

THE EVERYTHING · GUIDE SUL CAMPO PER LE IMPRESE ARTIGIANE

Il Manuale del Copritetto **AI**

Come gestire un'impresa di coperture nell'era dell'AI — e
tenerti la tua zona la mattina dopo il temporale.

IL SISTEMA COMPLETO · NIENTE FRONZOLI · LIBERO DI CONDIVIDERE

THE EVERYTHING

Leggi prima questo

La mattina dopo una bella burrasca, il telefono ti suona ottanta volte prima delle dieci. Lastre sollevate, un soffitto che viene giù nella camera in fondo, coppi sparsi per tutto il vialetto. Chi risponde a quelle chiamate si prende il lavoro dell'anno prossimo. Gli altri raccolgono gli avanzi.

Tu a quel telefono non puoi rispondere. Sei su un tetto, imbracato, con tutte e due le mani occupate e un vento che non ha ancora finito. È il problema di questo mestiere in una frase — **l'ora più importante del tuo anno è l'ora in cui meno puoi rispondere.**

Intanto c'è un copritetto dall'altra parte del paese, un furgone, niente ufficio, che in qualche modo risponde a tutte e ottanta quelle chiamate, ha le infiltrazioni messe in giro entro mezzogiorno e i preventivi di rifacimento fuori prima ancora che sia passato il perito. Non è un copritetto migliore di te. E di computer non ne mastica — i più bravi che abbiamo visto, due anni fa, preventivavano un tetto su un blocchetto appoggiato al cofano. Ha capito una cosa presto: **la metà noiosa del mestiere — le chiamate, i sopralluoghi, i preventivi, le fatture, i solleciti, le carte dell'assicurazione — adesso può farsi da sola.** Così ha messo l'energia dove ci sono i soldi: sul tetto e sul cliente.

Questo è il manuale di come fa. Niente "50 prompt da copiare". Niente fuffa da smanettone. Il sistema vero — come ragionarci, cosa mettere su, in che ordine, e gli errori che fanno mollare bravi copritetto proprio prima che scatti. Le storie qui dentro sono artigiani veri e piccole imprese vere con cui lavoriamo — nomi fuori, numeri dentro. Leggilo dall'inizio alla fine e manderai avanti un'impresa più ordinata e più redditizia di adesso, anche se non spendi un euro in software.

UNA PAROLA CHIARA SULLA TUA RESPONSABILITÀ

Niente qui dentro approva una copertura, decide se una struttura regge un carico nuovo, autorizza un lavoro in quota, né si pronuncia su cosa si fa quando sotto le lastre salta fuori l'amianto. Porta la *burocrazia*. Il tetto — e la responsabilità che sia sicuro, solido e stagno — resta tuo, dall'inizio alla fine.

Cosa c'è dentro

01 Il campo da gioco nuovo

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

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 — anche dal colmo, anche la mattina peggiore dell'anno.

04 Preventiva prima di scendere dal tetto

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

05 Farti pagare senza il sollecito imbarazzante

Le urgenze pagate in giornata, l'amministratore sollecitato per te, acconti che entrano.

06 La posta che si gestisce da sola

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

07 Il tuo capo ufficio digitale

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

08 Sembrare grande il doppio di quello che sei

Tutto col tuo marchio, e il volano recensione-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 ti esce il denaro — e cosa sistemare per primo.

01

CAPITOLO UNO

Il campo da gioco nuovo

Un proprietario con la bacinella sotto una macchia in camera non può capire se sei un bravo copritetto. Il tetto non lo vede nemmeno. Ti giudica da quello che vede — ed è lì che quasi tutti perdono in silenzio lavori che avrebbero preso con le mani in tasca.

Quando il soffitto si macchia, quando i coppi scivolano, quando la lamiera di vent'anni cede finalmente sulle sovrapposizioni — non chiamano un copritetto. Ne chiamano cinque, dalla cima della lista di Google, e il lavoro va a chi azzecca per primo tre cose:

1 Hai risposto — o hai richiamato subito?

L'infiltrazione se la prende il primo copritetto che risponde, non il migliore. Se parte la segreteria mentre a loro scende l'acqua dal lampadario, è persa prima che tu sia salito sulla scala.

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

Un preventivo di rifacimento pulito e voce per voce, con dentro le foto del sopralluogo, entro un giorno batte un numero al telefono la settimana dopo. Sempre.

3 È stato facile trattare con te?

Aggiornamenti chiari, senza rincorrerti, senza "scusa, mi sono scordato di mandarlo". Essere facile trasforma un'urgenza da 400 € nel rifacimento intero due anni dopo.

Ti accorgi che nessuna delle tre parla di quanto sei bravo lassù? Nessuno ti va a controllare le scossaline. Tutte e tre sono **burocrazia e comunicazione** — esattamente la roba che detesti e per cui non c'è mai tempo dopo una giornata al sole su una falda.

E questo non te lo dice nessuno: dall'altra parte del tavolo l'AI la usano già. Le assicurazioni la passano su ogni sinistro. La perizia esce da un sistema che valuta il tuo ripristino contro un prezzario prima che tu abbia letto la mail. Le ditte grosse che calano in paese dopo una grandinata hanno un call center e un CRM. La domanda non è se l'AI entra nelle coperture — 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. Le ditte grosse devono farsi comitati, piani di adozione e corsi. Tu decidi di martedì e venerdì sei operativo — e in questo mestiere conta più che in quasi tutti gli altri, perché il tuo anno si fa nelle due settimane dopo un temporale e in quelle due settimane nessuno mette su un software. Il campo si è appena ribaltato: il copritetto piccolo, veloce e organizzato adesso può sembrare e rendere come la ditta col call center — senza il call center.

"Ma io di computer non ci capisco"

Nemmeno gli artigiani che lo fanno meglio. Uno dei più rapidi che abbiamo visto è un costruttore con 26 anni di mestiere che il computer l'ha toccato 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 copritetto, che si urlano il lavoro da una falda all'altra tutto il giorno, in questo sono già bravi.

300–1.000
+ € al mese

Quello che chiede la maggior parte dei gestionali e dei software di computo per artigiani — e *per giunta* il rilievo e la battitura te li fa fare a te. Un titolare che conosciamo pagava mille euro al mese, certi mesi tre, per un software che i suoi usavano 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.

Le ditte tre volte più grandi della tua sono lente perché sono grandi. Quello è il tuo spiraglio. Questo manuale parla di infilarsi.

02

CAPITOLO DUE

Pensa AI-First

Prima di toccare un solo strumento dobbiamo sistemare come ci ragioni — 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 impresa è nato su un presupposto: che ogni passaggio lo debba fare una persona. Qualcuno risponde al telefono. Qualcuno misura i metri e batte il preventivo. Qualcuno rincorre il perito. Qualcuno archivia le foto, il piano operativo di sicurezza, il certificato di garanzia. La tua giornata è costruita tutta attorno a quel presupposto — e quel presupposto è appena morto.

Non automatizzare il processo vecchio. **Ridisegnalo** — con l'AI che tocca tutto per prima e tu che sorvegli. Tre cambi di testa, imparati tutti da imprese vere con cui lavoriamo:

Cambio uno — delega i risultati, non i passaggi

Smetti di pensare "quali tasti schiaccio". Adesso parli alla tua impresa come parleresti a un buon collega dall'altra parte del colmo: dì il risultato, i passaggi li tira fuori lui. Un titolare ha annullato una fattura, l'ha riemessa pro rata e l'ha mandata al cliente dicendo esattamente questo, in una frase. Un altro compra materiale con un messaggio dal bancone del deposito — *"Sono dal rivenditore, prendo i coppi di colmo e la scossalina del compluvio per il tetto dei Bianchi"* — e l'ordine, il costo e la contabilità si sistemano da soli. Parole sue: *"È un messaggio che muove una montagna di dati."*

Cambio due — prima l'AI, poi tu

Prima: il lavoro lo fai tu, forse un programma aiuta. Adesso: l'AI fa la prima passata su tutto, e tu approvi, ritocchi o bocci. Il preventivo è scritto prima che tu ti sieda. La risposta è scritta prima che tu apra la mail. La chiamata è risposta prima che tu sia sceso — e in questo mestiere non è un dettaglio, è il lavoro. Un cliente l'ha descritta così: *"Nove volte su dieci è perfetta. Solo — vai, manda."* Il tuo lavoro si riduce a dieci secondi di giudizio, non quaranta minuti di battitura. (E no — le chiavi non le dai 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

Col software normale, lo stesso errore lo correggi per sempre. Con l'AI, lo correggi una volta. Un copritetto le dice che un preventivo standard di rifacimento comprende il telo traspirante, i listelli nuovi dove sono andati, tutte le scossaline e il colmo, il cambio di grondaia e pluviali e lo smaltimento — e lei risponde: *"Da adesso me lo ricordo."* E lo fa. Dille una volta che un tetto con sospetto amianto non lo tocchi senza una ditta specializzata e autorizzata alla rimozione, e con la sua voce a parte, e non se la dimentica più dal preventivo. 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 del ripensare

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

PASSAGGIO	COME SI FACEVA	AI-FIRST
Arriva il temporale, il telefono suona 80 volte	Segreteria. Ne prendi venti. Gli altri chiamano la ditta dopo.	Risposte tutte, indirizzo e danno raccolti, le pericolose in cima al tuo giro.
La lamiera arriva del colore sbagliato	Te ne accorgi giovedì sul tetto, solleciti venerdì, lunedì l'hai scordato.	Confrontata con l'ordine il giorno che arriva, sollecitata da sola — lo sai solo se non lo sistemano.
Il perito manda una perizia da discutere	Sepolta sotto 200 mail. Rispondi con quattro giorni di ritardo dal divano.	Tirata fuori, confrontata col tuo preventivo — "si sono scordati il telo e lo smaltimento."
Finisce il lavoro	Fattura "stasera". Recensione mai chiesta.	Fattura mandata dalla strada. Recensione chiesta finché sono ancora asciutti e grati. Pulizia grondaie segnata per l'autunno.

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 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.

I copritetto stanno peggio di qualsiasi altro mestiere, e non perché siate disorganizzati. Sei agganciato, su una falda bagnata a 25 gradi, con una lastra in mano e il vento, e il telefono vibra da qualche parte sotto la cerata. **Rispondere a quella chiamata non è una scelta che ti è concessa.** Così suona a vuoto. Quello che chiamava — un'infiltrazione, un rifacimento intero, un sinistro da cinque cifre — chiama il copritetto dopo sulla lista. Sparito, e non hai mai saputo che esistesse.

30 lavori

l'anno, invisibili

Metti che perdi quattro chiamate a settimana — e sii sincero, in una settimana d'autunno a tutta ne perdi molte di più. Tante sono il deposito, la squadra, un perito. Ma metti che due a settimana siano richieste vere: fanno circa cento l'anno. L'acqua non aspetta, quindi di solito se lo prende chi risponde per primo — metti che ne chiuderesti una su tre, e sono circa trenta lavori l'anno che se ne vanno a chi ha alzato la cornetta. Quasi tutte sono infiltrazioni da qualche centinaio di euro. Ma una manciata di quelli voleva un rifacimento intero a metro quadro, e non hai mai saputo quali. (È un esempio — ma fatti i conti sulla tua ultima settimana di temporali e brucia.)

E la beffa: nessuno con l'acqua che passa dal soffitto lascia un messaggio in segreteria. Chiama il prossimo, in quel momento, in piedi nel bagnato. **La segreteria è dove i tetti vanno a morire.** Il rimedio vecchio era "rispondi a più chiamate" — consiglio inutile per uno imbracato. Il rimedio AI-First è più grosso, perché una chiamata sono due problemi, e quasi tutti pensano solo al primo.

Problema uno — la chiamata che fisicamente non potevi prendere

Sei sul colmo, sulla linea di gronda, o guidi con le lastre sul carrello. Una centralinista AI risponde a nome della tua impresa, 24 ore su 24, al telefono suona normale, raccoglie quello che serve — cosa (infiltrazione, lastre sollevate, coppi giù, grondaie, un prezzo di rifacimento), *dove, quanto grave*, e se passa dall'assicurazione — mette il sopralluogo in calendario, spinge in cima al giro quelle con l'acqua che entra adesso, e ti manda il riassunto prima che tu sia tornato sulla scala. Non stacca per il caffè, non si ammala, e non va in tilt l'unica mattina dell'anno in cui chiamano ottanta persone insieme.

Problema due — la chiamata che hai preso e mezza dimenticata

Sii sincero: quante volte hai detto *"sì dai, giovedì ti passo il prezzo del rifacimento"* dal sedile del furgone — e al lavoro dopo era sparito? Non sei disorganizzato. Sei sotto pressione, e la tua testa è il tuo archivio. È qui che l'AI-First cambia cosa è un telefono:

- **Ogni chiamata viene raccolta.** Registrata, trascritta, archiviata sulla commessa. Sei mesi dopo, quando il cliente dice "ma avevi detto che le grondaie nuove erano comprese", puoi guardare cosa è stato detto davvero.
- **Le promesse escono da sole.** "Prezzo per giovedì." "Chiamare il deposito per i tempi della lamiera." "Mandare al perito le foto del compluvio." Tirate fuori dalla conversazione — tu non scrivi niente, eri su una scala.
- **Le promesse ti rincorrono.** Giovedì mattina: "Hai detto a Rossi che oggi avrebbe il prezzo del tetto — lo faccio partire?" Il sollecito 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 raccolto l'indirizzo, il tipo di copertura, il lavoro — quindi il preventivo non è un promemoria su una lista, è una bozza che ti aspetta quando scendi.

Su cosa non cedere — comunque tu lo risolva

- ✓ Ogni chiamata risposta a nome della tua impresa — anche alle 18, anche di domenica, anche la mattina dopo la burrasca.
- ✓ Una trascrizione cercabile di ogni chiamata — "cosa ci eravamo detti sul colmo?"
- ✓ Le promesse atterrano in qualcosa che ti rincorre — non un blocchetto, non la tua memoria.
- ✓ I dati della chiamata entrano nella commessa — non battuti tre volte.

LA VERSIONE FAI-DA-TE

Devia il numero a un servizio di risposta con un copione stretto — nome, zona, sta entrando acqua adesso, tipo di copertura, "ti richiama nel pomeriggio". E registrati le promesse in un vocale prima di partire. Solo questo ti fa prendere lavori.

LA VERSIONE FATTA

Un sistema telefonico AI tutto in uno (il genere di cosa che fa The Everything) copre lo standard intero — risposta, trascritta, ordinata per urgenza, promesse rincorse, preventivo scritto dalla chiamata. In ogni caso: non lasciar cadere mai una chiamata — né una promessa.

04

CAPITOLO QUATTRO

Preventiva prima di scendere dal tetto

Seconda perdita più grossa: il preventivo che parte "stasera".

Quello che succede davvero: fai il sopralluogo, scatti quaranta foto, dici "te lo mando stasera" — poi torni a casa cotto da sei ore di sole, e il preventivo lo fai alle nove e mezza. O domani. O giovedì. Intanto il cliente aveva altri due copritetto sul tetto lo stesso giorno, e uno di loro il prezzo l'ha mandato dal furgone.

La velocità

vince i preventivi

Non il prezzo. La velocità. Il copritetto il cui preventivo arriva mentre il cliente guarda ancora la macchia sul soffitto vince un sacco di volte — anche se costa di più. Un preventivo rapido e professionale trasmette l'unica cosa che vuole uno con il tetto che perde: questo qui sa il fatto suo e si presenta davvero.

Il consiglio vecchio era "usa i modelli, preventiva dal telefono". Scordatelo. Preventivare AI-First vuol dire **l'AI costruisce il preventivo. Tu lo controlli**. Ecco com'è oggi in un'impresa di coperture vera.

- **Tu parli, lei costruisce.** Scendi e detta quello che hai visto — *"sui 200 metri quadri, coppi, i listelli sono andati sul lato nord, rimozione e rifacimento in lamiera, telo traspirante nuovo, tutte le scossaline e il colmo, grondaia e pluviali già che ci siamo, tre giorni, ponteggio sul lato alto"* — e lo trasforma in un preventivo quotato, voce per voce e professionale sul tuo modello, con dentro le foto del sopralluogo.
- **Quota col TUO storico.** Dalle i preventivi vecchi e impara i tuoi prezzi — il metro quadro di rifacimento, il metro lineare di grondaia, l'uscita d'urgenza e i tuoi margini. Prezzi diversi per un'impresa per cui lavori in subappalto rispetto a un privato? Li tiene separati.
- **Conosce le tue regole — perché gliele hai insegnate una volta.** Cosa comprende "fornitura e posa" da te, le tue voci standard di rifacimento, la voce ponteggio e accessi, lo smaltimento, il tuo sfrido sulle lastre.
- **Scriva le righe oneste al posto tuo.** La frase che ogni bravo copritetto deve mettere e metà si scorda di scrivere: *"il prezzo dà per buono che i listelli e la struttura siano sani — non si sa finché non si alzano alcune lastre, e quello che salta fuori si preventiva prima di toccarlo."* La mette ogni volta, con le tue parole. Quel paragrafo è la differenza tra una variante e una litigata.
- **Prende quello che ti scordi.** Un'impresa vera ha inserito un rapportino, e il preventivo dell'AI è tornato con dentro la trasferta che un computista pagato si era scordato sullo stesso lavoro. Non si stanca alle nove e mezza e non si scorda il viaggio in discarica né gli accessi.

2–3 giorni

→ mezza giornata

Un costruttore con cui lavoriamo — 26 anni di mestiere, il computer lo tocca a malapena: *"Preventivi che prima mi portavano via due o tre giorni, la mia AI li fa in mezza giornata. Ieri ne ho fatto uno che ne avrebbe presi due — mandato lo stesso giorno."* I prezzi sono usciti "praticamente in linea" con i suoi, perché ha imparato dai suoi preventivi vecchi. Su un tetto, quella distanza è il lavoro.

Poi la cosa che saltano tutti — **il sollecito**. Un messaggio, due giorni dopo: *"Volevo solo sapere se ti è arrivato il prezzo del rifacimento — se vuoi ti spiego volentieri cosa abbiamo trovato lassù."* Quel solo messaggio fa prendere più lavori di qualsiasi ribasso, perché quasi nessun concorrente lo manda. Su un rifacimento il cliente sta pesando soldi veri ed è nervoso su tutto, quindi una spinta gentile al momento giusto spesso basta a farlo pendere dalla tua parte. Con l'AI-First il sollecito non è un'abitudine da costruirsi. È una cosa che semplicemente succede.

IL PUNTO NON È IL SOFTWARE

È lo standard: in giornata, professionale, quotato sui tuoi numeri, con le foto, onesto su cosa c'è sotto le lastre, con il sollecito. Un copritetto con un blocchetto che tiene quello standard batte un copritetto con un'app che non lo tiene. L'AI rende solo lo standard senza fatica.

05

CAPITOLO CINQUE

Farti pagare senza il sollecito imbarazzante

Il lavoro l'hai fatto. Adesso devi tirare fuori i soldi — che per quasi tutti i copritetto è un secondo lavoro non pagato di cui nessuno li aveva avvisati. E col condominio di mezzo va peggio.

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 — quasi tutti si dimenticano, e a te fa strano insistere. Il condominio è più lento ancora: si muove quando si muove l'assemblea. Così i soldi restano lì mentre tu ti finanzia con la carta un carrello di lastre e il noleggio del ponteggio.

Il sollecito è un problema di **sistema**, non di persone. Sistema il sistema e non fai più la conversazione imbarazzante — né il messaggio da vergogna "volevo solo sapere della fattura".

Il sistema che ti fa pagare

1

Adatta le condizioni al tipo di lavoro

Un'urgenza per infiltrazione si paga prima che tu esca dal cancello — sei stato lì un'ora, sono all'asciutto, la fattura sul posto. Un rifacimento da privato è acconto davanti e saldo a fine lavori. Un lavoro di condominio va al ritmo dell'amministratore, quindi va sollecitato, non sperato. Al-First è una frase: "fattura l'urgenza dei Rossi." Voci dal preventivo, le tue condizioni, la sua mail, fatto prima che tu risalga sul furgone.

2

Rendi il pagare stupidamente facile

Un link "paga adesso" viene pagato prima di "ecco il mio IBAN". Togli ogni passaggio tra il voler pagare e l'aver pagato.

3

Automatizza i solleciti gentili

Un promemoria gentile al giorno 3, 7 e 14 — automatico, non lo mandi mai tu. Poi un estratto mensile, e una segnalazione solo se uno è davvero in ritardo. Vale migliaia in cassa.

4

Inseguì l'amministratore come un cliente

Il lavoro di condominio non te lo scordi tu — se lo scorda un estraneo sotto pressione con duecento pratiche aperte. Riceve un sollecito gentile, datato, documentato: foto, computo, variante, fattura, in un filo che l'AI tiene caldo. Vale uguale per il perito quando c'è un sinistro. Quasi tutti aspettano. Aspettare è decidere di essere pagati per ultimi.

06

CAPITOLO SEI

La posta che si gestisce da sola

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

Estratti del deposito, domande dei clienti, ordini di lastre, listini aggiornati, la perizia, l'amministratore dietro a una variante, la conferma del ponteggio — tutto mischiato alla pubblicità, tutto che arriva mentre sei su un tetto con le mani bagnate. Un responsabile di negozio con cui lavoriamo è partito con 24.000 mail arretrate: *"Leggevo una mail e si perdeva. Non ero nemmeno capace di ritrovarla."*

Il problema non è che ci sia troppa posta. È che l'importante e il rumore sono identici finché non ti fermi a leggere tutto — e tempo non ne hai. Con l'AI-First la posta diventa una cosa già sistemata quando la guardi:

- **Ordinata.** Le tre mail che contano oggi salgono in cima, col perché — "questa è la perizia sul sinistro Rossi, e manca il telo traspirante." I perditempo sono filtrati prima di costarti un pensiero.
- **Già scritta.** Le risposte di sempre — "sì, facciamo lamiera e coppi", "siamo pieni per tre settimane ma un'infiltrazione te la vedo questa", "ecco un'indicazione al metro" — scritte e in attesa. Guardi, ritocchi, mandi.
- **Risposta a richiesta.** Quello stesso responsabile adesso chiede e basta: "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.

QUELLO CHE NESSUNO SI ASPETTA — TI FA LA GUARDIA AI SOLDI

Siccome l'AI legge tutto, le cose le nota. Un'impresa: *"Mi ha già risparmiato migliaia in ordini sbagliati — ha detto: aspetta, visti i tuoi lavori vecchi probabilmente vuoi questo."* Ordina il profilo o il colore sbagliato ed è un carrello intero di lastre che su un tetto non ci metti. A un altro un fornitore aveva fatturato per errore con uno scarto del 50 % — segnalato da solo prima che fosse pagato.

Il punto non è una posta più sveglia. È che una richiesta di rifacimento non muoia più in fondo a una pila di estratti del deposito.

07

CAPITOLO SETTE

Il tuo capo ufficio digitale

Ogni impresa di coperture ha un capo ufficio. In quasi tutte sei tu — che lo fai male alle dieci di sera, perché non c'è nessun altro.

+20 lavori
in una settimana

In una squadra edile la persona dell'amministrazione è stata via una settimana. Il titolare: *"Non l'abbiamo avuta in ufficio per una settimana, e ci ha aiutato a fare il suo lavoro — e avremo avuto una ventina di lavori in più questa settimana."* Non sopravvivere alla settimana. La settimana migliore di sempre.

Il lavoro del capo ufficio è il tessuto connettivo: cosa c'è oggi, su che tetto sei e quando, il ponteggio è montato prima che arrivi la squadra, la lamiera è ordinata del colore giusto, dove sono le foto prima del lavoro dei Ferrari, l'amministratore ha risposto, la gru è prenotata per la trave di colmo. Non devi assumerla, quella persona. Ti serve il sistema che quella persona manderebbe avanti.

Il punto del mattino

Prima di girare la chiave: i lavori di oggi in ordine di giro, chi sollecitare per un pagamento, quali pratiche sono ferme da un amministratore o da un perito, cosa aspetta materiale o ponteggio, e l'unica cosa che ti morde se te la scordi. Due minuti con un caffè — e lo sa anche la tua squadra. In una settimana di temporali, è la differenza tra due settimane buone e il caos.

Commesse che si montano da sole

Ogni foto, preventivo, fattura e appunto di cantiere si attacca da solo alla commessa giusta — così, quando il cliente chiama dopo otto mesi per una macchia vicino a quello stesso compluvio, la storia è tutta lì: cosa hai trovato, cosa hai sistemato, cosa gli avevi detto che non toccavi.

Le scartoffie senza l'angoscia

Le scartoffie che porta il mestiere — il piano operativo di sicurezza per il lavoro in quota, i registri di imbracature e punti di ancoraggio, il certificato della ditta autorizzata alla rimozione dell'amianto, i certificati di prodotto e garanzia delle lastre, le foto del sopralluogo che l'assicurazione vorrà — ti vengono chieste, archiviate sulla commessa e tenute dove le trovi quando qualcuno te le chiede. Mai inventate al posto tuo, e mai un sostituto del tuo giudizio professionale sulla sicurezza o sul tetto stesso — solo salvate dal perdersi.

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

08

CAPITOLO OTTO

Sembrare grande il doppio di quello che sei

Un segreto su cui contano le ditte grosse che arrivano dopo il temporale: "sembrare professionale" è quasi tutta presentazione — e la presentazione ormai non costa quasi niente.

Un copritetto con un furgone e una ditta da cinquanta persone possono mandare lo stesso preventivo impeccabile col marchio, con le riprese col drone e le foto del compluvio arrugginito dentro. Il cliente non distingue quale sia quale — così il piccolo che si dà da fare viene trattato come il grande, e può farsi pagare come lui. Su un rifacimento, la prima presentazione è dove l'obiezione sul prezzo si vince o si perde, perché il cliente non ha modo di giudicare altro che come ti sei presentato.

Il volano del passaparola — apposta, non per caso

- R** **Ritieni** — rendi tutto il lavoro facile e chiaro, così ti richiamano senza pensarci due volte.
- R** **Recensione** — chiedi la recensione su Google nel momento di massima contentezza: la prima pioggia forte dopo il lavoro, quando il soffitto resta asciutto. In automatico, col link. Le recensioni ti fanno prendere i dieci lavori dopo mentre dormi.
- R** **Raccomandazione** — tutta la via ha preso lo stesso temporale e ha lo stesso tetto di vent'anni. I clienti contenti ti mandano i vicini se glielo rendi facile e glielo ricordi. E in condominio la raccomandazione che vale di più è quella dell'amministratore, che di tetti ne ha molti.
- R** **Rivendi** — il parafooglie di cui avevano chiesto, il tetto della tettoia, i torrini, la pulizia delle grondaie d'autunno prima della prossima — è nella trascrizione della chiamata, ricordi. Un promemoria al momento giusto trasforma un lavoro in tre.

Questo motore è oro puro 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 una persona sotto pressione non fa mai.

COMINCIA OGGI — ANCHE SENZA NIENTE DI TECNOLOGICO

Chiedi la recensione a ogni cliente contento prima di caricare il furgone, e manda foto prima-e-dopo con ogni fattura. Niente al mondo viene meglio in foto di un tetto spogliato accanto a uno finito — e lassù non ci sale nessuno tranne te, quindi faglielo vedere. 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 quasi nessun copritetto lo fa funzionare è che prova a farlo tutto insieme, va in tilt a metà di un lavoro e torna al vecchio. Quindi: una cosa alla volta, senza fermare il lavoro. E comincia prima della stagione, non durante.

1

Settimana 1 — Tappa la perdita più grossa: il telefono

Ogni chiamata risposta e raccolta, le promesse tirate fuori da sole, le urgenti spinte in cima. Questa comincia a ripagare tutto l'esercizio subito, e al primo temporale dopo che l'hai accesa sentirai esattamente quanto vale.

2

Settimana 2 — Sistema il preventivare

L'AI scrive il preventivo dalla tua dettatura appena sceso e dai tuoi prezzi vecchi; tu correggi — e ogni correzione è una lezione che si tiene. Preventivi in giornata con le foto, e il sollecito a due giorni. Guarda come si muove la percentuale di chiusura.

3

Settimana 3 — Sistema il farti pagare

Urgenze fatturate sul posto, acconti sui rifacimenti, pagamento facile, promemoria automatici e l'amministratore inseguito col calendario — con te che approvi tutto quello che riguarda i soldi finché non si è guadagnata il guinzaglio. La settimana in cui il conto in banca cambia faccia.

4

Settimana 4 — Molla l'amministrazione

Posta ordinata e già scritta, punto del mattino in funzione, commesse che si montano da sole, recensioni chieste in automatico.

Perché tutte e quattro? Perché un processo solo non sembra mai granché. Un processo automatizzato si becca un'alzata di spalle. A tre arriva il momento "ma non ci credo" — 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 diventa un sistema.

La manopola della fiducia — mollare senza perdere il sonno

A un apprendista nuovo non gli dai il furgone e non lo mandi su un tetto di coppi bagnato il primo giorno. Qui uguale:

1

Settimane 1–2: chiede per tutto

Ogni bozza di mail, ogni fattura — "questo è quello che manderei, va bene?" Tu approvi, correggi, insegna.

2

Settimane 3–4: chiede per le cose importanti

Le risposte di sempre partono da sole; i soldi, i clienti nuovi e tutto quello che va a un'assicurazione passano ancora dal tuo ok.

3

Dal secondo mese in poi: chiede per le eccezioni

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

Gli errori che fanno mollare bravi copritetto prima che scatti

- **Fare tutte e quattro le settimane insieme.** No. Una a settimana. Ognuna incassa una vittoria prima di aggiungere la dopo.
- **Partire in piena stagione dei temporali.** Mettilo su nei mesi tranquilli così ronza già quando il telefono impazzisce. Nessuno impara un sistema nuovo con ottanta persone in attesa.
- **Attaccare l'AI al processo vecchio.** Se batti ancora ogni preventivo nello stesso software di sempre 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. Lei la insegna — e migliora ogni settimana. Gli artigiani che ne tirano fuori di più le parlano tutto il giorno.
- **Aspettare il perfetto.** Un sistema grezzo che gira oggi batte uno perfetto che metti su "quando cala il lavoro". Non cala mai — diventa solo più ventoso.



PRIMA DI POSARLO

Il check delle perdite in 2 minuti

Sii sincero. Segna quelle che sono vere adesso.

- ☐ Perdo chiamate tutti i giorni perché sono su un tetto — e non so quanti lavori mi è costato.
- ☐ La mattina dopo l'ultimo temporale grosso, so per certo che non ho richiamato tutti.
- ☐ Questo mese ho promesso a qualcuno un prezzo o una chiamata — e me lo sono scordato finché non me l'hanno ricordato.
- ☐ I miei preventivi partono "stasera" più spesso che in giornata.
- ☐ Non faccio sempre il sollecito dopo aver mandato un preventivo di rifacimento.
- ☐ Me ne vado da un'urgenza per infiltrazione senza essere stato pagato.
- ☐ Ho un lavoro fermo da un amministratore o da un perito e non so da quanto è lì.
- ☐ La posta mi stressa, e le cose importanti si seppelliscono.
- ☐ Se un cliente chiamasse per una riparazione dell'anno scorso, ci metterei un po' a trovare le foto.
- ☐ Le mie carte della sicurezza, le garanzie e le foto dei sopralluoghi vivono nel cruscotto, nel vano del furgone e in tre chat.

0-2

Barca in ordine. Quattro aggiustatine e voli.

3-6

Ti escono soldi veri dalla metà noiosa — e si sistema tutto. Comincia dalla settimana 1.

7+

Stai facendo un secondo lavoro gratis ogni settimana. Buona notizia: è proprio la roba più facile da sistemare adesso.

Qualunque sia il tuo numero — il segno più grosso è l'occasione più grossa. Comincia da lì.

Vuoi che te lo montiamo noi?

Tutto quello che c'è in questo manuale puoi costruitelo da solo — e dovresti, se hai tempo e pazienza. Tanti lo fanno. Se preferisci che sia semplicemente fatto — l'AI che ti risponde al telefono mentre sei sul colmo, raccoglie ogni promessa, monta i tuoi preventivi, insegue le tue fatture e i tuoi amministratori, e ti manda avanti l'amministrazione, tutto in uno, al lavoro nella tua impresa di coperture questa settimana — è quello che costruiamo. 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.

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

Nota onesta: questo non aggiusta un'impresa che non funziona, e non approverà una copertura, non giudicherà se è sicuro stare lassù, né deciderà cosa c'è sotto le lastre — quelli restano tu, il tuo mestiere e il tuo giudizio. Quello che aggiusta è il lavoro d'ufficio che fai gratis dopo il tramonto.