

THE EVERYTHING · GUIDE SUL CAMPO PER LE IMPRESE ARTIGIANE

Il Manuale del Marmista **AI**

Come gestire un laboratorio di pietra nell'era dell'AI — e prenderti i lavori che i grandi laboratori danno già per loro.

IL SISTEMA COMPLETO · NIENTE FRONZOLI · LIBERO DI CONDIVIDERE

THE EVERYTHING

Leggi prima questo

Dieci anni fa, mandare avanti un laboratorio come si deve voleva dire assumere qualcuno in ufficio, pagare il commercialista e comunque farsi il computo di un piano cucina al tavolo di casa, con i bambini già a letto.

Oggi un'impresa di due persone messa su bene prende più lavoro, preventiva più in fretta e incassa prima di un laboratorio tre volte più grande dall'altra parte della provincia — e non ci passa una sera sulle scartoffie.

Non è un marmista migliore di te. Non legge la venatura meglio di te, non taglia un quarantacinque più pulito, e di computer non ne mastica proprio — uno dei più bravi che abbiamo visto, due anni fa, preventivava un rivestimento su un pezzo di cartone appoggiato alla rastrelliera. Ha capito una cosa prima degli altri: **la metà noiosa del mestiere — le chiamate, i preventivi, gli appunti del rilievo, gli acconti, le fatture, i solleciti, l'archivio — adesso può farsi da sola.** Così ha messo l'energia dove ci sono i soldi: sulla pietra 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 marmisti 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 un lavoro, decide come si fissa una lastra o una lastra di rivestimento, né si pronuncia sulla polvere di silice e su come si lavora in sicurezza nel tuo laboratorio. Porta la *burocrazia*. La pietra — la scelta, la lavorazione, la posa, la sicurezza del lavoro e di chi lo fa — resta tua, 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 — e ogni promessa raccolta, sollecitata e già in lavorazione.

04 Preventiva mentre sei ancora tra le lastre

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

05 L'acconto — e il saldo — senza il sollecito imbarazzante

I soldi del materiale prima di tagliare, e il saldo in 7 giorni, non in 47.

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 privato in piedi dentro una cucina mezza smontata non può capire se sei un bravo marmista. Lì, no. Ti giudica da quello che vede — ed è lì che la maggior parte dei laboratori perde in silenzio lavori che avrebbe preso con le mani in tasca.

La pietra non è un pronto intervento. Nessuno chiama un marmista per capriccio. Quando quel telefono suona, è da sei mesi che guarda foto, ha un budget in testa e sta per spendere soldi veri su una cosa che resta per sempre. Quindi non chiama un marmista. Ne chiama tre, e il lavoro va a chi azzecca per primo tre cose:

1

Hai risposto — o hai richiamato subito?

Il rivestimento del soggiorno se lo prende il primo marmista che risponde, non il migliore. Se parte la segreteria, una richiesta da cinque cifre è persa prima che tu veda i disegni.

2

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

Un preventivo pulito e voce per voce — la pietra col suo nome, la finitura col suo nome, lo sfrido spiegato — entro un giorno batte un numero dietro un biglietto da visita la settimana dopo. Sempre.

3

Sembravi uno che il materiale lo conosce?

Questa è l'unica che è solo tua. Il cliente che la pietra non l'ha mai comprata ha paura di sbagliare. Il marmista che spiega perché la venatura non sarà quella del campione in mostra, e perché è proprio quello il bello, il lavoro l'ha già preso.

Ti accorgi che solo una delle tre parla di pietra? Le altre due sono **burocrazia e comunicazione** — esattamente la roba che detesti e per cui non c'è mai tempo dopo una giornata al banco a umido.

E questo non te lo dice nessuno: dall'altra parte del tavolo l'AI la usano già. L'architetto che ti prescrive il rivestimento ci scrive il capitolato. Lo studio cucine per cui lavori conto terzi preventiva i piani di una palazzina intera in pochi minuti. Il capocantiere passa ogni riga della tua variante sul suo budget appena gli arriva. La domanda non è se l'AI entra nella pietra — 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 laboratori devono farsi comitati, piani di adozione e corsi di formazione. Tu decidi di martedì e venerdì sei operativo. Il campo si è appena ribaltato: il marmista piccolo, veloce e organizzato adesso può sembrare e rendere come il grande stabilimento — senza le spese fisse del grande stabilimento.

"Ma io di computer non ci capisco"

Nemmeno gli artigiani che lo fanno meglio. Uno dei più rapidi che abbiamo visto è un titolare 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 marmisti in questo sono già bravi, perché metà del mestiere è spiegare la pietra a gente che non la conosce.

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.

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

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 conta le lastre e batte il preventivo. Qualcuno sollecita l'acconto. Qualcuno archivia i dati di lotto del fornitore e la bolla dell'impregnante. 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 e tre 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 capo operaio: di 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 piazzale del fornitore — *"Sono al deposito, prendo due lastre di quel Carrara per la cucina dei Bianchi più una cartuccia di collante in tinta"* — 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 all'architetto è scritta prima che tu apra la mail. La chiamata è risposta prima che tu esca dal banco a umido. 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 marmista le dice che un preventivo standard di piano cucina comprende il rilievo, il bordo a quarantacinque da 20 mm, il foro del lavello e la prima impregnata — e lei risponde: *"Da adesso me lo ricordo."* E lo fa. Dille che a un certo studio cucine si preventiva sempre fornitura e posa, mai solo fornitura, e non sbaglia più. 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
Un privato chiama per far preventivare un rivestimento	Segreteria. Lavoro perso a favore di chi ha risposto.	Risposta, raccolta, sopralluogo fissato — preventivo scritto prima di colazione.
Arriva una lastra con un difetto in mezzo	Te la tieni, o litighi tre settimane dopo senza uno straccio di prova.	Fotografata sulla commessa il giorno che arriva, il fornitore sollecitato da solo — lo sai solo se non lo sistemano.
Arriva il listino nuovo del deposito	Sepolto sotto 200 mail. Prezzi vecchi sul prossimo preventivo.	Estratto, applicato ai tuoi prezzi — una riga: "il gres in lastra sale su nove voci."
Finisce la posa	Fattura "stasera". Recensione mai chiesta. Manutenzione mai mandata.	Fattura mandata dalla strada. Istruzioni di impregnata e cura via mail. Recensione chiesta finché sono ancora contenti.

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 marmisti su questo sono un disastro, e lo sai. Sei alla segatrice a ponte con l'acqua che schizza dappertutto, o in due con la pinza a infilare un piano isola da una porta senza una mano libera. Il telefono è nel furgone. Squilla a vuoto. Quello che chiamava — un architetto con un capitolato di rivestimenti, un privato in mezzo a una ristrutturazione, un'impresa con otto appartamenti di piani — chiama il marmista dopo sulla lista. Sparito.

6 lavori

l'anno, invisibili

Metti che perdi quattro chiamate a settimana (i marmisti sotto pressione ne perdono di più). Quasi tutte sono il deposito, il posatore, un capocantiere dietro a una data di rilievo. Ma metti che una ogni due settimane sia una richiesta vera — un pacchetto di piani, un rivestimento, una pavimentazione. Fanno ventisei l'anno. La pietra la si fa preventivare in giro, quindi metti che ne chiudi una su quattro: sono circa sei lavori l'anno che se ne vanno dritti a chi ha risposto dopo di te. Sui prezzi della pietra, il margine di *uno solo* si mangia con abbondanza quello che costa tutto questo. Non lo senti mai, perché non hai mai saputo che il telefono suonava. (È un esempio — ma fatti i tuoi conti e brucia.)

E la beffa: su un acquisto ragionato come la pietra, il cliente che ti chiama in segreteria non lascia niente. Ha una lista. Chiama il nome 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 sono in realtà due problemi, e quasi tutti i marmisti pensano solo al primo.

Problema uno — la chiamata che non potevi prendere

Stai facendo il rilievo, sei alla segatrice, sei su un cestello a posare un rivestimento, o guidi con due lastre sul cavalletto. Una centralinista AI risponde a nome del tuo laboratorio, 24 ore su 24, al telefono suona normale, raccoglie i dati — *cosa* (piani cucina, rivestimenti, pavimentazioni, un restauro, una lapide), *dove, quanto grande*, e se hanno già scelto la pietra — mette il sopralluogo in calendario e ti manda il riassunto prima che tu abbia chiuso l'acqua. Non stacca per il caffè, non si ammala e costa una frazione di una persona.

Problema due — la chiamata che hai preso, e mezzo dimenticato

Sii onesto: quante volte hai detto *"sì dai, giovedì ti mando il prezzo del rivestimento"* dal posto di guida — e al lavoro dopo era già andato? Non sei disorganizzato. Sei pieno, e la tua testa è il tuo archivio. E sulla pietra dimenticarsi costa caro, perché quello che chiama è sei mesi che ci pensa e si ricorderà per sempre che sei sparito. È qui che l'AI-First cambia cosa è un telefono:

- **Ogni chiamata viene raccolta.** Registrata, trascritta, archiviata sulla commessa. Tre mesi dopo, quando il cliente dice "ma tu non mi avevi detto che la venatura non era quella del campione", puoi controllare cosa si è detto davvero — e sulla pietra naturale quella conversazione è tutto.
- **Le promesse escono da sole.** "Prezzo giovedì." "Chiamare il deposito per il bancale di spacco naturale." "Mandarle la scheda di manutenzione." Tirate fuori dalla conversazione — tu non scrivi niente, avevi le mani bagnate.
- **Le promesse ti rincorrono.** Giovedì mattina: "Hai detto all'architetto che oggi avrebbe il prezzo del rivestimento — lo faccio partire?" Il richiamo che i tuoi concorrenti non fanno mai adesso succede sempre.
- **E se ha quello che serve, il lavoro parte da solo.** La chiamata ha raccolto il lavoro, l'indirizzo, l'estensione — quindi 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 del tuo laboratorio — anche alle 18, anche di sabato.
- ✓ Una trascrizione cercabile di ogni chiamata — "cosa ci eravamo detti sul profilo del bordo?"
- ✓ Le promesse atterrano su qualcosa che ti rincorre — non un blocco, non la memoria.
- ✓ I dati della chiamata entrano nella commessa — non ribattuti tre volte.

LA VERSIONE FAI-DA-TE

Devia il numero a un servizio di risposta con un copione stretto — nome, zona, che pietra cercano, "la richiama nel pomeriggio". E registrati le promesse in un vocale prima di ripartire. Già solo così porti a casa lavori.

LA VERSIONE FATTA

Un centralino AI tutto in uno (il genere di cosa che fa The Everything) copre lo standard intero — risposta, trascritta, promesse rincorse, preventivo scritto dalla chiamata. In un modo o nell'altro: non lasciar cadere mai una chiamata — né una promessa.

04

CAPITOLO QUATTRO

Preventiva mentre sei ancora tra le lastre

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

Quello che succede davvero: rilevi la cucina, dici "te lo mando stasera" — poi torni a casa distrutto, i bambini vogliono cena, e lo schema di taglio e il computo si fanno alle nove e mezza. O domani. O giovedì. Intanto il cliente ha preso altri due preventivi la settimana stessa in cui ha visto te, e sta confrontando tre numeri che non capisce.

La velocità vince i preventivi

Non il prezzo. La velocità — e la chiarezza. Il marmista il cui preventivo arriva mentre il campione è ancora sul piano di cucina vince un sacco di volte, anche se costa di più. Un preventivo rapido e professionale trasmette l'unica cosa che vuole chi spende soldi veri su una cosa che resta: questo qui sa il fatto suo.

Il consiglio vecchio era "usa i modelli, preventiva dal telefono". Lascia perdere. Preventivare AI-First vuol dire **l'AI costruisce il computo. Tu lo controlli**. Ecco com'è oggi in un laboratorio vero.

- **Tu parli, lei costruisce.** Gira il lavoro, detta quello che vedi — "cucina in agglomerato da 20, 4,20 lineari sul banco più isola 2,40 per 1, bordo a quarantacinque su 40 tutti e due, foro lavello sottotop, un fianco a cascata, più 6 metri quadri di rivestimento a spacco sulla parete del piano cottura" — e lei lo trasforma in un preventivo valorizzato, voce per voce, professionale, sulla tua carta.
- **Valorizza dal TUO storico.** Dalle i preventivi vecchi e impara i tuoi prezzi, i tuoi margini, il tuo prezzo al metro quadro e al metro lineare, e la tua percentuale di sfrido. Prezzi diversi per uno studio cucine e per un privato singolo? Li tiene separati.
- **Conosce le tue regole — perché gliele hai insegnate una volta.** Cosa comprende "fornitura e posa" da te, se il rilievo è dentro o a parte, se la prima impregnata è nel prezzo. Insegnale come a un apprendista; a differenza dell'apprendista, non dimentica mai.
- **Prende quello che ti dimentichi.** Un'impresa vera le ha dato in pasto un rapporto di lavoro, e il preventivo dell'AI è tornato con dentro la trasferta che un computista pagato aveva lasciato fuori dallo stesso lavoro. Lei alle nove e mezza non si stanca e non si scorda la seconda lastra che ti serve solo perché la venatura corra, né l'autogru, né il viaggio in discarica degli sfridi. Il punto è questo.
- **Ti scrive lei la spiegazione.** Questa sulla pietra è quella che vale di più. Il paragrafo che spiega che la pietra naturale cambia da lotto a lotto, che la lastra è un materiale naturale e non un campione stampato, che una giunta da qualche parte deve cadere — scritto dentro ogni preventivo con le tue parole, ogni volta. Quel paragrafo è quello che spegne la discussione in posa e che fa fidare il cliente di te invece che di quello che costa meno.

2–3 giorni

→ mezza giornata

Un titolare 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.

Poi la parte che saltano tutti — **il richiamo**. La pietra è un acquisto lungo da digerire; il cliente non ti ignora, sta decidendo. Un messaggio, quattro giorni dopo: *"Volevo solo sapere se ti è arrivato il prezzo dei piani — ti spiego volentieri perché ho messo una seconda lastra per far correre la venatura."* Quel singolo messaggio porta a casa più lavori di qualsiasi sconto, perché quasi nessun concorrente lo manda, e perché è un'altra occasione per essere quello che spiega il materiale. Con l'AI-First il richiamo non è un'abitudine da costruire. È una cosa che succede e basta — al quarto giorno, e ancora tre settimane dopo mentre ci stanno ancora pensando.

IL PUNTO NON È IL SOFTWARE

È lo standard: stesso giorno, professionale, valorizzato sui tuoi numeri, la pietra spiegata, con il richiamo. Un marmista con un blocchetto che tiene quello standard batte un marmista con l'app che non lo tiene. L'AI rende solo lo standard senza fatica.

05

CAPITOLO CINQUE

L'acconto — e il saldo — senza il sollecito imbarazzante

La pietra ha una cassa che quasi nessun mestiere conosce: escono soldi veri — lastre, a volte per migliaia di euro — prima che sia fatto un solo taglio. Il che rende l'acconto il messaggio più importante che manderai mai.

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. Così i soldi restano lì mentre tu hai finanziato con la carta una rastrelliera di lastre della cucina di un altro.

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

Il sistema che ti fa incassare

1

Acconto prima di ordinare la pietra — senza eccezioni, senza imbarazzo

La richiesta di acconto parte con l'accettazione, in automatico, scritta come il tuo modo di lavorare, non come un favore che chiedi. Non stai facendo il difficile; gli stai comprando la lastra. Non si ordina niente finché non arriva — tracciato, così non tagli mai materiale che non ti hanno pagato.

2

Fattura il saldo nel momento in cui è posato

Ogni giorno che aspetti è un giorno in più per incassare. Con l'AI-First è una frase dal furgone: "fattura il saldo della cucina Rossi." Voci dal preventivo, acconto già scalato, le tue condizioni, la sua mail. Su un grosso rivestimento commerciale ti scrive invece lo stato avanzamento della fase che hai raggiunto — così contabilizzi strada facendo, non alla fine amara.

3

Rendi il pagare stupidamente facile

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

4

Automatizza i colpetti gentili, alza la voce solo se serve

Un promemoria gentile al giorno 3, 7 e 14 — automatico, non lo mandi mai tu. Quasi tutti pagano al primo o al secondo. Il ritardatario raro si becca una nota più ferma, sempre professionale. Tu resti quello bravo.

06

CAPITOLO SEI

La posta che si gestisce da sola

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

Estratti conto del fornitore, domande dei clienti, lastre impegnate, aggiornamenti di listino, il capocantiere dietro a una variante, il capitolato dell'architetto e la finitura del lavoro dopo — tutto mescolato alla pubblicità, tutto che arriva mentre sei fino ai gomiti in una lavorazione. Un responsabile con cui lavoriamo è partito da 24.000 mail arretrate: *"Leggevo una mail e la perdevo. Non ero nemmeno capace di ritrovarla."*

Il problema non è che c'è troppa posta. È che l'importante e il rumore sembrano identici finché non ti fermi a leggere tutto — e tempo non ce n'è. Con l'AI-First la casella diventa una cosa già sistemata quando la guardi:

- **Smistata.** Le tre mail che contano oggi salgono in cima, con scritto perché — "questa è la variante che il capocantiere deve firmare prima che venerdì entrino i piani." I perditempo sono filtrati prima di costarti un pensiero.
- **Già scritta.** Le risposte di sempre — "sì, facciamo rivestimenti e pavimentazioni", "siamo pieni per sei settimane", "ecco un prezzo di massima", "ecco la scheda di cura e impregnata" — scritte e in attesa. Guardi, ritocchi, mandi.
- **Risponde a richiesta.** Quello stesso responsabile adesso chiede: "qual è l'ultimo aggiornamento prezzi del fornitore?" — e lei trova subito il più recente, anche legando un produttore al distributore che risponde con un altro nome.

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

Siccome l'AI legge tutto, si accorge delle cose. Un'impresa: *"Mi ha già risparmiato migliaia in ordini sbagliati — ha detto: aspetta, visti i tuoi lavori passati probabilmente vuoi questo."*

Sulla pietra non è poca cosa: ordina il lotto sbagliato, la finitura sbagliata, o una lastra dove lo schema ne voleva due, e sono quattro cifre ferme in rastrelliera che non ti riprende nessuno. A un altro un fornitore aveva fatturato per sbaglio con uno scarto del 50% — segnalato in automatico prima che fosse pagata.

Il punto non è una casella più sveglia. È che la richiesta di un architetto non muoia mai più in fondo a una pila di estratti conto.

07

CAPITOLO SETTE

Il tuo capo ufficio digitale

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

+20 lavori
in una settimana

In un'impresa artigiana 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 che tiene insieme: cosa si rileva oggi, cosa si taglia, cosa si posa, la lastra è impegnata al deposito, il secondo uomo è prenotato per sollevare l'isola, il cuoco ha confermato che le basi sono montate e a livello, dove sono le foto della vecchia pietra prima di iniziare. Quella persona non devi assumerla. Ti serve il sistema che quella persona manderebbe avanti.

Il punto del mattino

Prima di girare la chiave: i lavori di oggi in ordine, chi sollecitare per un acconto, quali lastre sono arrivate e quali no, chi rileva e chi posa, e l'unica cosa che ti morde se te la dimentichi. Due minuti con un caffè — e lo sa anche la tua squadra.

Commesse che si montano da sole

Ogni foto, preventivo, appunto di rilievo, foto di lastra e nota di cantiere si attacca da sola alla commessa giusta — così quando il cliente chiama dopo otto mesi per una scheggiatura su quel piano, la storia è tutta lì, lotto compreso, invece che sparsa tra il rullino e tre chat. Su un restauro quella commessa è il lavoro: le foto del prima, la malta che hai eguagliato, la pietra che hai trovato.

Le scartoffie senza l'angoscia

Le scartoffie che il mestiere si porta dietro — i dati di lotto e prodotto del fornitore, le schede di sicurezza, i registri di controllo polveri e di sorveglianza sanitaria che il tuo laboratorio deve tenere, la bolla dell'impregnante, il dettaglio di ancoraggio dell'ingegnere, la registrazione della garanzia — te le chiede, le archivia sulla commessa e le tiene dove le trovi quando te le chiedono. Mai inventate per te, e mai un sostituto del tuo giudizio professionale su come si lavora e su come si manda il laboratorio — solo salvate dallo sparire.

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

08

CAPITOLO OTTO

Sembrare grande il doppio di quello che sei

Un segreto su cui i grandi laboratori contano che tu non sappia: quasi tutto il "sembrare professionale" è presentazione — e la presentazione adesso non costa quasi niente.

Un laboratorio di due persone e uno stabilimento da cinquanta possono mandare lo stesso preventivo identico, impeccabile, col marchio. Il cliente non distingue quale sia quale — quindi il piccolo che si dà da fare viene trattato come il grande, e può farsi pagare come lui. Su un acquisto ragionato, la prima presentazione è dove si vince o si perde l'obiezione sul prezzo, perché il cliente compra sicurezza tanto quanto pietra.

Il volano del passaparola — di proposito, non per caso

- R** **Ritieni** — rendi tutto il lavoro facile e chiaro, così ti richiamano senza pensarci due volte. La mail di manutenzione un mese dopo — come si pulisce, quando si riprende l'impregnata — non costa niente e te la ricordano per anni.
- R** **Recensione** — chiedi la recensione su Google nel momento in cui sono più contenti, appena messo lo schienale e con la cucina finalmente finita, in automatico, col link. Le recensioni ti portano i dieci lavori successivi mentre dormi.
- R** **Raccomandazione** — i clienti contenti ti raccomandano se glielo rendi facile e glielo ricordi. E nella pietra le raccomandazioni che valgono di più non sono quelle dei privati — sono l'architetto, il capocantiere e il cucciniere, che adesso sanno che ti presenti e che spieghi le cose per bene.
- R** **Rivendi** — la pavimentazione che avevano nominato per l'estate prossima; il piano del camino; il top del bagno — 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 piena non fa mai.

COMINCIA OGGI — ANCHE SENZA UN GRAMMO DI TECNOLOGIA

Chiedi la recensione a ogni cliente contento prima di caricare il furgone, e manda foto pulite del prima e del dopo con ogni fattura. La pietra viene in fotografia meglio di qualsiasi altra cosa tra gli artigiani — una venatura che corre, una facciata in pietra ripulita, un muro preso di luce radente. Sfruttalo. Al volano non importa come lo giri. Va solo girato.

09

CAPITOLO NOVE

Il cambio in 30 giorni

Tutto quello di sopra funziona. Il motivo per cui quasi nessun marmista lo fa funzionare è che prova a farlo tutto insieme, va in tilt in mezzo a un lavoro e torna al vecchio andazzo. Quindi: una cosa alla volta, senza fermare il lavoro.

1

Settimana 1 — Tappa la perdita più grossa: il telefono

Ogni chiamata risposta, ogni chiamata raccolta, le promesse tirate fuori da sole. Sui prezzi della pietra, una sola richiesta salvata ripaga tutto l'esercizio parecchie volte — ed è quella che senti per prima.

2

Settimana 2 — Sistema il preventivare

L'AI scrive il computo dal tuo dettato e dai tuoi prezzi vecchi, e mette il paragrafo sulla variabilità della pietra ogni volta; tu correggi — e ogni correzione è una lezione che si tiene. Preventivi in giornata, col richiamo. Guarda muoversi la percentuale di lavori chiusi.

3

Settimana 3 — Sistema l'acconto e l'incasso

Acconto chiesto all'accettazione così non finanzia mai lastre con la tua carta, saldo fatturato alla posa, stati avanzamento sui rivestimenti grossi, pagamento facile, promemoria automatici — con te che approvi tutto quello che tocca i soldi finché non si è guadagnata il guinzaglio.

4

Settimana 4 — Passa l'amministrazione

Posta smistata e già scritta, punto del mattino attivo, commesse che si montano da sole, manutenzione e recensioni mandate in automatico.

Perché tutte e quattro? Perché un processo solo non sembra mai granché. 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. La chiamata diventa il preventivo. Il preventivo diventa l'acconto. L'acconto diventa l'ordine della lastra. La posa diventa la recensione. Lì smette di essere uno strumento e diventa un sistema.

La manopola della fiducia — passare la mano senza perdere il sonno

A un apprendista nuovo non dai la segatrice a ponte e una lastra da 3.000 € il primo giorno. Qui uguale:

1

Settimane 1–2: chiedi di tutto

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

2

Settimane 3–4: chiedi delle cose importanti

Le risposte di sempre partono da sole; i soldi, gli ordini di materiale e i clienti nuovi passano ancora dal tuo cenno.

3

Dal secondo mese in poi: chiedi delle eccezioni

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

Gli errori che fanno mollare bravi marmisti 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 processo vecchio.** Se continui a battere ogni computo nello stesso software di sempre e chiedi all'AI di "aiutare", hai preso fischi per fiaschi. Ridisegna il processo (capitolo 2).
- **Trattarla come software invece che come personale.** Il software lo configuri una volta e lo maledici per sempre. A lei insegni — e migliora ogni settimana. Gli artigiani che ne tirano fuori di più le parlano tutto il giorno, come al loro miglior capo operaio.
- **Aspettare il perfetto.** Un sistema grezzo che gira oggi batte uno perfetto che monterai "quando cala il lavoro". Non cala mai.
- **Aspettarsi che decida lei sulla pietra.** Non ti dirà se quella lastra tiene su un fianco a cascata, come si fissa un pannello pesante a un muro, né come il tuo laboratorio gestisce la polvere e tiene al sicuro le persone. E non deve. Per quello ci sono il tuo mestiere e la tua formazione — lei sgombera solo la scrivania così hai la testa libera per farlo bene.



PRIMA DI POSARE QUESTO MANUALE

Il check delle perdite in 2 minuti

Sii onesto. Segna quelle che sono vere adesso.

- ☐ Perdo chiamate di continuo mentre sono alla segatrice o in cantiere — e non so quanti lavori mi sia costato.
- ☐ Questo mese ho promesso a qualcuno un prezzo o una richiamata — e me ne sono scordato finché non mi ha cercato.
- ☐ I miei preventivi escono "stasera" più spesso che "in giornata".
- ☐ I miei preventivi non spiegano, per iscritto, che la pietra naturale cambia da lotto a lotto.
- ☐ Non sempre richiamo dopo aver mandato un preventivo — anche se il cliente ci mette settimane a decidere.
- ☐ Ho cominciato a tagliare o ho ordinato lastre prima che arrivasse l'acconto.
- ☐ Nell'ultimo mese ho mandato un messaggio imbarazzante del tipo "ti sollecito solo la fattura".
- ☐ La mia casella mi stressa, e le cose importanti si seppelliscono.
- ☐ Se un cliente chiamasse per un piano dell'anno scorso, ci metterei un po' a trovare il lotto e i dati.
- ☐ Le mie bolle, schede di sicurezza e registri delle polveri vivono in un cruscotto, nel vano del furgone e in tre chat.

0-2

Barca in ordine. Due ritocchi e voli.

3-6

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

7+

Amico, ti fai un secondo lavoro gratis ogni settimana. Buona notizia: è proprio la roba oggi più facile da sistemare.

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

Vuoi che te lo montiamo noi?

Tutto quello che c'è in questo manuale puoi costruirtelo 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, raccoglie ogni promessa, costruisce i preventivi, chiede gli acconti, sollecita le fatture e manda avanti l'amministrazione, tutto in uno, al lavoro nel tuo laboratorio questa settimana — quello è quello che costruiamo noi. Si chiama The Everything.

- ✓ 14 giorni di prova gratuita. Disdici quando vuoi. Nessun vincolo, nessun contratto.
- ✓ Niente di importante — un preventivo, una fattura, un messaggio a un cliente — esce mai senza che tu l'abbia visto prima.
- ✓ Vive dentro Microsoft Teams e gli strumenti che usi già.

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

Nota onesta: questo non aggiusta un'impresa che non funziona, e non prenderà le decisioni sulla pietra, non deciderà come si fissa l'opera, né approverà come il tuo laboratorio controlla la polvere e protegge le persone — quelli restano tu, il tuo mestiere e la tua formazione. Quello che aggiusta è il lavoro d'ufficio che fai gratis da anni dopo il tramonto.