

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

Playbook Szklarza AI

Jak prowadzić firmę szklarską w erze sztucznej inteligencji

— i zarabiać więcej niż ekipy trzy razy większe od twojej.

KOMPLETNY SYSTEM · BEZ ŚCIEMY · UDOSTĘPNIAJ ZA DARMO

THE EVERYTHING

Przeczytaj to najpierw

Dziesięć lat temu prowadzenie porządnej firmy szklarskiej znaczyło: ktoś przy telefonie, księgowa, a i tak wieczorem, po położeniu dzieci spać, liczyłeś wymiary i rodzaj szkła na kartce przy kuchennym stole.

Dziś dwuosobowa ekipa szklarska z dobrym ustawieniem odbiera każdy telefon po godzinach, wycenia szybciej i dostaje zapłatę prędej niż firma z dziesięcioma autami z drugiego końca miasta — i nie traci ani jednego wieczoru na papierach.

Nie jest mądrzejszy od ciebie. Nie jest lepszym szklarzem. I na pewno nie jest informatykiem — jeden z najlepszych, jakich widzieliśmy, dwa lata temu liczył wymiary cięcia w notesie opartym o maskę auta. On po prostu zrozumiał jedno przed innymi: **nudną połowę firmy** — telefony, wyceny, spisane pomiary, faktury, gonienie ubezpieczyciela, segregowanie papierów — da się dziś zrobić samo z siebie. Więc skierował energię tam, gdzie są pieniądze: na robotę i na klienta.

To jest playbook o tym, jak on to robi. Żadnych „50 promptów do skopiowania”. Żadnego technologicznego bełkotu. Prawdziwy system — jak o tym myśleć, co ustawić, w jakiej kolejności i jakie błędy sprawiają, że dobrzy szklarze rzucają to, zanim zaskoczy. Przeczytaj od deski do deski, a poprowadzisz firmę bardziej zwartą i dochodową niż dziś — nawet jeśli nie wydasz ani grosza na oprogramowanie.

SŁOWO WPROST O TYM, CO ZOSTAJE TWOJE

Nic tutaj nie zaświadcza, że budynek spełnia przepisy, nie certyfikuje, że szkło spełnia normę szkła bezpiecznego, ani nie rozstrzyga, do kogo należy szyba we wspólnej ścianie — i nigdy nie zastąpi twojej oceny, oceny rzeczoznawcy ani ubezpieczyciela. Ono niesie papierologię. Tam, gdzie wymagane jest szkło bezpieczne, to decyzja o bezpieczeństwie życia; a kto płaci — to kwestia prawna: obie zostają twoje, od początku do końca.

Co jest w środku

01 Nowe Boisko

3 rzeczy, po których oceniają cię klienci — i czemu zlecenie jest wygrane, zanim rozłożysz miarę.

02 Myśl najpierw AI

Przestań doklejać AI do starych nawyków. Narysuj firmę od nowa, tak by AI dotykało najpierw wszystkiego.

03 Nie przegap już żadnego zlecenia

Każdy telefon po godzinach odebrany — każde włamanie i szkoda po burzy złapane, nie odesłane na pocztę głosową.

04 Wycień, zanim wyjedziesz z podwórka

Czemu zdjęcie nie wyceni szkła hartowanego — i jak AI kwalifikuje zlecenie, zanim ruszy auto.

05 Odbierz zapłatę bez krępującego upominania

Właściciel, wynajmujący, wspólnota czy ubezpieczyciel — właściwa faktura do właściwego płatnika, goniona za ciebie.

06 Skrzynka, która ogarnia się sama

Posortowana, ze szkicami odpowiedzi i pilnująca twoich pieniędzy — a nawet czytana ci w trasie.

07 Twój cyfrowy kierownik biura

Poranna odprawa, teczki zleceń, które budują się same, i papiery ogarnięte.

08 Wyglądaj dwa razy większy, niż jesteś

Wszystko w twoim brandingu i samonapędzający się mechanizm opinii i poleceń.

09 Przełączenie w 30 dni

Tydzień po tygodniu, pokrętko zaufania i czemu trzy procesy biją jeden.



2-minutowy audyt przecieków

Znajdź dokładnie, gdzie twoja firma gubi zlecenia — i co naprawić najpierw.

01

CHAPTER ONE

Nowe Boisko

Ktoś, kto stoi w pokoju z rozbitą szybą i szkłem po całej podłodze, nie pozna, czy jesteś dobrym szklarzem. Ocenia cię po tym, co ma pod ręką — i właśnie tam większość ekip szklarskich po cichu traci najlepszą robotę tygodnia.

Nikt nie budzi się z ochotą na nowe okno. Telefon dzwoni, bo coś *pękło* — włamanie w nocy, burza w front domu, kopnięta witryna, roztrzaskana kabina prysznicowa tuż przed przyjściem gości. Nie dzwonią do jednego szklarza. Dzwonią po kolei z listy Google, aż ktoś odbierze — a zlecenie bierze ten, kto pierwszy trafi w trzy rzeczy:

- 1 **Czy w ogóle odebrałeś — o 21:00, w niedzielę?** Włamanie i rozbita witryna zdarzają się po godzinach i idą do pierwszego szklarza, który odbierze, nie do najlepszego. Odezwie się poczta głosowa i po sprawie, zanim zadasz choć jedno pytanie.
- 2 **Czy szybko zabezpieczyłeś?** Kto zabezpieczy otwór dziś w nocy, ten bierze wymianę szyby i sprawę z ubezpieczenia, która za tym idzie. Zabicie otworu to nie mała robota — to drzwi do dużej.
- 3 **Czy łatwo było się z tobą dogadać?** Jasne info, ubezpieczyciel ogarnięty, żadnego proszenia. Łatwy w kontakcie bierze wymianę szyby, kabinę prysznicową i szklany panel po zabezpieczeniu awaryjnym.

Zauważ, o czym żadna z tych rzeczy nie jest? O tym, jak dobrze tniesz szkło. Wszystkie trzy dotyczą tego, że jesteś osiągalny i ogarniasz papiery — dokładnie tego, czego nie znosisz po dniu na robocie. I to, czego nikt ci nie mówi: druga strona już działa na AI. Pytanie nie brzmi, czy AI wejdzie do szklarstwa — tylko czy pracuje dla ciebie, czy przeciw tobie.

Dobra wiadomość? To pierwszy raz, gdy technologia sprzyja małemu. Duże firmy mają komisje, wdrożenia i szkolenia. Ty decydujesz we wtorek i do piątku odbierasz każdy telefon. Boisko się właśnie przechyliło: mały, szybki, osiągalny szklarz może teraz wyglądać i działać jak duża firma — bez jej kosztów.

„Ale ja nie jestem informatykiem”

Ci, którym idzie najlepiej, też nie są. Jednym z najszybszych, jakich widzieliśmy, jest właściciel firmy z 26 latami na robocie, który komputer wziął do ręki dopiero trzy lata temu. Jego słowa: **„Nie przejmuj się ortografią. Nie przejmuj się gramatyką”**. Jeśli umiesz wysłać SMS-a albo nagrać wiadomość głosową, ogarniesz wszystko z tego playbooka. Umieć powiedzieć, czego chcesz — to nowy wymóg, a szklarze już to potrafią.

**1000–
3000 zł**

miesięcznie

Tyle zwykle kosztuje oprogramowanie do zarządzania zleceniami i wycen dla ekip z branży — a i tak każe ci wklepywać dane i spisywać pomiary. Jeden właściciel płacił tysiąc złotych miesięcznie, w niektóre miesiące trzy, za program, którego ekipa ledwo używała. Wszystko z tego playbooka albo zastępuje ten wydatek, albo sprawia, że zaczyna on na siebie zarabiać.

Firmy trzy razy większe od twojej są wolne, bo są duże. To twoja luka. Ten playbook jest o tym, jak przez nią przejść.

02

CHAPTER TWO

Myśl najpierw AI

Zanim tkniemy choćby jedno narzędzie, musimy naprawić to, jak o tym myślisz — bo największym błędem nie jest kupienie złego programu. To doklejenie AI do starego sposobu pracy i dziwienie się, że nic się nie zmieniło.

Każdy proces w twojej firmie stał na jednym założeniu: człowiek musi zrobić każdy krok. Ktoś odbiera telefon. Ktoś spisuje pomiar i wpisuje wycenę. Ktoś dzwoni do ubezpieczyciela w sprawie szkody. Cały twój dzień jest ułożony pod to założenie — a ono właśnie umarło.

Nie automatyzuj starego procesu. Narysuj go od nowa — z AI dotykającym najpierw wszystkiego, a ty nadzorujesz. Trzy zmiany w głowie:

Zmiana pierwsza — zlecaj efekty, nie kroki

Przestań myśleć „które guziki klikam”. Teraz mówisz do firmy tak, jak powiedziałbyś dobremu pomocnikowi: podaj efekt, niech sam wykombinuje kroki. Jeden właściciel zamawia szkło jednym SMS-em spod lady: „biorę hartowane na kabinę Nowaków i mleczne na wymianę w łazience” — a zamówienie, koszt i księgi ogarniają się same.

Zmiana druga — najpierw AI, potem ty

AI robi pierwsze podejście do wszystkiego, a ty akceptujesz, poprawiasz albo odrzucasz. Wycena jest gotowa, zanim usiądziesz. Jeden klient tak to ujął: „**Dziewięć razy na dziesięć jest idealnie. Po prostu — tak, wyślij**”. Twoja robota kurczy się do dziesięciu sekund oceny zamiast czterdziestu minut pisania.

Zmiana trzecia — poprawki to inwestycje

Ze zwykłym programem poprawiasz ten sam błąd w nieskończoność. Z AI poprawiasz raz. Powiedz mu, że standardowa wycena wymiany szyby zawiera zabezpieczenie awaryjne, gdy to po godzinach, kurs na wysypisko z rozbitym szkłem i szkło bezpieczne klasy A wszędzie, gdzie wymaga tego norma — a odpowie: „**Zapamiętam to od teraz**”. Każda poprawka się kumuluje. Po pół roku wycenia jak ty, pisze jak ty i zna twoje zasady — bo go nauczyłeś, raz.

Ćwiczenie „narysuj od nowa”

Przejdź przez firmę i przy każdej interakcji zadaj jedno pytanie: „Jak by to wyglądało, gdyby AI dotknęło tego jako pierwsze?”

INTERAKCJA	PO STAREMU	NAJPIERW AI
Telefon o włamaniu dzwoni o 23:00	Pocztą głosowa. Zlecenie idzie do tego, kto odebrał.	Odebrany, szczegóły spisane, zabezpieczenie umówione — wycena wymiany gotowa na rano.
Dostawa szkła w złym wymiarze	Zauważasz na miejscu, gonisz hutę, tracisz termin montażu.	Oznaczone przy zleceniu, zamówione ponownie automatycznie — słyszysz o tym tylko, jeśli znów się obsunie.
Wpada nowy cennik od dostawcy	Ginie pod 200 e-maili. Stare stawki w następnej wycenie.	Wyłuskany, naniesiony na twoje stawki — „hartowane i laminowane w górę na sześciu pozycjach”.
Zlecenie skończone	Faktura „wieczorem”. O opinię nikt nie poprosił.	Faktura wysłana z auta. O opinię poproszone, póki im jeszcze ulżyło.

Każdy kolejny rozdział to po prostu to ćwiczenie przyłożone do jednej części twojej firmy.

03

CHAPTER THREE

Nie przegap już żadnego zlecenia

Zacznijmy od przecieku, który kosztuje cię najwięcej i boli najmniej — bo nigdy nie widzisz rachunku.

Najcenniejsze zlecenia w szklarstwie nie przychodzą o 10:00 z grzecznym zapytaniem. Przychodzą o 21:00 jako włamanie, w środku burzy, jako rozbita witryna, o której właściciel właśnie dostał telefon — i przychodzą, gdy jesteś na robocie, za kierownicą albo śpisz. Telefon wibruje w aucie. Milknie. Ten dzwoniący — zabezpieczenie dziś w nocy, wymiana szyby za tydzień, sprawa z ubezpieczenia za tym — dzwoni do następnego szklarza z listy. Przepadło.

78%

wybiera tego, kto pierwszy odbierze

W całym rzemiośle większość ludzi umawia się z *pierwszą* firmą, która odbierze — nie z najtańszą, nie z najbardziej doświadczoną. U szklarza to bezlitosne: ktoś z rozbitą szybą nie robi zakupów, chce mieć bezpiecznie dziś w nocy. Kto odbierze i zabezpieczy otwór, ten bierze wymianę szyby i fakturę do ubezpieczyciela za nią. Przegap telefon, a tracisz wszystkie trzy.

Klient z rozbitą szybą nie zostawia wiadomości. Dzwoni do następnej firmy. Poczta głosowa to miejsce, gdzie umierają najlepsze zlecenia tygodnia. Naprawa w duchu AI jest większa — bo telefon to naprawdę dwa problemy.

Problem pierwszy — telefon, którego nie mogłeś odebrać

Recepcjonista AI odbiera w nazwie twojej firmy, całą dobę, brzmi normalnie i spisuje każdy szczegół — co pękło, gdzie, kto płaci — gdy ty jeszcze śpisz albo stoisz na drabinie.

Problem drugi — obietnica, której nie mogłeś dotrzymać

Druga połowa nieodebranego telefonu to obietnica, której nikt nie zapisał. „Umówię pana na zabezpieczenie”. „Zadzwoń do pani ubezpieczyciela w poniedziałek”. Al wyłapuje obietnicę i pilnuje jej — ciebie albo klienta — aż będzie zrobiona.

- ✓ Każdy telefon odebrany w nazwie twojej firmy — w tym o 21:00, w niedzielę, w środku burzy, gdy dzwonią wszystkie telefony w mieście naraz.
- ✓ Przeszukiwalny zapis każdej rozmowy — „co ustaliliśmy w sprawie zabezpieczenia i udziału własnego?”.
- ✓ Obietnice lądują tam, gdzie ktoś ciebie pilnuje — nie w notesie, nie w twojej głowie po 12 godzinach roboty.
- ✓ Szczegóły z rozmowy — rodzaj szkła, wymiar, kto płaci — wpadają prosto do zlecenia, nie wpisywane trzy razy.

Telefon przestaje być tym, co kosztuje cię najlepsze zlecenia, a staje się tym, co je umawia — nawet o 3 w nocy, nawet gdy masz obie ręce zajęte.

04

CHAPTER FOUR

Wycień, zanim wyjedziesz z podwórka

Szklarstwo ma pułapkę wyceny, której większość rzemiosł nie ma: klient wysłał zdjęcie rozbitego okna i pyta „ile?”. Odpowiesz liczbą i już przegrałeś — tak czy inaczej.

Jedno zdjęcie

nie wyceni szkła

Dwa rozbite okna wyglądające identycznie na zdjęciu z telefonu mogą różnić się kosztem wielokrotnie — float czy hartowane, pojedyncza szyba czy szczelny pakiet szybowy, grubość, jakiej wymaga wymiar, powłoka Low-E do dobrania, parter czy drugie piętro. Podaj płaską kwotę na oko, a albo tracisz zlecenie, gdy prawdziwa cena wyjdzie wyżej, albo bierzesz je i dokładasz, gdy szkło okaże się laminowane.

Gorzej: przy hartowanym i szkłe na wymiar zły pomiar to nie błąd do poprawienia — to strata.

Hartowanego nie da się dociąć po zrobieniu; 3 mm za dużo i cała tafla to złom, zamawiana i płacona od nowa. Dlatego wycena ze zdjęcia w SMS-ie to jedno złe założenie od dołożenia do szkła.

Wycena w duchu AI to odwraca: AI *kwalifikuje* zlecenie, zanim ruszy auto. Oto jak to wygląda w prawdziwej firmie szklarskiej dziś.

- ✓ **Najpierw zadaje właściwe pytania.** Z rozmowy albo zdjęcia AI przechodzi przez to, co realnie ustala cenę — rodzaj szkła, wymiar, pojedyncze czy zespolone, klasa bezpieczeństwa, dostęp i kto płaci — więc auto jedzie na pomiar, nie na „może”.
- ✓ **Wycenia z TWOJEJ historii.** Wrzuć wcześniejsze wyceny, a nauczy się twoich stawek po rodzaju i klasie szkła, twojej opłaty za zabezpieczenie, dojazdu po godzinach, twoich marż.
- ✓ **Wyłapuje, o czym zapomniałeś.** Nie zmęczy się o 21:30 i nie pominie kursu na wysypisko z rozbitym szkłem, klasy bezpieczeństwa, której wymaga norma, ani dostępu na drugie piętro.

Ten sam dzień

wycena zrobiona dobrze

Właściciel firmy — 26 lat na robocie, ledwo dotyka komputera: „Wyceny, które zajmowały mi dwa, trzy dni, moje AI robi w pół dnia. Zrobiłem wczoraj jedną, która zesłaby mi dwa dni — wysłałem tego samego dnia”. Ceny wyszły „praktycznie po równo” z jego własnymi, bo nauczyło się z jego wcześniejszych wycen.

Pomiar na miejscu to nie biurokracja — to sprzedaż

Ponieważ hartowane i laminowane robi się na wymiar i nie da się ich dociąć, uczciwy ruch to zabezpieczyć otwór teraz, a szkło potwierdzić po porządnym pomiarze. Ujęte właściwie, to nie opóźnienie — to powód, dla którego szkło pasuje za pierwszym razem. „Mierzymy na miejscu, żeby szkło pasowało od razu — bez wpadek ze złym wymiarem” zamienia twoją dyscyplinę marży w sygnał zaufania i po cichu tłumaczy, czemu są dwie wizyty, nie jedna.

A potem to, co wszyscy pomijają — kontakt po. Jedna wiadomość dwa dni później: „Sprawdzam, czy dotarła wycena na wymianę szyby”. Ta jedna wiadomość wygrywa więcej zleceń niż jakakolwiek obniżka stawki. W duchu AI kontakt po to nie nawyk, który budujesz. To rzecz, która po prostu się dzieje.

NIE CHODZI O PROGRAM

Chodzi o standard: kwalifikuj przed wyjazdem, mierz przed podaniem ceny, nigdy nie wyceniaj hartowanego ze zdjęcia, kontaktuj się po każdym razem. Szklarz z notesem, który trzyma ten standard, bije tego z aplikacją, który go nie trzyma. AI po prostu sprawia, że standard jest bez wysiłku.

05

CHAPTER FIVE

Odbierz zapłatę bez krępującego upominania

Zrobiłeś robotę. Teraz musisz odebrać pieniądze — a w szklarstwie to rzadko tak proste jak jeden klient i jedna faktura.

Kto płaci?

zapytaj, zanim utniesz

Ten, kto dzwoni, nie zawsze płaci. Wymianę szyby może płacić właściciel, wynajmujący albo zarządca, wspólnota mieszkaniowa, do której należy szyba we wspólnej ścianie, albo ubezpieczyciel przy szkodzie. Pomył to, a faktura tygodniami krąży bez celu. Trafisz od razu, a pieniądze idą za robotą.

Upominanie to problem systemu, nie ludzi. Napraw system, a nigdy więcej nie odbędziesz tej krępującej rozmowy.

- 1 Wystaw fakturę właściwemu płatnikowi w chwili, gdy robota gotowa.** Jedno zdanie z auta: „faktura za wymianę u Wilków”. Przy szkodzie idzie wprost do ubezpieczyciela, gdzie się da, więc klienta boli tylko udział własny.
- 2 Ogarnij za siebie papiery ubezpieczyciela.** Zdjęcia, wypunktowany protokół szkody i zabezpieczenie jako osobna pozycja — złapane na wizycie zabezpieczającej, przygotowane dla ubezpieczyciela, żeby szkoda nie utknęła.
- 3 Ułatw płacenie do granic.** Link „zapłać teraz” płaci się szybciej niż „oto mój numer konta”, a grzeczne przypomnienia w dniu 3, 7 i 14 wysyłają się same.
- 4 Podkreśl ton tylko, jeśli musisz.** Większość płaci po pierwszym albo drugim ponagleniu. Ty przez cały czas zostajesz tym równym gościem.

Pieniądze to pieniądze: to jedyne miejsce, gdzie na starcie trzymasz AI na krótkiej smyczy. Ono przygotowuje, ty akceptujesz — aż przez miesiąc zobaczysz, że ma rację.

06

CHAPTER SIX

Skrzynka, która ogarnia się sama

Twoja skrzynka to miejsce, gdzie po cichu wyciekają pieniądze, a wciska się stres.

Zestawienia od dostawców, numery szkód od ubezpieczyciela, zamówienia szkła, aktualizacje cenników, wykonawca dopytujący o zmianę przy montażu witryny, zarządca pytający, kto zatwierdza wymianę szyby — wszystko wymieszane ze śmieciami, wszystko wpada, gdy stoisz na drabinie z przyssawką w każdej ręce. Jeden kierownik sklepu zaczynał z zaległością 24 000 e-maili: „Przeczytałem jednego maila, ginął. Potem nie umiałem go nawet znaleźć”.

W duchu AI skrzynka staje się czymś, co jest już ogarnięte, zanim zajrzysz:

- ✓ **Posegregowana.** Trzy maile, które dziś się liczą, wypływają na górę z powodem — „ten to ubezpieczyciel zatwierdzający szkodę na witrynie”.
- ✓ **Ze szkicami.** Rutynowe odpowiedzi — „tak, robimy kabiny prysznicowe”, „mamy zajęte do końca miesiąca” — napisane i gotowe. Zerkasz, poprawiasz, wysyłasz.
- ✓ **Odpowiada na żądanie.** „Jaka jest aktualna zmiana cen u dostawcy szkła?” — i znajduje najnowszą od ręki.

CZEGO NIKT SIĘ NIE SPODZIEWA — PILNUJE TWOICH PIENIĘDZY

Ponieważ AI czyta wszystko, wyłapuje różne rzeczy. Jedna firma: „Zaoszczędziło mi już tysiące na źle zamówionych produktach — powiedziało: chwila, po twoich wcześniejszych zleceniach pewnie chcesz ten”. U innej dostawca przez pomyłkę wystawił fakturę z 50% rozbieżnością — oznaczone automatycznie, zanim ją zapłacono.

07

CHAPTER SEVEN

Twój cyfrowy kierownik biura

Każda firma szklarska ma kierownika biura. Zwykle to ty, robiący to kiepsko o 22:00.

**+20
zleceń**
w jednym tygodniu

Osoba od biura w pewnej firmie poszła na tydzień urlopu. Właściciel: „Nie ma jej w biurze od tygodnia, a to pomogło nam robić jej robotę — i wpadło nam przez ten tydzień jakieś 20 zleceń więcej”. Nie „przetrwali tydzień”. Ich najlepszy tydzień.

Poranna odprawa

Zanim przekręcisz kluczyk: dzisiejsze zlecenia po kolei, która wymiana czeka na szkło z huty, które zabezpieczenie ma stać się pomiarem, kogo gonić o zapłatę i ta jedna rzecz, która ugryzie cię, jeśli o niej zapomnisz. Dwie minuty przy kawie — a twój pomocnik też wie.

Teczki zleceń, które budują się same

Każde zdjęcie, wycena, faktura, pomiar i mail ubezpieczyciela sam podpinają się pod właściwe zlecenie — więc gdy klient zadzwoni po ośmiu miesiącach o to samo okno, cała historia jest na miejscu. Zdjęcia po włamaniu, pomiar, numer szkody, mail, w którym wspólnota powiedziała „tak” — wszystko w jednym miejscu.

Papiery bez lęku

Protokół szkody dla ubezpieczyciela, decyzja o szkle bezpiecznym przy niskiej szybie obok drzwi, zgoda wspólnoty, zanim tkniesz wspólną ścianę — odpowiedziane, złapane przy zleceniu i trzymane tam, gdzie je znajdziesz. Nigdy zmyślane za ciebie i nigdy nie zastępujące podpisu rzeczoznawcy — po prostu nie giną.

08

CHAPTER EIGHT

Wyglądaj dwa razy większy, niż jesteś

Oto sekret, na którym duże firmy polegają, licząc, że go nie znasz: większość „profesjonalnego wyglądu” to prezentacja — a prezentacja jest teraz niemal za darmo.

Jednoosobowy szklarz i pięćdziesięcioosobowa firma mogą wysłać identyczną, nieskazitelną, oznaczoną marką wycenę i protokół szkody. Klient nie pozna, który jest który — więc mały, który się postarał, jest traktowany jak duży i tak samo może liczyć.

Mechanizm poleceń — z premedytacją, nie przypadkiem

- 1 Zatrzymaj** — zrób całe zlecenie łatwym i jasnym, z ubezpieczycielem ogarniętym, żeby wzięli cię znów bez zastanowienia.
- 2 Opinia** — poproś o opinię w Google w chwili największej ulgi, tuż po wstawieniu nowego szkła i posprzątaniu, automatycznie, z linkiem.
- 3 Polecenie** — zabezpieczenie witryny widzi każda firma na ulicy; zlecenie od wspólnoty daje ci następny lokal w bloku.
- 4 Dosprzedaj** — kabina prysznicowa, o której wspomnieli, zaparowany pakiet szybowy w drugim pokoju, szklany panel przed świętami — jest w zapisie rozmowy. Przypomnienie w dobrym momencie zamienia jedno zlecenie w trzy.

ZACZNIJ DZIŚ — NAWET BEZ TECHNOLOGII

Proś każdego zadowolonego klienta o opinię, zanim spakujesz auto, i wysyłaj schludne zdjęcia „przed i po” z każdą fakturą. Zniknięta rozbita szyba i czyste nowe szkło robią zdjęcia jak marzenie — korzystaj z tego.

09

CHAPTER NINE

Przełączenie w 30 dni

Wszystko powyżej działa. Powód, dla którego większość szklarzy tego nie odpala, jest taki, że próbują zrobić wszystko naraz, toną w połowie roboty i wracają do starego. Więc: jedna rzecz naraz, bez przerywania pracy.

- 1 Tydzień 1 — Zatkaj największy przeciek: telefon po godzinach.** Każdy telefon odebrany, każde włamanie i szkoda po burzy złapane, obietnice wyciągane automatycznie. To zaczyna spłacać całe ćwiczenie od razu.
- 2 Tydzień 2 — Napraw wycenę.** AI kwalifikuje zlecenie i szkicuje wycenę z twojej historii; ty poprawiasz — a każda poprawka to lekcja, którą zapamiętuje. Wyceny tego samego dnia z kontaktem po dwóch.
- 3 Tydzień 3 — Napraw odbieranie zapłaty.** Właściwa faktura do właściwego płatnika, papiery ubezpieczyciela ogarnięte, łatwa płatność, automatyczne przypomnienia — z twoją akceptacją wszystkiego, co dotyczy pieniędzy, aż zasłuży na luz.
- 4 Tydzień 4 — Oddaj zaplecze.** Skrzynka posegregowana i ze szkicami, poranna odprawa działu, teczki zleceń budują się same, o opinie proszone automatycznie.

Czemu wszystkie cztery? Bo jeden proces nigdy nie robi wrażenia. Przy trzech przychodzi moment „no kurde, działa” — bo wtedy elementy zaczynają ze sobą gadać. Telefon staje się zabezpieczeniem. Zabezpieczenie staje się wymianą szyby. Wymiana staje się fakturą i opinią.

Pokrętko zaufania — jak oddać, nie tracąc snu

Nowemu pomocnikowi nie dajesz auta i zlecenia pierwszego dnia. Tu tak samo:

- 1 **Tygodnie 1–2: pyta o wszystko.** Każdy szkic maila, każda faktura — „oto co bym wysłał, OK?”. Akceptujesz, poprawiasz, uczysz.
- 2 **Tygodnie 3–4: pyta o rzeczy ważne.** Rutynowe odpowiedzi po prostu idą; pieniądze, ubezpieczyciele i nowi klienci wciąż dostają twoje „tak”.
- 3 **Od drugiego miesiąca: pyta o wyjątki.** Teraz działa, a ty dostajesz poranną odprawę i sygnały. Wciąż jesteś szefem — po prostu przestałeś być wąskim gardłem.

Błędy, przez które dobrzy szklarze rzucają to, zanim zaskoczy

- ✓ **Robienie wszystkich czterech tygodni naraz.** Nie rób. Jeden na tydzień. Każdy zaklepuje wygraną, zanim dokładasz następny.
- ✓ **Doklejanie AI do starego procesu.** Jeśli wciąż wpisujesz każdy pomiar do tego samego starego programu i prosisz AI, żeby „pomogło”, minąłeś się z sednem. Narysuj proces od nowa (rozdział 2).
- ✓ **Traktowanie tego jak program, a nie jak pracownika.** Program ustawiasz raz i przeklinasz na wieki. Tego uczysz — a ono co tydzień jest lepsze.
- ✓ **Czekanie na idealne.** Byle jaki system działający dziś bije idealny, który ustawisz „jak się uspokoi”. Nigdy się nie uspokaja.



ZANIM TO ODŁOŻYSZ

2-minutowy audyt przecieków

Większości szklarzy nie brakuje umiejętności ani godzin — tracą zlecenia, które już mieli szansę wygrać. Podnieś skuteczność zamykania na tych samych zapytaniach, a dokładasz setki zleceń rocznie, zanim kupisz choć jeden nowy lead. Bądź szczery — zaznacz te, które są prawdą teraz.

- ✓ Regularnie przegapiam telefony po godzinach i w weekendy — i nie wiem, ile zleceń mnie to kosztowało.
- ✓ Włamanie albo szkoda po burzy poszły na pocztę głosową, a ja nawet nie wiedziałem, że telefon dzwonił.
- ✓ Wyceniłem wymianę szyby ze zdjęcia, bez porządnego pomiaru.
- ✓ Nie zawsze kontaktuję się po wysłaniu wyceny.
- ✓ Zaczynałem robotę, zanim potwierdziłem, kto właściwie płaci — właściciel, wynajmujący, wspólnota czy ubezpieczyciel.
- ✓ Papiery ubezpieczyciela zostawiam klientowi, zamiast je ogarnąć.
- ✓ Moje faktury schodzą dłużej niż dwa tygodnie, zanim je zapłacą.
- ✓ W ostatnim miesiącu wysłałem krępujące „przypominam się z tą fakturą”.
- ✓ Skrzynka mnie stresuje, a ważne rzeczy się w niej gubią.
- ✓ Gdyby klient zadzwonił o zlecenie sprzed roku, szukałbym szczegółów dłuższą chwilę.

0–2

Poukładane. Kilka poprawek i lecis.

3–6

Gubisz realne zlecenia w nudnej połowie — i wszystko to da się naprawić. Zacznij od Tygodnia 1.

7+

Chłopie, najlepsze zlecenia tygodnia odchodzą do tego, kto odbierze następny. Dobra wiadomość: to dokładnie ta rzecz, którą najłatwiej teraz naprawić.

Największa dźwignia to nie więcej leadów — to zamykanie większej części telefonów, które już dostajesz. Twój największy ptaszek to twoja największa szansa. Zacznij tam.

JESZCZE JEDNO

Chcesz, żeby to ustawić za ciebie?

Wszystko z tego playbooka zbudujesz sam — i powinieneś, jeśli masz czas i cierpliwość. Wielu tak robi. Jeśli wolisz, żeby było po prostu zrobione — AI, które odbiera twój telefon o 3 w nocy, łapie każde włamanie i szkodę po burzy, kwalifikuje i wycenia wymianę szyby, ogarnia ubezpieczyciela i goni fakturę, wszystko w jednym, działając w twojej firmie szklarskiej już w tym tygodniu — to właśnie budujemy. Nazywa się .

- ✓ 14 dni za darmo. Anulujesz, kiedy chcesz. Bez wiązania, bez umów.
- ✓ Nic ważnego — wycena, faktura, wiadomość do klienta — nie wychodzi, zanim tego nie zobaczysz.
- ✓ Żyje w Microsoft Teams i w narzędziach, których już używasz.

Zobacz, jak działa na twoich własnych zleceniach, na the-everything-app.com — bez karty, żeby popatrzeć.

Uczciwa uwaga: to nie naprawi zepsutej firmy i nie zaświadczy, że budynek spełnia przepisy, nie rozstrzygnie, do kogo należy szyba, ani nie podejmie decyzji o szkłe bezpiecznym — to wciąż ty, rzeczoznawca i ubezpieczyciel. Naprawia robotę biurową, którą po ciemku robisz za darmo.

THE EVERYTHING · PRZEWODNIK DLA FIRM RZEMIEŚLNICZYCH · UDOSTĘPNIJ ZA DARMO