

THE EVERYTHING · GUIDE SUL CAMPO PER LE IMPRESE ARTIGIANE

Il Manuale del Falegname **AI**

Come mandare avanti una falegnameria e un'attività di
arredo su misura nell'era dell'AI — e guadagnare più di
laboratori tre volte più grandi.

IL SISTEMA COMPLETO · NIENTE FRONZOLI · LIBERO DI CONDIVIDERE

THE EVERYTHING

Leggi prima questo

Dieci anni fa, mandare avanti una falegnameria come si deve voleva dire assumere qualcuno in ufficio, pagare un commercialista, e comunque mettersi a disegnare una cucina al computer dopo che i bambini erano a letto.

Oggi un laboratorio di due persone con il setup giusto chiude più cucine, preventiva più in fretta e viene pagato prima di un laboratorio con un centro di lavoro nesting e otto operai dall'altra parte della città — e non passa una notte sulle scartoffie.

Non è più sveglia di te. Non è un falegname migliore. E di sicuro non è uno da computer — uno dei migliori che abbiamo visto due anni fa preventivava ancora gli armadi contando i pannelli e a naso. Ha solo capito una cosa prima di tutti gli altri: **la metà noiosa del mestiere — le chiamate, i preventivi, il prezzo della distinta di taglio, le fatture, i solleciti, l'archiviazione — adesso può farsi da sola.** Così ha messo la sua energia dove stanno i soldi: in laboratorio, e sul cliente.

Questo è il manuale di come lo fa. Nessun "50 prompt da copiare". Nessuna fuffa tecnologica. Il sistema vero — come pensarlo, cosa impostare, in che ordine, e gli errori che fanno mollare i bravi falegnami prima che scatti. Le storie qui dentro sono artigiani veri e piccole imprese vere con cui lavoriamo — nomi tolti, numeri lasciati. Leggilo dall'inizio alla fine e manderai avanti una falegnameria più stretta e più redditizia di adesso, anche se non spendi mai un euro in software.

DUE PAROLE CHIARE SULLA TUA RESPONSABILITÀ

Niente di quello che c'è qui approva un disegno, firma un rilievo di misure, o sostituisce il tuo giudizio di professionista responsabile — e non si prende mai in carico le opere strutturali, elettriche, idrauliche o del gas che il tuo arredo incontra, che restano di chi ha quell'abilitazione. Si occupa della parte *amministrativa*. La falegnameria — e la responsabilità che stia dentro, che funzioni e che sia giusta — restano tue, dall'inizio alla fine.

Cosa c'è dentro

01 Il nuovo campo da gioco

Le 3 cose su cui ti giudica il cliente — e perché l'altra parte usa già l'AI.

02 Pensa AI-First

Smetti di attaccare l'AI alle vecchie abitudini. Ridisegna l'attività 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 rientrare in laboratorio

L'AI costruisce il prezzo dalle tue parole e dai tuoi numeri. Tu controlli e mandi.

05 Farti pagare senza il sollecito imbarazzante

Acconto, avanzamento produzione, montaggio — in banca puntuali, senza messaggi da vergogna.

06 La casella che si gestisce da sola

Smistata, scritta, e a guardia dei tuoi soldi — anche letta ad alta voce mentre guidi.

07 Il tuo responsabile d'ufficio digitale

Il punto del mattino, commesse che si costruiscono da sole, e le scartoffie a posto.

08 Sembra il doppio di quello che sei

Tutto col tuo marchio, 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 da dove la tua attività perde soldi — e cosa sistemare per primo.

01

CAPITOLO UNO

Il nuovo campo da gioco

Un cliente in piedi in una cucina di trent'anni non può capire se sei un bravo falegname. Lì in piedi, no. Ti giudica da quello che riesce a vedere — ed è lì che la maggior parte dei laboratori perde in silenzio lavori che aveva già in mano.

Quando qualcuno finalmente decide di fare la cucina, gli armadi o la lavanderia, non chiama un falegname. Ne chiama cinque — dai primi della lista di Google, dalla lista del costruttore, sul consiglio di un amico — e il lavoro va a chi fa bene tre cose per primo:

1

Hai risposto — o hai richiamato subito?

La cucina va al primo falegname che risponde, non al migliore. Squilla a vuoto ed è persa prima che tu abbia aperto un disegno.

2

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

Un prezzo pulito e voce per voce con un prospetto fatto bene entro un paio di giorni batte un numero a corpo mandato per messaggio quindici giorni dopo — sempre.

3

È stato facile avere a che fare con te?

Aggiornamenti chiari, niente da rincorrere, niente "scusa, mi sono scordato di mandartelo". Il facile da trattare si prende gli armadi, il mobile bagno e la lavanderia dopo la cucina.

Noti di cosa non parla nessuna delle tre? Di quanto sei bravo come falegname. Nemmeno una riguarda la qualità del tuo bordo, le tue luci, o il fatto che i tuoi cassetti sono perfettamente a filo. 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 laboratorio.

Ed ecco il pezzo che nessuno ti dice: l'altra parte del tavolo gira già sull'AI. I grandi centri cucine preventivano una cucina intera da una pianta in pochi minuti. Le grandi catene mettono un configuratore sul sito e preventivano a mezzanotte mentre tu dormi. Il costruttore per cui lavori confronta il tuo prezzo con altri tre in un foglio di calcolo prima di uscire dal cantiere. La domanda non è se l'AI entra nella falegnameria — c'è già. 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. I grandi devono mettere in piedi comitati, rollout e corsi. Tu decidi di martedì e venerdì stai già girando. Il campo si è appena ribaltato: il laboratorio piccolo, veloce e organizzato bene adesso può sembrare e rendere come la grande azienda di arredo — senza i costi fissi della grande.

"Ma io non sono uno da computer"

Nemmeno gli artigiani che lo stanno facendo meglio. Uno di quelli che l'ha preso più in fretta è un titolare con 26 anni di cantiere che ha toccato 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. Battere bene a macchina era il requisito vecchio. Saper *dire* quello che vuoi è quello nuovo — e i falegnami, che campano spiegando una disposizione a un cliente, sono già bravi in questo.

300–1.000
+ € al mese

Quello che chiede la maggior parte dei gestionali e dei software di preventivazione a un laboratorio — e per giunta la battitura e i prezzi te li fa fare lo stesso a te. Un titolare che conosciamo pagava mille euro al mese, certi mesi tre, per un software che i suoi aprivano a malapena. Tieni a mente quel numero: tutto quello che c'è in questo manuale o sostituisce quella spesa o le fa guadagnare lo stipendio.

I laboratori tre volte più grandi del tuo sono lenti perché sono grandi. Quello è il tuo spiraglio. Questo manuale parla di passarci dentro.

02

CAPITOLO DUE

Pensa AI-First

Prima di toccare un solo strumento dobbiamo sistemare come ci pensi — perché l'errore più grosso non è comprare il software sbagliato. È attaccare l'AI al tuo vecchio modo di lavorare e stupirsi che non cambi niente.

Ogni processo della tua attività è stato costruito su un presupposto: che un umano debba fare ogni passaggio. Qualcuno risponde al telefono. Qualcuno disegna il lavoro e batte il preventivo. Qualcuno rincorre l'acconto. Qualcuno archivia le schede degli elettrodomestici, l'ordine della ferramenta e il disegno firmato. Tutta la tua giornata ha la forma di quel presupposto — e quel presupposto è appena morto.

Non automatizzare il tuo vecchio processo. **Ridisegnalo** — con l'AI che tocca tutto per prima, e tu che sorvegli. Tre spostamenti mentali, ognuno imparato da un artigiano vero con cui lavoriamo:

Spostamento uno — delega risultati, non passaggi

Smetti di pensare "quale pulsante schiaccio". Adesso parli alla tua attività come parleresti a un bravo capo squadra: dici il risultato, i passaggi se li trova lui. Un titolare ha annullato una fattura, l'ha riemessa pro rata e ha avvisato il cliente via mail — dicendo esattamente quello, in una frase. Un altro compra materiale mandando un messaggio dal bancone — *"Sono dal fornitore a prendere il melaminico bianco e le guide soft-close per la cucina Hoxha"* — e l'ordine, la spesa e la contabilità si sistemano da soli. Parole sue: *"È un messaggio che fa un sacco di dati."*

Spostamento due — l'AI prima, tu dopo

Vecchio modo: fai il lavoro tu, forse uno strumento aiuta. Nuovo modo: l'AI fa la prima passata su tutto, e tu dai l'ok, correggi o ribalti. Il preventivo è scritto prima che ti sieda. La risposta è scritta prima che apri la mail. La chiamata è risposta prima che tu esca da dietro la bordatrice. Un cliente ha descritto la routine: *"Nove volte su dieci è perfetto. Vai — sì, manda."* Il tuo compito si riduce a dieci secondi di giudizio, non quaranta minuti di scrittura. (E no — non consegna le chiavi il primo giorno. All'inizio chiede il permesso per tutto, soprattutto per i soldi. Allenti il guinzaglio man mano che se lo guadagna — Capitolo 9.)

Spostamento tre — le correzioni sono investimenti

Col software normale, sistemi lo stesso errore per sempre. Con l'AI lo sistemi una volta. Un falegname le dice che il prezzo di una cucina standard comprende la ferramenta, la bordatura, la consegna e la giornata di montaggio ma *non* la pietra, lo schienale a vista e gli elettrodomestici — e lei risponde: *"Me lo ricordo d'ora in poi."* E lo fa. Dille che un certo costruttore vuole sempre gli schienali da 18 e i fianchi ciechi dove si vedono, e non gli preventiva mai più uno schienale da 16. Ogni correzione si somma. Dopo sei mesi preventiva come te, scrive come te e conosce le tue regole — perché gliele hai insegnate, una volta.

L'esercizio di re-immaginazione

Gira per la tua attività e fatti una domanda su ogni interazione: *"Come sarebbe questa cosa se la toccasse prima l'AI?"*

INTERAZIONE	IL VECCHIO MODO	AI-FIRST
Un cliente chiama per farsi preventivare una cucina	Segreteria. Lavoro perso a favore di chi ha risposto.	Risposta, presa, rilievo in agenda — una forbice di prezzo scritta prima che tu rientri in laboratorio.
La consegna dei pannelli arriva con due fogli in meno	Te ne accorgi alla sezionatrice giovedì, solleciti venerdì, te ne scordi lunedì.	Segnalato il giorno che arriva, sollecitato da solo — lo senti solo se non lo sistemano.
Arriva l'aggiornamento del listino del fornitore	Sepolto sotto 200 mail. Prezzi vecchi dei pannelli sul prossimo preventivo.	Estratto, applicato ai tuoi prezzi — una riga: "il pannello sale su sei colori, le cerniere +4%."
Finisce la giornata di montaggio	Fattura "stasera". Recensione mai chiesta.	Saldo mandato dal vialetto di casa. Recensione chiesta mentre sono ancora entusiasti. Armadi segnati per il richiamo.

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

03

CAPITOLO TRE

Non perdere più un lavoro

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

I falegnami sono un disastro su questo, e lo sai. Stai passando pannelli alla squadratrice con l'aspirazione che urla, o imbocchi a mano la bordatrice, o sei su una scala nella cucina di qualcuno con una livella in mano. Il telefono è nel furgone, o nella tasca dietro sotto una giacca piena di polvere, e squilla a vuoto. Quello che chiamava — una cucina intera, una fila di armadi, un allestimento di negozio — chiama il laboratorio dopo sulla lista. Andato.

10 lavori

l'anno, andati

Metti che perdi quattro chiamate a settimana. Quasi nessuna è lavoro — è il rappresentante della ferramenta, il marmista per una dima, il fornitore dei pannelli, il costruttore dietro alla sua data di montaggio. Metti che solo una a settimana è davvero qualcuno che vuole una cucina: circa 50 richieste vere l'anno di cui non hai mai saputo niente. Una cucina si confronta — tre preventivi, e un partner da convincere — quindi metti che solo una su cinque sarebbe mai diventata un lavoro. Fanno comunque **una decina di lavori l'anno** che se ne vanno dritti da chi ha risposto. (Indicativo — ma rifai i conti sulla dimensione dei tuoi lavori e brucia.)

E la beffa: il cliente che chiama te non lascia un messaggio in segreteria. Chiama quello dopo. **La segreteria è dove i lavori vanno a morire.** Il rimedio vecchio era "rispondi a più chiamate". Il rimedio AI-first è più grosso — perché una chiamata in realtà sono due problemi, e la maggior parte dei falegnami pensa solo al primo.

Problema uno — la chiamata che non potevi prendere

Sei alla sezionatrice, su un montaggio, o stai attraversando la città con un carico di fusti finiti. Una centralinista AI risponde a nome della tua attività, 24 ore su 24, al telefono suona normale, prende i dati del lavoro — *cosa* (cucina, armadi, mobile bagno, lavanderia, parete attrezzata, l'allestimento di un ufficio), *dove*, e *più o meno quanto grande* — mette il rilievo in agenda, segna quelli che hanno attaccata la data di un costruttore, e ti manda un riassunto prima che tu abbia spento l'aspirazione. Non si ferma per la pausa, 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 dai, ti faccio il prezzo degli armadi per giovedì"* dal sedile del guidatore — e per il montaggio dopo è sparito? Non sei disorganizzato. Sei pieno, e la tua testa è il tuo archivio. È qui che l'AI-first cambia cosa *sia* un telefono:

- **Ogni chiamata viene presa.** Registrata, trascritta, archiviata sulla commessa. Sei settimane dopo, quando il cliente dice *"ma avevi detto che la dispensa aveva l'estraibile incluso"*, puoi controllare cosa è stato detto davvero. Su un lavoro dove le varianti arrivano per telefono, quella trascrizione è la differenza tra una chiacchierata e una litigata.
- **Le promesse escono da sole.** *"Prezzo per giovedì."* *"Chiamare il marmista per la data della dima."* *"Sollecitare la scheda del forno prima di tagliare il fusto."* Tirate fuori dalla conversazione — tu non scrivi niente, perché stavi guidando.
- **Le promesse rincorrono te.** Giovedì mattina: *"Hai detto a Luca che oggi aveva il prezzo dei suoi armadi — lo faccio partire?"* Il richiamo che i tuoi concorrenti non mandano mai adesso parte sempre.
- **E se ha quello che le serve, il lavoro parte da solo.** La chiamata ha preso il lavoro, l'indirizzo, il perimetro grosso modo — quindi il preventivo non è un promemoria su una lista, è una bozza che aspetta quando accosti.

Su cosa insistere — comunque tu lo risolva

- ✓ Ogni chiamata risposta a nome della tua attività — comprese quelle delle 18, comprese quelle del sabato.
- ✓ Una trascrizione cercabile di ogni chiamata — *"cosa avevamo detto sulle maniglie?"*
- ✓ Le promesse atterrano da qualche parte che rincorre te — non un taccuino, non la tua memoria.
- ✓ I dati del lavoro passano dalla chiamata alla commessa — non ribattuti tre volte.

LA VERSIONE FAI-DA-TE

Devia il tuo numero a un servizio di risposta con un copione stretto — nome, zona, cosa cercano, *"la richiama lui nel pomeriggio"*. E registrati un vocale con le tue promesse prima di partire. Già solo quello porta a casa 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, preventivo scritto dalla chiamata. In ogni caso: non lasciare mai cadere a terra una chiamata — o una promessa.

04

CAPITOLO QUATTRO

Preventiva prima di rientrare in laboratorio

Seconda perdita più grossa: il preventivo che parte "questa settimana".

Ecco cosa succede davvero. Passi un'ora nella loro cucina con un laser e un blocco, dici "te lo mando entro un paio di giorni" — e poi la produzione è indietro, un montaggio sfora, e i prezzi si fanno alle 21:30 di domenica. O il giovedì dopo. Intanto il cliente ha avuto altri due falegnami in casa la stessa settimana, e uno gli ha mandato un prezzo con un disegno sopra.

Velocità

vince i preventivi

Non il prezzo. La velocità. Il laboratorio il cui preventivo atterra mentre il cliente parla ancora della sua cucina a cena vince una quantità di volte impressionante — anche quando è più caro. Un prezzo veloce e professionale trasmette l'unica cosa che il cliente vuole: questo è uno organizzato, e la mia cucina arriverà quando dice lui.

Il consiglio vecchio era "usa un modello, preventiva dal telefono". Lascia perdere. Preventivare AI-first vuol dire **l'AI costruisce il prezzo. Tu lo controlli**. Ecco com'è in una falegnameria vera, oggi.

- **Tu parli, lei costruisce.** Percorri il lavoro, detta quello che vedi — "A L, 4,2 per 2,6, sedici ante, quattro blocchi di cassetti soft-close, fila di pensili su un lato, frontali laccati bianco satinato, fusti in melaminico, 20 mm di pietra di altri, lavastoviglie a incasso, lo schienale che c'è resta" — e lo trasforma in un preventivo prezzato, voce per voce, professionale, sul tuo modello.
- **Prezza dal TUO storico.** Dalle i tuoi vecchi preventivi e impara i tuoi prezzi — i tuoi numeri al mobile, i tuoi costi di pannello e bordo, le tue quote ferramenta, il tuo prezzo della giornata di montaggio, il tuo margine. Prezzi diversi per un costruttore per cui lavori e per un privato? Li tiene ben separati.
- **Conosce le tue regole — perché gliele hai insegnate una volta.** Cosa comprende "fornitura e posa" nei tuoi lavori, cosa è sempre escluso (la pietra, lo schienale, gli elettrodomestici, l'elettricista e l'idraulico per staccare e riattaccare), la tua percentuale di sfrido sui pannelli. Insegna come a un apprendista; a differenza di un apprendista, non dimentica mai.
- **Prende quello che ti sei scordato.** Un artigiano vero le ha dato in pasto un rapporto di lavoro, e il preventivo dell'AI è tornato includendo le trasferte che un preventivista pagato aveva lasciato fuori dallo stesso lavoro. Non si stanca alle 21:30 e non si scorda gli zoccoli, i raccordi, i tappi, la consegna, o il viaggio in discarica con la cucina vecchia.
- **Va perfino a prendere i prezzi.** Non sei sicuro di quanto costa oggi un pannello da 18 in quel colore, o un vasistas di quella misura? Guarda dal fornitore e lo infila dentro — tu correggi se ha preso la finitura sbagliata, e se lo ricorda per sempre.

2–3 giorni

→ mezza giornata

Un artigiano con cui lavoriamo — 26 anni di cantiere, tocca a malapena un computer: *"Preventivi che prima mi portavano via due o tre giorni, la mia Al li fa in mezza giornata. Ieri ne ho fatto uno che mi avrebbe portato via due giorni — mandato lo stesso giorno."* I prezzi sono usciti "praticamente in linea" con i suoi, perché ha imparato dai suoi vecchi preventivi.

E poi il pezzo che saltano tutti — **il richiamo**. Un messaggio, due giorni dopo: *"Volevo solo assicurarmi che ti sia arrivato il prezzo della cucina — se vuoi ti spiego cosa c'è dentro e cosa no."* Quel singolo messaggio porta a casa più lavori di quanto farà mai abbassare il prezzo, perché la maggior parte dei concorrenti non lo manda mai. Una cucina è un acquisto ragionato — stanno confrontando tre preventivi che dicono tutti cose diverse, e una spinta gentile al momento giusto è spesso tutto quello che serve per farli pendere dalla tua parte. Al-first, il richiamo non è un'abitudine che costruisci. È una cosa che succede e basta.

QUELLO CHE SALVA TUTTO IL LAVORO

Non si taglia niente finché il disegno non è approvato — e approvato *per iscritto*, con la finitura, la ferramenta, la maniglia e il modello dell'elettrodomestico elencati sopra. Quella non è burocrazia; quella è tutta la storia della gestione del rischio di questo mestiere. Fallo uscire in fretta, riprendilo firmato, e archivia la risposta sulla commessa. Se il cliente cambia idea sulle ante dopo che hai tagliato, è una variante prezzata e tutti vedono perché. Al-first, l'approvazione parte, si sollecita da sola e atterra nella commessa. Il disegno lo leggi lo stesso. Il disegno lo leggi sempre.

05

CAPITOLO CINQUE

Farti pagare senza il sollecito imbarazzante

Il lavoro l'hai fatto. Adesso devi tirare fuori i soldi — che per la maggior parte dei falegnami 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 stata mandata. Non perché i clienti non vogliano pagare — la maggior parte semplicemente se ne scorda, e a te viene strano insistere. E in questo mestiere è brutale: compri il pannello, la ferramenta e i frontali di un lavoro prima di tagliare qualsiasi cosa, quindi un saldo in ritardo vuol dire che hai finanziato la cucina di qualcun altro con la tua carta.

Il sollecito è un problema di **sistema**, non di persone. Sistema il sistema e non fai mai più la conversazione imbarazzante — né mandi quel messaggio da vergogna "ti ricordo solo quella fattura".

Il sistema che ti fa pagare puntuale

1

Chiedi la fase il giorno che la raggiungi — acconto, produzione, montaggio

Ogni giorno che aspetti è un giorno in più prima che entri. Al-first, è una frase dal furgone: "acconto sulla cucina Bianchi." Le voci dal preventivo, le tue condizioni, la loro mail.

L'acconto parte col disegno approvato così l'ordine del materiale è finanziato prima che tu lo compri — e la richiesta di avanzamento parte il giorno che il lavoro va in sezionatrice, non quando spedisce.

2

Rendi il pagare stupidamente facile

Un link "paga adesso" viene pagato più in fretta di "ecco il mio IBAN". Togli ogni passaggio tra il volerti pagare e l'averlo fatto.

3

Automatizza le spinte gentili

Un promemoria simpatico al giorno 3, 7 e 14 — in automatico, così non lo mandi mai tu. Poi un estratto mensile, e un avviso a te solo quando qualcuno è davvero in ritardo. Vale migliaia in liquidità.

4

Alza il tono solo se serve

Quasi tutti pagano alla prima o alla seconda spinta. Il raro ritardatario si prende un messaggio più deciso — sempre professionale. Tu resti quello bravo per tutta la strada.

E siccome i soldi sono soldi: questo è l'unico punto in cui tieni l'AI al guinzaglio corto all'inizio. Prepara la bozza, tu dai l'ok, ogni volta — finché non l'hai vista giusta per un mese e le dici di smettere.

06

CAPITOLO SEI

La casella che si gestisce da sola

La tua casella di posta è dove i soldi escono in silenzio e lo stress entra.

Estratti dei fornitori, domande dei clienti, ferramenta in arretrato, conferme di colore e finitura, la scheda dell'elettrodomestico che la cliente giura di aver mandato, la data della dima del marmista, il costruttore dietro a una variante, un aggiornamento del listino — tutto mischiato alla spazzatura, tutto che arriva mentre sei alla sezionatrice. Un responsabile di negozio con cui lavoriamo è partito con un arretrato di 24.000 mail: *"Leggevo una mail e si perdeva. Non riuscivo nemmeno a ritrovarla."*

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

- **Smistata.** Le tre mail che contano oggi salgono in cima, segnate col perché — "questa è la scheda dell'elettrodomestico che cambia la larghezza del mobile, e il lavoro va in sezionatrice lunedì." I perditempo vengono filtrati prima di costarti un pensiero.
- **Scritta.** Le risposte di routine — "sì, facciamo armadi e mobili bagno oltre alle cucine", "siamo pieni a otto settimane", "ecco una forbice di massima per una cucina di quella dimensione" — scritte e in attesa. Dai un'occhiata, correggi, mandì.
- **Risposta a richiesta.** Quello stesso responsabile adesso chiede solo: "qual è l'ultimo aggiornamento prezzi del fornitore?" — e trova il più recente all'istante, anche mettendo insieme un produttore col distributore che risponde con un altro nome.

LA PARTE CHE NESSUNO SI ASPETTA — TI GUARDA I SOLDI

Siccome l'AI legge tutto, becca le cose. Un'attività: *"Mi ha già fatto risparmiare migliaia in prodotti ordinati male — ha detto, aspetta, in base ai tuoi lavori passati probabilmente vuoi questo."* In questo mestiere un ordine sbagliato non è un rifacimento, è scarto — ordina il lotto di colore sbagliato, lo spessore di pannello sbagliato, o cerniere con la sovrapposizione sbagliata ed è il tuo denaro nel cassone e una settimana in meno sui tempi di consegna. A un'altra attività un fornitore ha fatturato per sbaglio con uno scarto del 50% — segnalato in automatico prima che fosse pagata.

Il punto non è una casella più furba. È che una richiesta seria non muore mai più in fondo a una pila di estratti dei fornitori.

07

CAPITOLO SETTE

Il tuo responsabile d'ufficio digitale

Ogni falegnameria ha un responsabile d'ufficio. Nella maggior parte, sei tu — che lo fai male alle 22, perché non c'è nessun altro.

+20 lavori
in una settimana

La persona dell'amministrazione di un artigiano è andata in ferie una settimana. Il titolare: *"Non l'abbiamo avuta in ufficio per una settimana, e ci ha aiutati a fare il suo lavoro — e ci sono arrivati probabilmente 20 lavori in più in questa settimana."* Non sopravvivere alla settimana. La loro settimana migliore.

Il lavoro del responsabile d'ufficio è il tessuto connettivo: cosa c'è oggi in sezionatrice, di chi è il disegno ancora non approvato, quale montaggio va in che giorno, quando esce il cartongessista così puoi fare il rilievo di controllo, se l'ordine della ferramenta è partito, se il marmista ha la sua data per la dima, dove sono le foto del lavoro che hai fatto nella stessa via l'anno scorso. Non ti serve assumere quella persona. Ti serve il sistema che quella persona farebbe girare.

Il punto del mattino

Prima di tirare su la serranda: l'ordine di taglio e di montaggio di oggi, chi rincorrere per farti pagare, cosa aspetta pannelli, ferramenta o una conferma di colore, di chi stai ancora aspettando il disegno, e l'unica cosa che ti morde se te la scordi. Due minuti con un caffè — e lo sanno anche i tuoi.

Commesse che si costruiscono da sole

Ogni foto, preventivo, disegno approvato, scheda elettrodomestico, nota di rilievo e fattura si attacca da sola al lavoro giusto — così, quando il cliente chiama dopo otto mesi volendo un mobile bagno in tinta, lo storico c'è, lotto compreso, non sparso tra il rullino della fotocamera e tre messaggi.

Le scartoffie senza l'angoscia

Le scartoffie che vengono col mestiere — il disegno firmato, l'elenco finiture e ferramenta, le schede degli elettrodomestici, la variante che il cliente ha accettato al telefono, i documenti di garanzia del fornitore — vengono richieste, prese sulla commessa, e tenute dove le ritrovi davvero quando una domanda torna due anni dopo. Mai inventate per te, e mai un sostituto della tua approvazione del disegno o del tuo rilievo di controllo — solo salvate dallo sparire.

Se non è nel sistema non esiste — la tua testa tiene il lavoro, non le scartoffie.

08

CAPITOLO OTTO

Sembra il doppio di quello che sei

Un segreto su cui i grandi contano: quasi tutto il "sembrare professionale" è presentazione — e la presentazione adesso è quasi gratis.

Un laboratorio di due persone e una falegnameria da cinquanta possono mandare lo stesso preventivo identico, impeccabile, col marchio. Il cliente non sa dire quale sia quale — quindi 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 — e in questo mestiere il cliente sta comprando una cosa che non esiste ancora, quindi come sta sulla carta è il prodotto fino al giorno del montaggio.

Il volano del passaparola — di proposito, non per caso

- R** **Ritenere** — 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, il giorno che hanno aperto ogni cassetto della loro cucina nuova, in automatico, col link. Le recensioni ti portano i prossimi dieci lavori mentre dormi.
- R** **Riferire** — i clienti contenti passano parola se glielo rendi facile e glielo ricordi. "Conosci qualcuno che sta facendo la cucina o gli armadi? Ce ne prenderemmo cura come abbiamo fatto con te." Il costruttore a cui è piaciuto il tuo montaggio ne vale dieci.
- R** **Rivendere** — gli armadi che avevano detto di fare l'anno prossimo; la lavanderia; il mobile del bagno — è nella trascrizione della chiamata, ricordi. Un promemoria al momento giusto trasforma una cucina in tre lavori.

Questa macchina è oro puro e quasi nessuno la fa girare — 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 occupato non fa mai.

COMINCIA OGGI — ANCHE SENZA NIENTE DI TECNOLOGICO

Chiedi la recensione a ogni cliente contento prima di scopare e caricare il furgone, e manda foto pulite del prima e dopo con ogni saldo. Una cucina finita viene in fotografia da sogno — sfruttalo. Al volano non importa come lo giri. Ha solo bisogno che qualcuno lo giri.

09

CAPITOLO NOVE

Il cambio in 30 giorni

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

1

Settimana 1 — Ferma la perdita più grossa: il telefono

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

2

Settimana 2 — Sistema i preventivi

L'AI scrive il prezzo dalla tua dettatura e dai tuoi vecchi lavori; tu correggi — e ogni correzione è una lezione che si tiene. Preventivi in due giorni, il disegno fuori per l'approvazione, e il richiamo a due giorni. Guarda il tuo tasso di chiusura muoversi.

3

Settimana 3 — Sistema il farti pagare

Acconto col disegno approvato, avanzamento il giorno che va in sezionatrice, saldo dal montaggio, pagamento facile, promemoria automatici — con te che dai l'ok su tutto quello che riguarda i soldi finché non si è guadagnata il guinzaglio. La settimana in cui il tuo conto comincia ad avere un'altra faccia.

4

Settimana 4 — Molla il retro

Casella smistata e scritta, punto del mattino che gira, commesse che si costruiscono da sole, recensioni chieste in automatico.

Perché tutte e quattro? Perché un processo da solo non sembra mai granché. Un processo automatizzato si prende una spallucciata. Tre è dove arriva il momento "porca miseria" — perché è lì che i pezzi cominciano a parlarsi. La chiamata diventa il preventivo. Il preventivo diventa il disegno approvato. Il disegno diventa l'acconto. Il montaggio diventa la recensione. È lì che smette di essere uno strumento e comincia a essere un sistema.

La manopola della fiducia — come mollare senza perdere il sonno

A un ragazzo al primo anno non dai la sezionatrice e il lavoro buono il primo giorno. Qui uguale:

1

Settimane 1–2: chiede di tutto

Ogni bozza di mail, ogni fattura — "ecco cosa manderei, ok?" Tu dai l'ok, correggi, insegni.

2

Settimane 3–4: chiede delle cose importanti

Le risposte di routine partono e basta; soldi, disegni e clienti nuovi passano ancora dal tuo cenno.

3

Dal secondo mese in poi: chiede delle eccezioni

L'hai vista giusta per settimane. Adesso gira, e tu ricevi il punto del mattino e le segnalazioni. Sei ancora tu il capo — hai solo smesso di essere il collo di bottiglia. Il disegno e il rilievo di controllo non escono mai dalla tua scrivania, e non devono.

Gli errori che fanno mollare i bravi falegnami prima che scatti

- **Fare tutte e quattro le settimane insieme.** No. Una a settimana. Ognuna incassa una vittoria prima di aggiungere la successiva.
- **Attaccare l'AI al vecchio processo.** Se batti ancora ogni lavoro nello stesso software di sempre e chiedi all'AI di "aiutare", ti sei 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. Questa gliela insegni — e migliora ogni settimana. Gli artigiani che ne tirano fuori di più ci parlano tutto il giorno, come col loro miglior capo squadra.
- **Aspettare il perfetto.** Un sistema grezzo che gira oggi batte uno perfetto che monterai "quando cala il lavoro". Il lavoro non cala mai.



PRIMA DI POSARE QUESTO

Il check delle perdite in 2 minuti

Sii onesto. Spunta quelle che sono vere adesso.

- ☐ Perdo regolarmente chiamate mentre sono in laboratorio o su un montaggio — e non so quanti lavori mi è costato.
- ☐ Questo mese ho promesso a qualcuno un prezzo o una richiamata — e me ne sono scordato finché non mi ha rincorso.
- ☐ I miei preventivi escono "questa settimana" più spesso che "in due giorni".
- ☐ Non sempre richiamo dopo aver mandato un prezzo.
- ☐ Mi è capitato di cominciare a tagliare su un disegno che il cliente non aveva firmato.
- ☐ Il mio acconto o il mio saldo ci mette più di due settimane a essere pagato.
- ☐ Ho mandato un messaggio imbarazzante "ti ricordo la fattura" nell'ultimo mese.
- ☐ La mia casella mi stressa, e le cose importanti — una scheda elettrodomestico, una conferma di colore — finiscono sepolte.
- ☐ Se un cliente chiamasse per una cucina dell'anno scorso, ci metterei un po' a trovare il colore e la ferramenta.
- ☐ Non chiedo la recensione a ogni cliente contento.

0-2

Barca in ordine. Due ritocchi e voli.

3-6

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

7+

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

Qualunque sia il tuo numero — la tua spunta più grossa è la tua occasione più grossa. Comincia da lì.

Vuoi che te lo montiamo noi?

Tutto quello che c'è in questo manuale puoi costruirlo da solo — e dovresti, se hai il tempo e la pazienza. In tanti lo fanno. Se preferisci che sia semplicemente fatto — l'AI che risponde al telefono, prende ogni promessa, costruisce i tuoi preventivi, rincorre i tuoi disegni e le tue fatture e manda avanti il tuo retro, tutto in uno, al lavoro nella tua falegnameria 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 gli strumenti che usi già.

Guardalo lavorare sui tuoi lavori su the-everything-app.com — nessuna carta di credito per dare un'occhiata.

Nota sincera: questo non aggiusta un'attività rotta, e non approverà il disegno, non firmerà il rilievo di misure e non deciderà se quel fusto ci sta — quello sei ancora tu e la tua responsabilità. Quello che aggiusta è il lavoro d'ufficio che stai facendo gratis dopo il buio.