pagare stupidamente facile

Un link «paga adesso» viene pagato più in fretta di «ecco le mie coordinate». Togli ogni passaggio fra il volerti pagare e l'averlo fatto.

3

Automatizza le spinte gentili

Un promemoria gentile al giorno 3, 7 e 14 — da solo, così non lo mandi mai tu. Poi un estratto conto mensile, e una segnalazione a te solo quando qualcuno è davvero in ritardo. Vale migliaia di euro di cassa.

4

Alza il tono solo se devi

Quasi tutti pagano alla spinta uno o due. Il raro ritardatario si becca un messaggio più fermo — sempre professionale. Tu resti il bravo ragazzo fino alla fine.

I soldi sono soldi: questo è l'unico posto dove all'inizio tieni l'AI al guinzaglio corto. Lei prepara la bozza, tu approvi, ogni volta — finché non l'hai vista aver ragione per un mese e le dici di smettere^{1 2} di chiedere.

06

CAPITOLO SEI

La posta che si gestisce da sola

La tua posta è dove i soldi se ne vanno in silenzio e lo stress entra.

Estratti conto della rivendita, domande dei clienti, ordini di mattoni e conferme di consegna, aggiornamenti di listino, il costruttore che rincorre una variante, le tavole e i particolari dell'ingegnere per il muro di sostegno del prossimo lavoro — tutto mischiato con la spazzatura, tutto che arriva mentre sei con le mani nella malta fino ai gomiti. Un responsabile di magazzino con cui lavoriamo è partito da un arretrato di 24.000 mail: *«Leggevo una mail, si perdeva. Non sarei più riuscito a ritrovarla.»*

Il problema non è troppa posta. È che la roba importante e il rumore sembrano identici finché non ti fermi a leggere tutto — e tu non hai tempo. Al-first, la posta diventa una cosa già gestita quando ci guardi:

- **Smistata.** Le tre mail che contano oggi salgono in cima, segnate col perché — «questa è la variante che il costruttore vuole firmata entro venerdì», «i tuoi mattoni sono slittati di una settimana, lunedì la squadra è ferma». Chi guarda e basta viene filtrato prima che ti costi un pensiero.
- **Abbozzata.** Le risposte di routine — «sì, facciamo muri di sostegno e blocchi», «siamo pieni fino a fine mese», «ecco un prezzo di massima» — scritte e pronte. Tu guardi, ritocchi, mandi.
- **Risposte a richiesta.** Quello stesso responsabile adesso chiede e basta: «qual è l'ultimo aggiornamento di listino del fornitore?» — e lo trova all'istante, anche mettendo insieme un produttore col distributore che risponde con un altro nome.

IL PEZZO CHE NESSUNO SI ASPETTA — TI FA LA GUARDIA AI SOLDI

Siccome l'AI legge tutto, si accorge delle cose. Un'impresa: *«Mi ha già fatto risparmiare migliaia di euro in ordini sbagliati — mi ha detto, aspetta, visti i tuoi lavori vecchi probabilmente vuoi questo qui.»* Ordina la tonalità sbagliata, o una serie che ha sei settimane di consegna, ed è la tua squadra ferma e i tuoi soldi nel cassone. Un'altra si è vista fatturare da un fornitore con uno scarto del 50% — segnalato da solo prima che fosse pagata.

Il punto non è una posta più furba. È che una richiesta buona non muore mai più in fondo a una pila di estratti conto della rivendita.

07

CAPITOLO SETTE

Il tuo capoufficio digitale

Ogni impresa di muratura ha un capoufficio. Nella maggior parte, sei tu — che lo fa male alle 22, perché non c'è nessun altro.

+20

lavori in una settimana

L'amministrativa di un'impresa artigiana è andata in ferie. Il titolare: «Non l'abbiamo avuta in ufficio per una settimana, e ci ha aiutato a fare il suo lavoro — e ci saranno entrati sì e no 20 lavori in più in questa settimana.» Non sopravvivere alla settimana. La loro settimana migliore.

Il lavoro del capoufficio è il tessuto connettivo: cosa fa oggi la squadra, quale cantiere quando, dove sono le foto della parete a vista dei Ferrari, dov'è il particolare dell'ingegnere per il muro di sostegno, i mattoni sono stati ordinati per martedì, il ponteggio è prenotato per salire prima che tu attacchi, sono arrivate sabbia e cemento. Quella persona non devi assumerla. Ti serve il sistema che farebbe girare.

Il punto della mattina

Prima di girare la chiave: i lavori di oggi in ordine, chi sollecitare per un pagamento, cosa è fermo in attesa di consegna o di tempi, quando il ponteggio va e viene, il tempo che sta per costarti una giornata, e l'unica cosa che ti frega se te la scordi. Due minuti con un caffè — e lo sa anche la tua squadra.

Commesse che si archiviano da sole

Ogni foto, preventivo, fattura e nota di cantiere si attacca da sola al lavoro giusto — così quando un cliente chiama fra otto mesi che vuole un pilastro in tinta, lo storico è tutto lì: la serie del mattone, la tonalità, la miscela della malta, la fuga. Non sparso fra il rullino del telefono e tre chat. Conta più in questo mestiere che in altri — trovare un mattone di quarant'anni fa che non fanno più parte dal sapere esattamente cosa hai posato l'altra volta.

Le carte senza l'angoscia

Le carte che si porta dietro il mestiere — le tavole e le prescrizioni dell'ingegnere per i muri di sostegno e gli architravi, le date delle ispezioni, le bolle di consegna, le schede tecniche di mattoni e malta — te le chiede, te le aggancia al lavoro, e te le tiene dove le ritrovi davvero quando il direttore dei lavori o il costruttore le domanda. Mai inventate al posto tuo, e mai un sostituto del tuo via libera qualificato sulle opere in mattoni — solo impedito di sparire.

Se non è nel sistema, non esiste — la tua testa può reggersi il muro, non la burocrazia.

08

CAPITOLO OTTO

Sembra il doppio di quello che sei

Ecco un segreto su cui le grandi imprese contano che tu non sappia: quasi tutto il «sembrare professionale» è presentazione — e la presentazione adesso è quasi gratis.

Un muratore con una squadra e un'impresa da cinquanta persone possono mandare lo stesso identico preventivo, impeccabile, col marchio sopra. Il cliente non distingue quale è quale — così il piccolo che si dà da fare viene trattato come il grande, e può farsi pagare come lui. La prima presentazione è dove l'obiezione sul prezzo si vince o si perde.

Il volano del passaparola — di proposito, non per caso

- R** **Ritieni** — rendi tutto il lavoro facile e chiaro, così ti richiamerebbero senza pensarci due volte.
- R** **Recensione** — chiedi la recensione su Google nel momento in cui sono più contenti, subito dopo che il muro è stato lavato e se lo sono camminato, da sola, col link. Le recensioni ti fanno prendere i prossimi dieci lavori mentre dormi.
- R** **Raccomandazione** — i clienti contenti ti raccomandano se glielo rendi facile e glielo ricordi. «Conosci qualcun altro che ha bisogno di muratura o di un muro di sostegno? Lo trattiamo come abbiamo trattato te.»
- R** **Rivendi** — il pilastrino della posta e il muretto di recinzione in tinta con la casa; i pilastri che dicevano di volere la prossima estate — è nella trascrizione della chiamata, ricordi. Un promemoria al momento giusto trasforma un lavoro in tre.

Questo motore è oro colato e non lo fa girare quasi nessuno — perché vuol dire fare la cosa noiosa al momento perfetto, ogni volta, per sempre. Che è esattamente quello che un sistema fa alla perfezione e un umano indaffarato non fa mai.

COMINCIA OGGI — ANCHE CON ZERO TECNOLOGIA

Chiedi a ogni cliente contento una recensione prima di caricare il furgone, e manda foto ordinate con ogni fattura. Una parete a vista pulita, una fuga netta, una tonalità a fasce — la muratura viene in fotografia da sogno. Sfruttalo. Al volano non importa come lo giri. Deve solo girare.

09

CAPITOLO NOVE

Il cambio in 30 giorni

Tutto quello che c'è sopra funziona. Il motivo per cui la maggior parte dei muratori non lo fa funzionare è che prova a farlo tutto insieme, va in tilt a metà lavoro, e torna al vecchio modo. Quindi: una cosa alla volta, senza fermare il lavoro.

1

Settimana 1 — Ferma la perdita più grossa: il telefono

Ogni chiamata risposta, ogni chiamata presa, promesse tirate fuori da sole. Questa comincia a ripagare tutto l'esercizio da subito, ed è quella che senti per prima.

2

Settimana 2 — Sistema i preventivi

L'AI abbozza il computo dalla tua dettatura e dai tuoi prezzi vecchi; tu la correggi — e ogni correzione è una lezione che si tiene. Prezzi in giornata, col richiamo a due giorni. Guarda muoversi la percentuale di lavori presi.

3

Settimana 3 — Sistema gli incassi

Fattura a lavoro chiuso, SAL sulle case, pagamento facile, promemoria automatici — con te che approvi tutto quello che riguarda i soldi finché non si è guadagnata il guinzaglio. La settimana in cui il tuo conto comincia a sembrare diverso.

4

Settimana 4 — Molla l'ufficio

Posta smistata e abbozzata, punto della mattina che gira, commesse che si archiviano da sole, recensioni chieste da sole.

Perché tutte e quattro? Perché un processo solo non sembra granché. Un processo automatizzato si becca un'alzata di spalle. Tre è dove succede il momento «porca miseria» — perché è lì che i pezzi cominciano a parlarsi. La chiamata diventa il preventivo. Il preventivo diventa la fattura. La fattura diventa la recensione. È lì che smette di essere uno strumento e comincia a essere un sistema.

La manopola della fiducia — mollare senza perdere il sonno

Non lasci il furgone e la sega buona a uno al primo anno il primo giorno. Qui è uguale:

1

Settimane 1-2: chiede per tutto

Ogni bozza di mail, ogni fattura — «ecco cosa manderei, va bene?» Tu approvi, correggi, insegni.

2

Settimane 3-4: chiede per la roba importante

Le risposte di routine partono e basta; i soldi e i clienti nuovi vogliono ancora il tuo cenno.

3

Dal secondo mese in poi: chiede per le eccezioni

L'hai vista aver ragione per settimane. Adesso gira, e tu ricevi il punto della mattina e le segnalazioni. Il capo sei sempre tu — hai solo smesso di essere il collo di bottiglia.

Gli errori che fanno mollare i bravi muratori prima che scatti

- **Fare tutte e quattro le settimane insieme.** Non farlo. Una a settimana. Ognuna incassa una vittoria prima che aggiungi la dopo.
- **Attaccare l'AI al vecchio processo.** Se stai ancora contando ogni mattone dentro lo stesso vecchio software e chiedi all'AI di «aiutare», hai perso il punto. Ridisegna il processo (Capitolo 2).
- **Trattarla come software invece che come personale.** Il software lo configuri una volta e lo maledici per sempre. A lei insegni — e migliora ogni settimana. Gli artigiani che ne tirano fuori di più le parlano tutto il giorno, come al loro miglior capo squadra.
- **Aspettare il perfetto.** Un sistema alla buona che gira oggi batte uno perfetto che metterai su «quando le cose si calmano». Le cose non si calmano mai.



PRIMA DI POSARLO

Il check delle perdite in 2 minuti

Sii onesto. Spunta quelle che sono vere adesso.

- ☐ Mi perdo regolarmente delle chiamate mentre sono in cantiere — e non so quanti lavori mi sia costato.
- ☐ Questo mese ho promesso a qualcuno un prezzo o una richiamata — e me ne sono scordato finché non mi hanno rincorso.
- ☐ I miei preventivi partono «stasera» più spesso che «sul posto».
- ☐ Non sempre richiamo dopo aver mandato un prezzo.
- ☐ Le mie fatture ci mettono più di due settimane a essere pagate.
- ☐ Nell'ultimo mese ho mandato un messaggio imbarazzante del tipo «volevo solo sapere della fattura».
- ☐ La mia posta mi stressa, e la roba importante finisce sepolta.
- ☐ Se un cliente chiamasse per un pilastro in tinta con un muro che ho tirato su l'anno scorso, ci metterei un po' a ritrovare il mattone e la miscela della malta.
- ☐ Non chiedo la recensione a ogni cliente contento.
- ☐ Le mie tavole, i particolari dell'ingegnere e le bolle di consegna vivono in un cruscotto, nel vano del furgone e in tre chat.

0-2

Barca dritta. Due ritocchi e voli.

3-6

Stai perdendo soldi veri nella metà noiosa — ed è tutto sistemabile. Parti dalla Settimana 1.

7+

Capo, stai facendo un secondo lavoro gratis ogni settimana. Buona notizia: è esattamente la roba che adesso è più facile da sistemare.

Qualunque sia il tuo numero — la spunta più grossa è l'occasione più grossa. Parti da lì.

Vuoi che te lo mettiamo su noi?

Tutto quello che c'è in questo manuale te lo puoi costruire da solo — e dovresti, se hai tempo e pazienza. In tanti lo fanno. Se invece preferisci che sia semplicemente fatto — l'AI che risponde al telefono, prende ogni promessa, ti costruisce i preventivi, ti rincorre le fatture e ti manda avanti l'ufficio, tutto in uno, operativa nella tua impresa di muratura già questa settimana — quello è quello che costruiamo noi. Si chiama The Everything.

- ✓ 14 giorni di prova gratis. Disdici quando vuoi. Nessun vincolo, nessun contratto.
- ✓ Niente di importante — un preventivo, una fattura, un messaggio a un cliente — esce mai senza che tu lo veda prima.
- ✓ Vive dentro Microsoft Teams e negli strumenti che usi già.

Guardala lavorare sui tuoi lavori veri su the-everything-app.com — per dare un'occhiata non serve la carta di credito.

Nota onesta: questo non aggiusta un'impresa che non funziona, non decide come si costruisce un muro e non dà il via libera sul fatto che le opere strutturali rispettino le prescrizioni dell'ingegnere — quelli restano tu e la tua responsabilità. Quello che sistema è il lavoro d'ufficio che fai gratis dopo il tramonto.