

THE EVERYTHING · GUIDE SUL CAMPO PER LE IMPRESE ARTIGIANE

Il Manuale della Climatizzazione **AI**

Come mandare avanti un'impresa di climatizzazione
nell'era dell'AI — e smettere di lasciare che sia la stagione
a decidere quanto guadagni.

IL SISTEMA COMPLETO · NIENTE FRONZOLI · LIBERO DI CONDIVIDERE

THE EVERYTHING

Leggi prima questo

Dieci anni fa, mandare avanti una vera impresa di climatizzazione voleva dire mettere qualcuno al telefono per tutta l'estate, pagare un commercialista, e ritrovarsi comunque a preventivare la sostituzione di un canalizzato al tavolo della cucina alle 22, con la foto di un quadro elettrico illuminata dalla torcia.

Oggi un'impresa con due furgoni e l'impostazione giusta risponde a ogni chiamata nella prima settimana a 38°, preventiva il canalizzato lo stesso pomeriggio, e viene pagata prima che la fattura abbia quindici giorni — mentre un'impresa più grande dall'altra parte della città sta ancora richiamando la gente il lunedì.

Non è un tecnico migliore di te. Non è più veloce con la brasatura. E di sicuro non è uno da computer — uno dei più bravi che abbiamo visto, due anni fa compilava ancora i rapportini di intervento sul blocchetto a ricalco. Ha solo capito una cosa prima di tutti gli altri: **la metà noiosa del lavoro — le telefonate, i preventivi, le fatture, i solleciti, le pratiche di garanzia, l'archiviazione — adesso può farsi da sola.** Così ha messo le sue energie dove ci sono i soldi: sul campo, e sul cliente.

Questo è il manuale di come ci riesce. Niente «50 frasi pronte da copiare». Niente cavolate da smanettoni. Il sistema vero — come ragionarci, cosa impostare, in che ordine, e gli errori che fanno mollare i bravi tecnici prima che scatti la scintilla. Le storie qui dentro sono imprese artigiane e piccole attività vere con cui lavoriamo — i nomi li abbiamo tolti, i numeri li abbiamo lasciati. Leggilo dall'inizio alla fine e gestirai un'impresa di climatizzazione più ordinata e più redditizia di adesso, anche se non spendi un centesimo in software.

DUE PAROLE CHIARE SUL TUO PATENTINO

Niente qui dentro maneggia il gas refrigerante, firma un allacciamento elettrico, o sostituisce il giudizio di un tecnico abilitato. Si occupa della *parte amministrativa*. Il recupero e la carica del gas, l'impianto elettrico, le condizioni di garanzia del costruttore — e la responsabilità che sia tutto a regola d'arte — restano tuoi, dall'inizio alla fine.

Cosa c'è dentro

01 Il nuovo campo di gioco

Le 3 cose su cui i clienti ti giudicano — 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 nel giorno a 38° — e ogni promessa registrata, sollecitata, già in lavorazione.

04 Il preventivo prima di ripartire dal cancello

L'AI costruisce il preventivo dal tuo sopralluogo e dai tuoi prezzi. Tu controlli e invii.

05 Farti pagare senza l'imbarazzante rincorsa

Acconti incassati, interventi pagati in 7 giorni, non 47 — senza solleciti imbarazzanti.

06 La posta che si gestisce da sola

Ordinata, con le risposte pronte, le pratiche di garanzia sollecitate — persino letta ad alta voce mentre guidi.

07 Il tuo responsabile d'ufficio digitale

Il riepilogo del mattino, le pratiche di cantiere che si costruiscono da sole, e le scartoffie in ordine.

08 Sembrare il doppio più grande di quello che sei

Tutto brandizzato, i contratti di manutenzione che non rincorri mai, e il volano del passaparola.

09 Il passaggio in 30 giorni

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



Il check-up delle perdite in 2 minuti

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

01

CAPITOLO UNO

Il nuovo campo di gioco

Un cliente che suda in un soggiorno a 38° non può capire se sei un bravo tecnico. Non lì sul posto. Ti giudica da quello che vede — ed è lì che la maggior parte delle imprese di climatizzazione perde in silenzio lavori che si sarebbe portata a casa.

Quando arriva il caldo e il vecchio impianto tira le cuoia, non chiama un'impresa sola. Ne chiama cinque, le prime che escono su Google, e il lavoro va a chi fa bene tre cose per primo:

1

Hai risposto davvero — o hai richiamato subito?

La sostituzione del canalizzato va alla prima impresa che risponde, non alla migliore. Se squilla a vuoto nella settimana più calda dell'anno, l'hai perso prima ancora di aver visto il sottotetto.

2

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

Un preventivo ordinato e dettagliato — macchina, zone, installazione, ripristini — entro un giorno batte un numero mandato per messaggio la settimana dopo. Ogni singola volta.

3

Trattare con te è stato facile?

Aggiornamenti chiari, niente da rincorrere, niente «scusa, mi sono dimenticato di mandartelo». Chi è facile da trattare si porta a casa il canalizzato di tutta la casa dopo il piccolo intervento di assistenza.

Nota una cosa: nessuna di queste riguarda quanto sei bravo come tecnico. Non la tua brasatura, non il tuo vuoto, non il fatto che i filtri li smonti davvero e la batteria esterna la pulisci come si deve invece di dargli una passata con l'idrante. Tutte e tre riguardano **l'amministrazione e la comunicazione** — esattamente le cose che detesti e per cui non hai mai tempo in mezzo a un'ondata di calore.

E c'è una cosa che nessuno ti dice: l'altra parte del tavolo gira già con l'AI. I grandi installatori nazionali ci fanno i giri e le assegnazioni. I venditori online preventivano una fornitura e posa in novanta secondi partendo da un modulo. L'ufficio contratti del costruttore controlla ogni riga della tua variante contro il capitolato nell'istante in cui la carichi. La domanda non è se l'AI entrerà nella climatizzazione — c'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 gioca a favore del piccolo. I grandi devono mettere in piedi comitati, implementazioni e corsi di formazione. Tu puoi decidere di martedì ed essere operativo entro venerdì. Il campo di gioco si è appena ribaltato: l'impresa di climatizzazione piccola, veloce e ben organizzata adesso può apparire e rendere come il grande installatore — senza i costi fissi del grande installatore.

«Ma io non sono uno da computer»

Nemmeno gli artigiani che lo fanno meglio lo sono. Uno dei più rapidi ad adottarlo che abbiamo visto è un titolare con 26 anni sul campo 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 dal tetto, sai far girare tutto quello che c'è in questo manuale. Essere bravi a digitare era il vecchio requisito. Saper *dire* quello che vuoi è quello nuovo — e i frigoristi, che spiegano la zonizzazione a clienti confusi tutto il giorno, sono già bravi a farlo.

300–1.000 €
+ al mese

È quello che costa la maggior parte dei software di gestione lavori e di pianificazione per artigiani — e ti fa *comunque* digitare, fare il preventivo e il sollecito a mano. Un titolare che conosciamo pagava mille euro al mese, certi mesi tremila, per un software che i suoi tecnici aprivano a malapena. Tieni a mente quel numero: tutto in questo manuale o sostituisce quella spesa o la fa fruttare.

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

02

CAPITOLO DUE

Pensa AI-First

Prima di toccare un solo strumento, dobbiamo sistemare il modo in cui ci ragioni — perché l'errore più grande non è comprare il software sbagliato. È attaccare l'AI al tuo vecchio modo di lavorare e poi chiederti perché non è cambiato niente.

Ogni processo della tua impresa è nato da un'unica premessa: che a fare ogni passaggio debba essere una persona. Qualcuno risponde al telefono. Qualcuno scrive il preventivo. Qualcuno rincorre l'acconto. Qualcuno apre la pratica di garanzia e archivia il rapporto di messa in servizio. Tutta la tua giornata è modellata su quella premessa — e quella premessa è appena morta.

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

Cambio uno — delega i risultati, non i passaggi

Smetti di pensare «quali tasti devo premere». Adesso parli alla tua impresa come parleresti a un buon aiutante: dici il risultato, lasci che si organizzi i passaggi. Un titolare ha annullato una fattura, l'ha riemessa pro rata e ha scritto al cliente dicendo esattamente questo, in una frase. Un altro compra i materiali mandando un solo messaggio dal bancone del grossista — «Sono dal grossista a prendere lo split da 7 kW, un rotolo di cavo da 2,5 e le staffe per il lavoro dei Rossi» — e l'ordine d'acquisto, la spesa e la contabilità si sistemano da soli. Parole sue: «È un solo messaggio che fa un mucchio di roba.»

Cambio due — prima l'AI, poi tu

Vecchio modo: fai tu il lavoro, forse uno strumento ti aiuta. Nuovo modo: l'AI fa la prima passata su tutto, e tu approvi, ritocchi o correggi. Il preventivo è già in bozza prima che ti sieda. La risposta è già scritta prima che apri la mail. Alla chiamata si risponde prima che tu sia uscito dal sottotetto. Un cliente ha descritto così la routine: «Nove volte su dieci è perfetto. Vai — sì, invia.» Il tuo lavoro si riduce a dieci secondi di giudizio, non a quaranta minuti di digitazione. (E no — non gli dai 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.)

Cambio tre — le correzioni sono investimenti

Con un software normale, correggi lo stesso errore per sempre. Con l'AI, lo correggi una volta sola. Un tecnico le spiega che l'installazione standard di uno split spalla a spalla comprende la staffa, lo scarico condensa, la canalina e il ripristino — e lei risponde: *«Me lo ricorderò d'ora in poi.»* E lo fa. Dille che i lavori di un certo costruttore vogliono sempre il canalizzato slim, non la macchina standard, e non sbaglia più. Ogni correzione si somma. Dopo sei mesi fa i preventivi come te, scrive come te e conosce le tue regole — perché gliele hai insegnate, una volta.

L'esercizio di re-immaginazione

Passa in rassegna la tua impresa e fatti una domanda su ogni interazione: *«Come sarebbe se l'AI la toccasse per prima?»*

INTERAZIONE	IL VECCHIO MODO	AI-FIRST
Il cliente chiama in un giorno a 38°, non raffredda	Segreteria. Lavoro perso a favore di chi ha risposto.	Risposta, triage, appuntamento fissato — macchina morta sistemata oggi, sopralluogo per il canalizzato in agenda.
Il grossista consegna l'unità esterna sbagliata	Te ne accorgi giovedì, solleciti venerdì, te ne dimentichi lunedì.	Segnalato il giorno stesso della consegna, sollecitato in automatico — ne senti parlare solo se non lo risolvono.
Pratica di garanzia aperta col costruttore	Resta nel limbo. Ti mangi la manodopera e non la rincorri mai.	Tracciata, sollecitata ogni settimana, portata in alto — la nota di credito arriva davvero.
L'installazione finisce	Fattura «stasera». Contratto di manutenzione mai proposto.	Fattura inviata già dal cancello. Recensione chiesta mentre soffia ancora aria fredda. Manutenzione proposta.

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

Le imprese di climatizzazione su questo sono un disastro, e lo sai. È la prima vera settimana di caldo. Sei in un sottotetto a 55° a tirare un tubo flessibile verso la bocchetta di una camera, oppure hai i manometri attaccati e la pompa del vuoto in funzione. Il telefono vibra da qualche parte nel furgone. Squilla a vuoto. Quel chiamante — una macchina morta, un canalizzato completo, un condominio che cerca un contratto di assistenza — chiama l'impresa dopo nella lista. Perso. E in quella settimana chiamano tutti insieme.

26 lavori
all'anno, invisibili

Diciamo che perdi quattro chiamate a settimana come media sull'anno — in piena ondata di calore ne perderesti altrettante prima della pausa caffè, e a gennaio a malapena una. La maggior parte sono il grossista, un tecnico, o un costruttore che rincorre una pratica di garanzia — non chi vuole comprare. Diciamo che una a settimana è qualcuno che vuole davvero un impianto. Il condizionatore in piena ondata di calore è urgente e si cerca al telefono, e di solito vince chi risponde — quindi diciamo che uno su due di quelli avrebbe prenotato. Fanno 52 richieste all'anno, 26 lavori, più o meno uno ogni due settimane che se ne va dritto a chi ha risposto dopo di te. Non lo senti mai, perché non hai mai saputo che il telefono aveva squillato. (È un esempio — ma fai i tuoi conti e ti brucerà.)

E la beffa: nessuno seduto in una casa bollente lascia un messaggio in segreteria. Chiama il prossimo. **La segreteria è il posto dove i lavori vanno a morire.** La vecchia soluzione era «rispondere a più chiamate». La soluzione AI-first è più grande — perché una chiamata in realtà è due problemi, e la maggior parte dei tecnici pensa sempre e solo al primo.

Problema uno — la chiamata che non hai potuto prendere

Sei su un tetto, dentro un controsoffitto, o stai brasando con tutte e due le mani. Una segretaria AI risponde a nome della tua impresa, 24 ore su 24, ha una voce normale al telefono, si fa dire i dettagli del lavoro — *cosa* (non raffredda, gocciola acqua dal soffitto, uno split nuovo, un preventivo per un canalizzato), *dove*, *cosa c'è installato adesso* e *quanto è urgente* — fissa il sopralluogo nella tua agenda, mette in cima la casa senza aria condizionata con un neonato, e ti manda un messaggio con il riepilogo prima che tu sia sceso dalla scala. Non fa pause, non si ammala, non molla ad agosto, e costa una frazione di una persona — il che conta, perché l'unica settimana in cui ti servirebbe assumerne una è la settimana in cui non è disponibile nessuno.

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

Sii onesto: quante volte hai detto «sì, ti mando il prezzo del canalizzato entro giovedì» dal sedile del furgone tra un lavoro e l'altro — e al lavoro dopo era già sparito? Non è che sei disorganizzato. Sei sotto pressione nelle uniche dieci settimane che ti pagano l'anno, e la tua testa è il tuo archivio. È qui che l'AI-first cambia perfino cosa è un telefono:

- **Ogni chiamata viene registrata.** Registrata, trascritta, archiviata sotto il lavoro giusto. Sei settimane dopo, quando il cliente dice «ma avevi detto che l'unità in più nello studio era compresa», puoi controllare cosa è stato detto davvero.
- **Le promesse escono in automatico.** «Preventivo canalizzato entro giovedì.» «Chiamare il grossista per i tempi di consegna del 14 kW.» Estratte dalla conversazione — non scrivi niente, perché stavi guidando.
- **Le promesse rincorrono te.** Giovedì mattina: «Avevi detto a Marco che oggi avrebbe avuto il prezzo del canalizzato — vuoi che mi muova?» Il sollecito che i tuoi concorrenti non mandano mai adesso parte ogni volta.
- **E se ha quello che serve, il lavoro si avvia da solo.** La chiamata ha registrato il lavoro, l'indirizzo, la macchina esistente — così il preventivo 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 — anche alle 19 della domenica più calda dell'anno.
- ✓ Una trascrizione ricercabile di ogni chiamata — «cosa avevamo deciso sulla seconda zona?»
- ✓ Le promesse finiscono in un posto che rincorre te — non un blocchetto, non la tua memoria.
- ✓ I dettagli del lavoro dalla chiamata confluiscono nel lavoro — non ridigitati tre volte.

LA VERSIONE FAI-DA-TE

Devia il tuo numero a un servizio di segreteria telefonica con un copione stringato — nome, zona, cosa c'è installato, raffredda ancora un po', «richiama nel pomeriggio». E registra le tue promesse in un vocale prima di ripartire. Solo questo ti fa vincere lavori.

LA VERSIONE CHIAVI IN MANO

Un sistema telefonico AI tutto-in-uno (il genere di cosa che fa The Everything) copre l'intero standard — risposta, trascritta, promesse sollecitate, preventivo abbozzato dalla chiamata. In un modo o nell'altro: non lasciare mai cadere a terra una chiamata — o una promessa.

04

CAPITOLO QUATTRO

Il preventivo prima di ripartire dal cancello

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

Ecco cosa succede. Fai il sopralluogo — dove va l'unità esterna, come porti il tracciato delle tubazioni, se il quadro ha un posto libero, se c'è altezza nel sottotetto per l'unità interna — dici «te lo mando stasera», poi torni a casa distrutto, i figli vanno sfamati, e il preventivo lo fai alle 21:30. O domani. O giovedì. Nel frattempo il cliente ha avuto altri due tecnici in casa lo stesso giorno.

Velocità vince i preventivi

Non il prezzo. La velocità. L'impresa il cui preventivo arriva mentre il cliente è ancora lì nel soggiorno bollente vince una quantità impressionante di volte — anche quando costa di più. Un preventivo veloce e professionale trasmette l'unica cosa che il cliente vuole: questo qui è a posto e si presenterà davvero.

Il vecchio consiglio era «usa dei modelli, fai il preventivo dal telefono». Scordatelo. Preventivare AI-first vuol dire che **l'AI costruisce il preventivo. Tu lo controlli**. Ecco com'è in un'impresa di climatizzazione vera, oggi.

- **Tu parli, lei costruisce.** Cammina per il lavoro, detta quello che vedi — «*villetta su un piano in muratura, quattro zone, canalizzato da 14 kW, unità interna nel sottotetto sopra il corridoio dove c'è altezza, esterna sul lato nord su un basamento, circa otto metri di tracciato, il quadro ha un posto libero, una giornata più una seconda per la zonizzazione e la messa in servizio*» — e lo trasforma in un preventivo prezzato, dettagliato e professionale sul tuo modello.
- **Fa i prezzi dal TUO storico.** Dalle in pasto i tuoi vecchi preventivi e impara le tue tariffe, i tuoi margini, i tuoi prezzi a unità interna e a bocchetta, quanto fai pagare un sottotetto scomodo. Tariffe diverse per un costruttore a cui fai subappalto rispetto a un privato una tantum? Le tiene distinte.
- **Conosce le tue regole — perché gliele hai insegnate una volta.** Cosa comprende la «fornitura e posa» nei tuoi lavori, cosa includi di serie in uno split, quando aggiungi una pompa di condensa, cosa prevedi per i ripristini. Insegnale come a un apprendista; a differenza di un apprendista, non dimentica mai.
- **Coglie quello che ti sei scordato.** Un'impresa vera le ha passato un rapporto di cantiere e il preventivo dell'AI è tornato comprendendo la trasferta che un preventivista pagato aveva tralasciato sullo stesso lavoro. Non si stanca alle 21:30 e non si dimentica le staffe, l'allacciamento elettrico o lo smaltimento della vecchia macchina.
- **Può perfino andare a prendere i prezzi.** Non sei sicuro della quotazione di oggi del grossista su una certa esterna multisplit? Controlla e la inserisce — la correggi se ha preso il modello sbagliato, e se lo ricorda per sempre.

2–3 giorni

→ mezza giornata

Un titolare con cui lavoriamo — 26 anni sul campo, 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. Ieri ne ho fatto uno che mi sarebbe costato due giorni — l'ho spedito lo stesso giorno.»* I prezzi sono venuti fuori «più o meno in linea» con i suoi, perché ha imparato dai suoi vecchi preventivi.

Poi la parte che saltano tutti — **il sollecito**. Un messaggio, due giorni dopo: *«Volevo solo sapere se ti è arrivato il prezzo del canalizzato — se vuoi ti spiego con calma le opzioni di zonizzazione.»* Quel singolo messaggio fa vincere più lavori di quanti ne farà mai vincere abbassare il prezzo, perché la maggior parte dei concorrenti non lo manda mai. Su un canalizzato il cliente sta valutando soldi veri contro un'estate a sudare, e una piccola spinta discreta al momento giusto spesso è tutto ciò che serve per farlo pendere dalla tua parte. Con l'AI-first, il sollecito non è un'abitudine che devi costruire. È una cosa che succede e basta.

IL PUNTO NON È IL SOFTWARE

È lo standard: in giornata, professionale, prezzato dai tuoi numeri, con il sollecito. Un tecnico con un blocchetto che centra quello standard batte un tecnico con un'app che non lo centra. L'AI si limita a rendere quello standard senza fatica — anche nella settimana in cui non hai un minuto per centrarlo.

05

CAPITOLO CINQUE

Farti pagare senza l'imbarazzante rincorsa

Il lavoro l'hai fatto. Adesso devi incassare i soldi — che per la maggior parte delle imprese di climatizzazione è un secondo lavoro non pagato di cui nessuno le aveva avvertite.

7 giorni
non 47

La fattura media di un artigiano viene pagata circa sei settimane dopo l'invio. Non perché i clienti non vogliano pagare — la maggior parte si dimentica, e a te dà fastidio stargli dietro. Le fatture degli interventi sono le peggiori: piccole da ignorare, e ce ne sono cinquanta. Così i soldi restano fuori mentre ti sei finanziato un furgone di macchine con la carta, nell'unico mese in cui compri più materiale.

La rincorsa è un problema di **sistema**, non di persone. Sistemalo e non fai mai più la conversazione imbarazzante — né quel messaggio che ti fa venire i brividi, «volevo solo ricordarti quella fattura».

Il sistema che ti fa pagare in una settimana

1

Prendi l'acconto prima di ordinare la macchina

L'acconto non è maleducazione, è la norma — ed evita che ti porti la merce del grossista sulla carta. Con l'AI-first, il preventivo accettato chiede da solo l'acconto, col link per pagare, prima di ordinare. Niente macchine ferme in magazzino per un cliente sparito.

2

Fattura appena il lavoro è finito

Ogni giorno che aspetti ritarda l'incasso. Con l'AI-first, è una frase dal furgone: «fattura il canalizzato dei Bianchi, saldo dopo l'acconto». Voci dal preventivo, le tue condizioni, la loro mail. Gli interventi si fatturano dal cancello, non ammucchiati la domenica quando ce ne sono quaranta.

3

Automatizza i solleciti gentili

Un promemoria cordiale al giorno 3, 7 e 14 — in automatico, 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 liquidità, ed è la differenza tra un rivolo e un flusso.

4

Alza il tono solo se serve

La maggior parte paga al primo o al secondo sollecito. Al raro ritardatario arriva un messaggio più fermo — sempre professionale. Tu resti la persona per bene fino alla fine.

E siccome i soldi sono soldi: questo è l'unico punto in cui all'inizio tieni l'AI al guinzaglio corto. Lei prepara, tu approvi, ogni volta — finché non l'hai vista fare le cose giuste per un mese e le dici di smettere di chiedere.

06

CAPITOLO SEI

La posta che si gestisce da sola

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

Estratti conto del grossista, domande dei clienti, ordini di materiale, aggiornamenti di listino, il costruttore che ti incalza per una variante, una pratica di garanzia col costruttore ferma da tre settimane, il bollettino tecnico su un modello di cui ne hai dodici installati — tutto mischiato alla posta spazzatura, tutto che arriva mentre sei dentro il controsoffitto di qualcuno. Un responsabile di un negozio con cui lavoriamo è partito da un arretrato di 24.000 email: «Leggevo un'email, e si perdeva. Non riuscivo nemmeno a ritrovarla.»

Il problema non è troppa posta. È che le cose importanti e il rumore sembrano identici finché non ti fermi a leggere tutto — e a luglio non hai il tempo di farlo. Con l'AI-first, la posta diventa una cosa già gestita nel momento in cui la guardi:

- **Smistata.** Le tre email che contano oggi salgono in cima, con scritto il perché — «questa è la variante che il costruttore ha bisogno di farti firmare prima di venerdì». I perditempo vengono filtrati prima ancora che ci pensi.
- **Con le risposte pronte.** Le risposte di routine — «sì, facciamo canalizzati», «siamo pieni di installazioni fino a fine mese ma possiamo vederlo martedì», «ecco un prezzo di massima per uno split da 7 kW» — già scritte e in attesa. Dai un'occhiata, ritocchi, invii.
- **Sollecitata.** La pratica di garanzia che hai aperto e dimenticato. La nota di credito che il grossista ti deve sulla macchina resa. Sa cosa è in sospeso e insiste ogni settimana senza che glielo chiedi — quelli sono soldi che altrimenti daresti per persi.
- **Con risposte a richiesta.** Quello stesso responsabile ora chiede semplicemente «qual è l'ultimo aggiornamento prezzi del fornitore?» — e trova l'ultimo all'istante, collegando persino un produttore al distributore che risponde con un altro nome.

LA PARTE CHE NESSUNO SI ASPETTA — FA LA GUARDIA AI TUOI SOLDI

Siccome l'AI legge tutto, coglie le cose. Un'impresa: «Mi ha già fatto risparmiare migliaia di euro in prodotti ordinati sbagliati — ha detto: aspetta, in base ai tuoi lavori passati probabilmente vuoi questo.» Ordina la potenza sbagliata o la versione monofase di una macchina trifase ed è denaro tuo e una giornata della tua vita. Un'altra si è vista fatturare per sbaglio da un fornitore con uno scarto del 50% — segnalato in automatico prima che fosse pagata.

Il punto non è una posta più intelligente. È che una richiesta seria per un canalizzato non muore mai più in fondo a una pila di estratti conto del grossista.

07

CAPITOLO SETTE

Il tuo responsabile d'ufficio digitale

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

+20 lavori
in una settimana

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

Il lavoro del responsabile d'ufficio è il tessuto connettivo: cosa c'è oggi, quale furgone dov'è, se il 14 kW è arrivato dal grossista, l'autogru per la macchina esterna in copertura, dove sono le foto del quadro del preventivo dei Ferrari, l'elettricista prenotato per il sezionatore, se quella pratica di garanzia è mai stata pagata. Non ti serve assumere quella persona — e nel tuo mestiere non te la potresti permettere per otto mesi l'anno comunque. Ti serve il sistema che lei farebbe girare.

Il riepilogo del mattino

Prima di girare la chiave: i lavori di oggi in ordine, chi sollecitare per un pagamento, cosa aspetta materiali o una consegna, quale installazione vuole l'elettricista sul posto, e l'unica cosa che ti si ritorce contro se te la dimentichi. Due minuti davanti a un caffè — e lo sanno anche i tuoi tecnici.

Le pratiche di cantiere che si costruiscono da sole

Ogni foto, preventivo, fattura e rapporto di intervento si allega da sé al lavoro giusto — così quando il cliente ti chiama dopo otto mesi per la stessa macchina, tutta la storia è lì: modello, matricola, cosa hai fatto, cosa gli avevi detto. Non sparsa tra il rullino del telefono e tre conversazioni di messaggi. È anche quello che fa durare una pratica di garanzia quattro minuti invece di quaranta.

Le scartoffie senza l'angoscia

Le scartoffie che vengono col mestiere — i rapporti di messa in servizio, i dati dell'allacciamento elettrico per il tuo elettricista, i registri di modello e matricola, le condizioni di garanzia del costruttore e la registrazione, i registri dei gas refrigeranti che sei tenuto a conservare — te le fa ricordare, le registra sotto il lavoro, e le tiene dove le ritrovi davvero quando te le chiede il costruttore. Mai inventate al posto tuo, e mai un sostituto del tuo patentino F-Gas, della tua manipolazione del gas e della tua firma — solo evitato che vadano perse.

Se non è nel sistema, non esiste — così la tua testa può tenere l'installazione invece delle scartoffie.

08

CAPITOLO OTTO

Sembrare il doppio più grande di quello che sei

Ecco un segreto sul quale i grandi installatori contano che tu non sappia: la maggior parte del «sembrare professionale» è presentazione — e la presentazione adesso è quasi gratis.

Un tecnico con un furgone e un installatore nazionale con cinquanta tecnici possono mandare lo stesso identico preventivo, impeccabile e brandizzato. Il cliente non distingue l'uno dall'altro — così il piccolo che si dà la briga viene trattato come il grande, e può farsi pagare come lui. È alla prima presentazione che l'obiezione sul prezzo si vince o si perde, soprattutto contro un prezzo di fornitura e posa online che il cliente ha già aperto sul telefono.

Il contratto di manutenzione che non hai mai avuto il tempo di vendere

Lo sai che quel fatturato ricorrente è lì che ti aspetta. Ogni macchina che hai installato vuole una pulizia di filtri e batterie prima dell'estate. Livelleresti la stagione, terrestri i tecnici occupati nei mesi di mezzo, e avresti la prima chiamata da ognuno di quei clienti quando la macchina muore. E ogni anno non lo vendi — perché l'unico momento in cui ci pensi è la settimana in cui sei troppo sotto per respirare, e il momento per venderlo è il mese tranquillo in cui ormai hai la testa altrove. Con l'AI-first, la proposta parte ad aprile a tutti quelli a cui hai installato una macchina, dal tuo stesso archivio lavori, senza che tu faccia niente.

Il volano del passaparola — di proposito, non per caso

- R** **Rapporto** — rendi tutto il lavoro facile e chiaro, così ti richiamerebbero senza pensarci due volte.
- R** **Recensione** — chiedi la recensione Google nel momento in cui sono più contenti, mentre sono sotto la bocchetta e sentono la prima aria fredda della settimana, in automatico, con il link. Le recensioni ti fanno vincere i prossimi dieci lavori mentre dormi.
- R** **Raccomandazione** — i clienti contenti ti raccomandano se glielo rendi facile e glielo ricordi. «Conosci qualcun altro che sta morendo di caldo? Ce ne prenderemmo cura come ci siamo presi cura di te.»
- R** **Rivendita** — la seconda unità per lo studio che avevano accennato; il contratto di manutenzione; la macchina vecchia nel loro appartamento in affitto — è nella trascrizione della chiamata, ricordi? Un promemoria al mese giusto trasforma un lavoro in tre.

COMINCIA OGGI — ANCHE SENZA UN BRICIOLO DI TECNOLOGIA

Chiedi a ogni cliente contento una recensione prima di caricare il furgone, e manda foto ordinate dell'installazione finita — il tracciato pulito, la staffa in bolla, il foro fatto a regola — con ogni fattura. I lavori dei tuoi concorrenti in foto sembrano un disastro. Sfruttalo. Al volano non importa come lo giri. Ha solo bisogno che qualcuno lo giri.

09

CAPITOLO NOVE

Il passaggio in 30 giorni

Tutto quello di sopra funziona. Il motivo per cui la maggior parte delle imprese di climatizzazione non ci riesce è che provano a farlo tutto insieme, vanno in tilt a metà installazione e tornano al vecchio modo. Quindi: una cosa alla volta, senza fermare il lavoro. E fallo in bassa stagione — il punto è averlo già operativo prima della prima settimana a 38°, non impostarlo mentre ci sei dentro.

1

Settimana 1 — Ferma la perdita più grande: il telefono

Ogni chiamata risposta, ogni chiamata registrata, promesse estratte in automatico. Questa comincia subito a ripagare tutto l'esercizio, ed è quella che ti salva quando arriva il caldo.

2

Settimana 2 — Sistema i preventivi

L'AI abbozza il preventivo dal tuo sopralluogo e dai tuoi prezzi passati; tu la correggi — e ogni correzione è una lezione che conserva. Preventivi in giornata, con il sollecito a due giorni. Guarda salire la tua percentuale di lavori vinti.

3

Settimana 3 — Sistema gli incassi

Acconti sui preventivi accettati, fattura appena il lavoro è finito, pagamento facile, promemoria automatici — con te che approvi tutto ciò che riguarda i soldi finché non si è guadagnata il guinzaglio. La settimana in cui il tuo saldo in banca comincia ad avere un altro aspetto.

4

Settimana 4 — Passa il back office

Posta smistata e con le risposte pronte, pratiche di garanzia sollecitate, riepilogo del mattino attivo, pratiche di cantiere che si costruiscono da sole, recensioni e contratti di manutenzione proposti in automatico.

Perché tutte e quattro? Perché un processo solo non fa mai granché effetto. Un processo automatizzato si becca un'alzata di spalle. È a tre che arriva il momento «porca miseria» — perché è lì che i pezzi cominciano a parlarsi tra loro. La chiamata diventa il preventivo. Il preventivo diventa l'acconto. L'installazione diventa la recensione, e il cliente di quella recensione diventa il contratto di manutenzione della prossima primavera. È lì che smette di essere uno strumento e comincia a essere un sistema.

La manopola della fiducia — come cedere il controllo senza perdere il sonno

Non affidi a un apprendista nuovo i manometri e il recuperatore il primo giorno. Qui è uguale:

1

Settimane 1–2: chiede su tutto

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

2

Settimane 3–4: chiede sulle cose importanti

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

3

Dal secondo mese in poi: chiede solo sulle eccezioni

L'hai vista fare le cose giuste per settimane. Adesso gira da sola, e tu ricevi il riepilogo del mattino e le segnalazioni. Sei ancora tu il capo — hai solo smesso di essere il collo di bottiglia.

Gli errori che fanno mollare i bravi tecnici prima che scatti la scintilla

- **Fare tutte e quattro le settimane insieme.** Non farlo. Una a settimana. Ognuna mette in cascina una vittoria prima che aggiungi la successiva.
- **Cominciare a luglio.** L'unico momento in cui ti serve disperatamente è il momento peggiore per impostarlo. Fallo nei mesi tranquilli, così è già operativo quando il telefono impazzisce.
- **Attaccare l'AI al vecchio processo.** Se stai ancora digitando ogni preventivo nel solito vecchio software chiedendo all'AI di «aiutare», hai mancato il punto. Ridisegna il processo (Capitolo 2).
- **Trattarla come un software invece che come personale.** Il software lo configuri una volta e lo maledici per sempre. Questa, la insegni — e migliora ogni settimana. Gli artigiani che ne tirano fuori di più le parlano tutto il giorno, come al loro miglior aiutante.
- **Aspettare la perfezione.** Un sistema abbozzato che gira oggi batte uno perfetto che imposterai «quando le cose si calmano». E in questo mestiere, quando le cose si calmano preferiresti essere a pesca.



PRIMA DI POSARE QUESTO MANUALE

Il check-up delle perdite in 2 minuti

Sii onesto. Spunta quelle vere in questo momento.

- ☐ Perdo regolarmente chiamate mentre sono in un sottotetto o attaccato ai manometri — e non so quanti lavori mi sia costato.
- ☐ Nella prima settimana di caldo le chiamate squillano a vuoto e non scopro mai chi era.
- ☐ Ho promesso a qualcuno un preventivo o una richiamata questo mese — e me ne sono dimenticato finché non mi ha rincorso lui.
- ☐ I miei preventivi partono «stasera» più spesso che «sul posto».
- ☐ Non sempre faccio il sollecito dopo aver mandato un preventivo.
- ☐ Le mie fatture degli interventi ci mettono più di due settimane a essere pagate.
- ☐ Ho una pratica di garanzia con un costruttore di cui ho perso le tracce.
- ☐ La posta mi stressa, e le cose importanti finiscono sepolte.
- ☐ Se un cliente chiamasse per una macchina che ho installato due anni fa, ci metterei un po' a ritrovare il modello e cosa avevo fatto.
- ☐ So che i contratti di manutenzione mi livellerebbero l'anno — e non ho mai trovato il tempo di venderli.

0-2

Barca in ordine. Qualche ritocco e voli.

3-6

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

7+

Amico, stai facendo un secondo lavoro gratis ogni settimana — ed è la stagione a farti il bilancio. Buona notizia: è esattamente la roba che adesso è più facile sistemare.

Qualunque sia il tuo numero — la spunta più grande è la tua occasione più grande. Comincia da lì, e comincia prima dell'estate.

Vuoi che te lo impostiamo noi?

Tutto quello che c'è in questo manuale puoi costruirlo da solo — e dovresti, se hai il tempo e la pazienza. Molti lo fanno. Se invece preferisci che sia semplicemente fatto — l'AI che risponde al telefono per tutta l'ondata di calore, registra ogni promessa, costruisce i tuoi preventivi, incassa i tuoi acconti, rincorre le tue fatture e le tue pratiche di garanzia e fa girare il tuo back office, tutto in uno, operativo nella tua impresa di climatizzazione già da questa settimana — è quello che costruiamo noi. Si chiama The Everything.

- ✓ Prova gratuita di 14 giorni. Disdici quando vuoi. Nessun vincolo, nessun contratto.
- ✓ Niente di importante — un preventivo, una fattura, un messaggio a un cliente — parte 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 onesta: questo non aggiusta un'impresa che va a rotoli, e non maneggia il gas refrigerante, non fa l'allacciamento elettrico e non firma l'installazione — quello resti tu con il tuo patentino. Quello che aggiusta è il lavoro d'ufficio che fai gratis dopo il tramonto.