

THE EVERYTHING · PORADNIKI TERENOWE DLA FIRM RZEMIEŚLNICZYCH

Instalatorski Poradnik AI

Jak prowadzić firmę od klimatyzacji i ogrzewania w
czasach AI — i przestać pozwalać, żeby sezon decydował,
ile zarobisz.

KOMPLETNY SYSTEM · BEZ ŚCIEMY · UDOSTĘPNIAJ ZA DARMO

THE EVERYTHING

Przeczytaj to najpierw

Dziesięć lat temu porządna firma instalatorska oznaczała zatrudnienie kogoś do odbierania telefonów przez całe lato, opłacanie księgowej — i i tak wycenianie pompy ciepła przy kuchennym stole o 22, ze zdjęciem rozdzielnic zrobionym przy latarce.

Dziś instalator z dwoma busami i dobrze ustawionym zapleczem odbiera każdy telefon w pierwszym 35-stopniowym tygodniu lipca, wycenia klimatyzację jeszcze tego samego popołudnia i ma przelew, zanim faktura skończy dwa tygodnie — a większa firma po drugiej stronie miasta wciąż oddzwania ludziom w poniedziałek.

Nie jest lepszym monterem od ciebie. Nie jest szybszy przy lutownicy. I na pewno nie jest od komputerów — jeden z najlepszych, jakich widzieliśmy, dwa lata temu wypisywał karty serwisowe w kalce. Zwyczajnie wykminił jedną rzecz przed wszystkimi: **nudna połowa firmy — telefony, wyceny, faktury, dopominanie się o kasę, reklamacje do producenta, segregowanie papierów — potrafi się teraz zrobić sama.** Więc swoją energię pchnął tam, gdzie są pieniądze: przy robocie i przy kliencie.

To jest poradnik o tym, jak on to robi. Żadnych „50 gotowych promptów do skopiowania”. Żadnego korporacyjnego bełkotu. Prawdziwy system — jak o tym myśleć, co ustawić, w jakiej kolejności, i jakie błędy sprawiają, że dobrzy monterzy rezygnują, zanim to zaskoczy. Historie tutaj to prawdziwi fachowcy i prawdziwe małe firmy, z którymi pracujemy — nazwiska pominięte, liczby zostają. Przeczytaj to od deski do deski, a poprowadzisz sprawniejszą, bardziej dochodową firmę instalatorską niż teraz — nawet jeśli nie wydasz ani grosza na oprogramowanie.

SŁOWO PRAWDY O TWOICH UPRAWNIENIACH

Nic z tego nie dotyczy czynnika chłodniczego, nie odbiera podłączenia elektrycznego ani nie zastępuje oceny instalatora z uprawnieniami. Bierze na siebie *papierologię*. Odzysk i napełnienie układu, robota elektryczna, twoje uprawnienia F-gazowe, warunki gwarancji producenta — i odpowiedzialność za to, że wszystko jest zrobione dobrze — zostają twoje, od początku do końca.

Co jest w środku

01 Nowe zasady gry

3 rzeczy, po których ocenia cię klient — i dlaczego druga strona już korzysta z AI.

02 Myśl najpierw o AI

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

03 Nigdy więcej nie przegap zlecenia

Każdy telefon odebrany w upał — a każda obietnica zapisana, przypilnowana i już w robocie.

04 Wyceń, zanim odjedziesz sprzed domu

AI robi wycenę z twojej wizji lokalnej i twoich cen. Ty sprawdzasz i wysyłasz.

05 Dostań zapłatę bez niezręcznego przypominania

Zaliczki pobrane, faktury serwisowe płacone w 7 dni, nie w 47 — bez ani jednego krępującego SMS-a.

06 Skrzynka, która ogarnia się sama

Posortowana, z gotowymi odpowiedziami, reklamacje przypilnowane — a nawet czytana ci w trasie.

07 Twój cyfrowy kierownik biura

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

08 Wyglądaj na dwa razy większego niż jesteś

Wszystko z twoim logo, umowy na przeglądy, których nie musisz gonić, i koło zamachowe poleceń.

09 Przełączenie w 30 dni

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



2-minutowy audyt przecieków

Znajdź dokładnie, gdzie twoja firma traci pieniądze — i co naprawić najpierw.

01

ROZDZIAŁ PIERWSZY

Nowe zasady gry

Człowiek pocący się w 35-stopniowym salonie nie pozna, czy jesteś dobrym monterem. Nie tak, na miejscu. Ocenia cię po tym, co widzi — i tu większość firm od klimatyzacji po cichu traci robotę, którą mieli w kieszeni.

Kiedy przychodzi upał i stary split w końcu odpuszcza — albo kiedy przy pierwszych przymrozkach kaloryfery zostają zimne — nie dzwoni do jednej firmy. Dzwoni do pięciu z góry listy w Google, a robotę bierze ten, kto pierwszy trafi w trzy rzeczy:

1

Czy w ogóle odebrałeś — albo od razu oddzwoniłeś?

Montaż klimy bierze pierwsza firma, która odbiera, a nie najlepsza. Telefon wpada na pocztę głosową w najgorętszym tygodniu roku i przepada, zanim w ogóle zobaczysz elewację.

2

Czy wycena przyszła szybko i wyglądała porządnie?

Schludna, rozpisana wycena — jednostka, montaż, trasa, odtworzenie po robocie — w ciągu doby bije liczbę wysłaną SMS-em za tydzień. Za każdym razem.

3

Czy współpraca z tobą była łatwa?

Jasne info na bieżąco, żadnego dopominania się, żadnego „sorry, zapomniałem wysłać”. Łatwość współpracy wygrywa montaż w całym domu po drobnym przeglądzie.

Zauważ, o czym żadna z nich nie mówi? O tym, jakim jesteś monterem. Nie o lutowaniu, nie o próżni, nie o tym, że naprawdę wyciągasz filtry i myjesz skraplacz, zamiast przejechać po nim węzem. Wszystkie trzy dotyczą **papierów i komunikacji** — dokładnie tego, czego nie znosisz i na co nigdy nie masz czasu w środku sezonu.

A oto czego nikt ci nie mówi: druga strona stołu już działa na AI. Duże sieci montażowe układają nimi trasy i grafiki. Sklepy internetowe wyceniają klimę z montażem w dziewięćdziesiąt sekund z formularza. Administracja dewelopera sprawdza każdą pozycję twojego aneksu względem kosztorysu w sekundę po tym, jak go wgrasz. Pytanie nie brzmi, czy AI wejdzie do branży instalacyjnej — już weszło. Pytanie brzmi, czy pracuje *dla* ciebie, czy *przeciwko* tobie.

Dobra wiadomość? Pierwszy raz w historii technologia sprzyja małemu. Duże firmy muszą powoływać komisje, robić wdrożenia i szkolenia. Ty możesz zdecydować we wtorek i ruszyć w piątek. Boisko właśnie się przechyliło: mały, szybki, dobrze zorganizowany instalator może teraz wyglądać i działać jak duża sieć — bez jej kosztów stałych.

„Ale ja nie jestem od komputerów”

Ci, którym idzie najlepiej, też nie są. Jeden z najszybszych, jakich widzieliśmy, to fachowiec z 26 latami przy robocie, który do komputera usiadł dopiero trzy lata temu. Jego słowa: „*Nie przejmuj się ortografią. Nie przejmuj się gramatyką.*” Jeśli umiesz wysłać SMS albo nagrać wiadomość głosową z dachu, ogarniesz wszystko z tego poradnika. Kiedyś wymogiem było sprawne pisanie na klawiaturze. Teraz wystarczy umieć *powiedzieć*, czego chcesz — a instalatorzy, którzy cały dzień tłumaczą zdezorientowanym ludziom, czym jest temperatura zasilania, są w tym już dobrzy.

1 200–4 000 zł
+ miesięcznie

Tyle liczy sobie większość programów do zarządzania zleceniami i grafikami w tej branży — a i tak *dalej* każe ci samemu wklepywać dane, robić wycenę i pilnować ponagleń. Znajomy właściciel płacił jakieś cztery tysiące miesięcznie, a w niektórych miesiącach nawet dwanaście, za program, którego jego monterzy ledwie otwierali. Zapamiętaj tę liczbę: wszystko w tym poradniku albo zastępuje ten wydatek, albo sprawia, że zaczyna na sobie zarabiać.

Firmy trzy razy większe od ciebie są wolne, bo są duże. To twoja szansa. Ten poradnik jest o tym, jak przez nią przejść.

02

ROZDZIAŁ DRUGI

Myśl najpierw o AI

Zanim dotkniemy jednego narzędzia, musimy naprawić to, jak o tym myślisz — bo największym błędem nie jest kupienie złego programu. Jest nim doklejenie AI do starego sposobu pracy i zdziwienie, że nic się nie zmieniło.

Każdy proces w twojej firmie stoi na jednym założeniu: każdy krok musi zrobić człowiek. Ktoś odbiera telefon. Ktoś wpisuje wycenę. Ktoś dopomina się o zaliczkę. Ktoś zgłasza reklamację do producenta i segreguje protokoły z uruchomienia. Cały twój dzień jest ułożony wokół tego założenia — a ono właśnie umarło.

Nie automatyzuj starego procesu. **Narysuj go od nowa** — tak, by AI dotyczyło wszystkiego jako pierwsze, a ty nadzorował. Trzy zmiany w głowie, każdą podpatrzoną u prawdziwej firmy rzemieślniczej, z którą pracujemy:

Zmiana pierwsza — zlecaj efekty, nie kroki

Przestań myśleć „w które przyciski kliknąć”. Teraz rozmawiasz z firmą tak, jak rozmawiałbyś z dobrym pomocnikiem: mów, jaki ma być efekt, a resztę niech rozpisze sam. Jeden właściciel anulował fakturę, wystawił ją proporcjonalnie na nowo i wysłał klientowi maila, mówiąc dokładnie to — jednym zdaniem. Inny kupuje sprzęt, wysyłając jedną wiadomość spod lady w hurtowni — „Jestem w hurtowni, biorę split 7 kW, zwój rury dwuipółki i wsporniki na robotę u Kowalskich” — a zamówienie, koszt i księgi ogarniają się same. Jego słowa: „To jeden SMS, który załatwia kupę danych.”

Zmiana druga — najpierw AI, potem ty

Po staremu: ty robisz robotę, może narzędzie trochę pomoże. Po nowemu: AI robi pierwsze podejście do wszystkiego, a ty zatwierdzasz, poprawiasz albo odrzucasz. Wycena jest naszkicowana, zanim usiądziesz. Odpowiedź napisana, zanim otworzysz maila. Telefon odebrany, zanim zejdziesz z dachu. Jeden klient tak to opisał: „Dziewięć razy na dziesięć jest idealnie. Po prostu: tak, wysyłaj.” Twoja rola kurczy się do dziesięciu sekund oceny, a nie czterdziestu minut pisania. (I nie — nie oddajesz kluczy pierwszego dnia. Na starcie o wszystko pyta o pozwolenie, zwłaszcza o pieniądze. Popuszczasz smycz, w miarę jak sobie na nią zasługuje — rozdział 9.)

Zmiana trzecia — poprawki to inwestycje

W zwykłym programie tę samą pomyłkę poprawiasz w nieskończoność. Z AI poprawiasz ją raz. Monter mówi mu, że standardowy montaż splita obejmuje wspornik, odprowadzenie skroplin, koryto i odtworzenie ściany po robocie — a ono odpowiada: „Zapamiętam to na przyszłość.” I zapamiętuje. Powiedz mu, że u konkretnego dewelopera zawsze idzie jednostka kanałowa, a nie standardowy ścienny, i już nigdy się nie pomyli. Każda poprawka się kumuluje. Po pół roku wycenia jak ty, pisze jak ty i zna twoje zasady — bo nauczył się go raz.

Ćwiczenie z wyobrażania na nowo

Przejdź się po swojej firmie i zadaj o każdą sytuację jedno pytanie: „*Jak by to wyglądało, gdyby najpierw dotknęło tego AI?*”

SYTUACJA	PO STAREMU	NAJPIERW AI
Klient dzwoni w 35-stopniowy dzień, klima nie chłodzi	Poczta głosowa. Robota przepada na rzecz tego, kto odebrał.	Odebrane, ocenione, umówione — martwy split ogarnięty dziś, wycena nowej instalacji umówiona na wizję lokalną.
Hurtownia przywozi nie tę jednostkę zewnętrzną	Zauważasz w czwartek, reklamujesz w piątek, zapominasz w poniedziałek.	Oznaczone w dniu dostawy, reklamowane automatycznie — dowiadujesz się tylko, jeśli tego nie naprawią.
Reklamacja zgłoszona do producenta	Wisi w próżni. Robociznę bierzesz na siebie i nigdy się o nią nie upominasz.	Pilnowane, ponaglane co tydzień, eskalowane — korekta naprawdę przychodzi.
Montaż się kończy	Faktura „wieczorem”. O umowę na przeglądy nikt nie pyta.	Faktura wysłana sprzed domu. O opinię poproszone, póki wieje zimnym. Przegląd zaproponowany.

Każdy kolejny rozdział to po prostu to ćwiczenie zastosowane do jednej części firmy. Nie stajesz się urzędnikiem. Stajesz się właścicielem firmy, która kręci się sama wokół ciebie.

03

ROZDZIAŁ TRZECI

Nigdy więcej nie przegap zlecenia

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

Firmy instalacyjne są w tym beznadziejne i dobrze o tym wiesz. Jest pierwszy porządny upał. Wisisz na elewacji przy jednostce zewnętrznej albo masz podpięty manometr i pracującą pompę próżniową. Telefon wibruje gdzieś w busie. Wydzwania się na darmo. Ten dzwoniący — martwy split, klima na cały dom, wspólnota szukająca umowy na przeglądy — dzwoni do następnej firmy z listy. Przepadło. A w takim tygodniu dzwonią wszyscy naraz.

26 zleceń

rocznie, po cichu

Założmy, że przegapiasz cztery telefony tygodniowo, średnio w skali roku — w lipcowy upał tyle przegapisz przed pierwszą kawą, w październiku, gdy pół miasta odpala ogrzewanie, niewiele mniej, a w kwietniu ledwie jeden. Większość to hurtownia, monter albo producent w sprawie reklamacji — nie klient. Założmy, że jeden tygodniowo naprawdę chce instalację. To 52 zapytania rocznie. Klima w upał i zimne kaloryfery przy pierwszych przymrozkach to w gruncie rzeczy to samo: pilna sprawa, którą obdzwaniana się z telefonu, a bierze ją ten, kto odbierze — więc założmy, że co drugi by się umówił. To 26 zleceń rocznie, mniej więcej co dwa tygodnie, które idą prosto do tego, kto odebrał następny. Nigdy tego nie czujesz, bo nigdy nie wiedziałeś, że telefon dzwonił. (Poglądowo — ale podstaw własne liczby, a zaboli.)

I do tego: nikt, kto siedzi w rozgrzanym mieszkaniu, nie nagrywa się na pocztę. Dzwoni do następnego. **Pocztą głosową to miejsce, gdzie zlecenia idą umierać.** Stara rada brzmiała „odbieraj więcej telefonów”. Podejście „najpierw AI” jest większe — bo telefon to tak naprawdę dwa problemy, a większość monterów myśli tylko o pierwszym.

Problem pierwszy — telefon, którego nie mogłeś odebrać

Jesteś na dachu, na elewacji albo lutujesz obiema rękami. Recepcjonistka AI odbiera w imieniu twojej firmy, 24/7, brzmi normalnie przez telefon, wyciąga szczegóły roboty — *co* (nie chłodzi, kapie z jednostki, nowy split, wycena pompy ciepła), *gdzie*, *co jest zamontowane teraz* i *jak pilne* — wpisuje wizję lokalną do twojego kalendarza, mieszkanie bez chłodzenia z noworodkiem wybija na samą górę i wysyła ci SMS-em podsumowanie, zanim zejdziesz z drabiny. Nie robi sobie przerwy, nie choruje, nie odchodzi w lutym i kosztuje ułamek tego co człowiek — a to się liczy, bo jedyny tydzień, w którym chciałbyś kogoś zatrudnić, to ten, w którym nikogo nie ma wolnego.

Problem drugi — telefon, który odebrałeś i w połowie zapomniałeś

Ręka na sercu: ile razy rzuciłeś zza kierownicy „*jasne, wyślę ci cenę za klimę do czwartku*” — a przy następnym wyjeździe już tego nie ma w głowie? Nie jesteś niezorganizowany. Jesteś zavalony w tych kilkunastu tygodniach, które płacą za cały twój rok, a twoja głowa to twój segregator. Tu podejście „najpierw AI” zmienia to, czym w ogóle jest telefon:

- **Każda rozmowa jest zapisana.** Nagrana, przepisana, podpisana pod zlecenie. Sześć tygodni później, gdy klient mówi „ale mówiłeś, że druga jednostka w gabinecie jest w cenie”, możesz sprawdzić, co naprawdę padło.
- **Obietnice wychodzą automatycznie.** „Wycena klimy do czwartku.” „Zadzwoń do hurtowni w sprawie terminu na jednostkę 14 kW.” Wyłuskane z rozmowy — nic nie zapisujesz, bo prowadziłeś.
- **Obietnice ci się przypominają.** Czwartek rano: „Obiecałeś Markowi cenę za klimę na dziś — mam się tym zająć?” Ponaglenie, którego konkurencja nigdy nie wysyła, u ciebie dzieje się za każdym razem.
- **A jeśli ma to, czego potrzebuje, robota rusza sama.** Rozmowa zapisała zlecenie, adres, to, co wisi teraz — więc wycena to nie przypomnienie na liście, tylko szkic, który czeka, gdy zjedziesz na pobocze.

Czego wymagać — niezależnie, jak to rozwiążesz

- ✓ Każdy telefon odebrany w imieniu twojej firmy — także o 19 w najgorętszą niedzielę roku.
- ✓ Przeszukiwalny zapis każdej rozmowy — „co ustaliliśmy w sprawie drugiej jednostki?”
- ✓ Obietnice lądują tam, gdzie się o nie upominają — nie w karcie serwisowej, nie w twojej pamięci.
- ✓ Szczegóły z rozmowy wpadają do zlecenia — nie przepisywane trzy razy.

WERSJA ZRÓB-TO-SAM

Przekieruj numer na biuro obsługi telefonicznej z krótkim skryptem — imię, dzielnica, co jest zamontowane, czy w ogóle chłodzi, „oddzwoni po południu”. I nagrywaj swoje obietnice, zanim odjedziesz. Samo to wygrywa zlecenia.

WERSJA ZROBIONE-ZA-CIEBIE

System telefoniczny AI wszystko-w-jednym (coś takiego robi The Everything) ogarnia cały standard — odebrane, przepisane, obietnice przypilnowane, wycena naszkicowana z rozmowy. Tak czy siak: nie pozwól, by telefon — albo obietnica — spadł na ziemię.

04

ROZDZIAŁ CZWARTY

Wyceń, zanim odjedziesz sprzed domu

Drugi największy przeciek: wycena, która wychodzi „wieczorem”.

Oto jak jest naprawdę. Robisz wizję lokalną — gdzie stanie jednostka zewnętrzna, jak poprowadzisz trasę, czy w rozdzielnicy jest wolne miejsce, czy da się przewiercić przez tę ścianę — mówisz „prześlę ci to jeszcze dziś wieczorem”, a potem wracasz do domu ledwo żywy, dzieci trzeba nakarmić, i wycenę robisz o 21:30. Albo jutro. Albo w czwartek. A klient tego samego dnia miał u siebie dwie inne ekipy.

Szybkość

wygrywa wyceny

Nie cena. Szybkość. Firma, której wycena łąduje, gdy klient wciąż stoi w rozgrzanym salonie, wygrywa zatrważająco często — nawet gdy jest droższa. Szybka, profesjonalna wycena sygnalizuje jedno, czego klient chce: ten gość ma to poukładane i się pojawi.

Stara rada brzmiała „używaj szablonów, wyceniaj z telefonu”. Zapomnij o niej. Wycenianie „najpierw AI” oznacza, że **to AI robi wycenę. Ty ją sprawdzasz**. Oto jak to dziś wygląda w prawdziwej firmie instalatorskiej.

- **Ty mówisz, ono buduje.** Przejdź się po robocie, dyktuj, co widzisz — „dom parterowy, cegła, cztery pomieszczenia, multi split, jednostka zewnętrzna od północy na wspornikach, jakieś osiem metrów trasy, w rozdzielnicy jest wolne miejsce, jeden dzień plus drugi na uruchomienie i regulację” — a ono zamienia to w wycenioną, rozpisaną, profesjonalną ofertę na twoim szablonie.
- **Wycenia z TWOJEJ historii.** Wrzuć mu swoje dawne wyceny, a nauczy się twoich stawek, twoich marż, twoich cen za jednostkę i za metr trasy, tego, ile liczysz za trudny dojazd na wysokość. Inne stawki dla dewelopera, któremu podwykonujesz, a inne dla jednorazowego klienta prywatnego? Nie pomyli ich.
- **Zna twoje zasady — bo nauczyłeś go raz.** Co u ciebie obejmuje „z montażem”, twój standardowy zakres przy splicie, kiedy dokładasz pompkę skroplin, ile liczysz na odtworzenie ściany. Ucz je jak ucznia; w przeciwieństwie do ucznia, ono nigdy nie zapomina.
- **Wyłapuje to, o czym zapomniałeś.** Pewna firma wrzuciła raport z roboty, a wycena z AI wróciła z uwzględnionym dojazdem, który płatny kosztorysant pominął przy tej samej robocie. Ono nie męczy się o 21:30 i nie zapomina o wspornikach, podłączeniu elektrycznym ani o utylizacji starej jednostki. O to właśnie chodzi.
- **Może nawet samo pójść po ceny.** Nie wiesz, ile dziś w hurtowni kosztuje konkretna jednostka multi split? Sprawdza i wstawia — poprawiasz je, jeśli wzięło zły model, a ono zapamiętuje na zawsze.

2–3 dni

→ pół dnia

Fachowiec, z którym pracujemy — 26 lat przy robocie, do komputera ledwie zagląda: „Wyceny, które zajmowały mi dwa–trzy dni, moje AI robi w pół dnia. Wczoraj zrobiłem jedną, która zeszłaby na dwa dni — wysłałem ją tego samego dnia.” Ceny wyszły „mniej więcej na tym samym poziomie” co jego własne, bo uczyło się z jego dawnych wycen.

Potem to, co wszyscy pomijają — **ponaglenie**. Jedna wiadomość, dwa dni później: „Sprawdzam tylko, czy dotarła wycena klimy — chętnie omówię z tobą opcje.” Ta jedna wiadomość wygrywa więcej zleceń niż jakiegokolwiek zbijanie ceny, bo większość konkurencji nigdy jej nie wysyła. Przy klimie na cały dom albo przy wymianie źródła ciepła klient waży realne pieniądze przeciwko kolejnemu sezonowi w męczarniach, a cichy sygnał w odpowiednim momencie często wystarcza, żeby przechylić szalę na twoją stronę. Przy „najpierw AI” ponaglenie to nie nawyk, który musisz wyrobić. To rzecz, która po prostu się dzieje.

NIE CHODZI O PROGRAM

Chodzi o standard: tego samego dnia, profesjonalnie, wycenione z twoich własnych liczb, z ponagleniem. Monter z notesem, który trzyma ten standard, bije montera z aplikacją, który go nie trzyma. AI po prostu sprawia, że ten standard nic nie kosztuje — także w tygodniu, w którym nie masz na niego ani minuty.

05

ROZDZIAŁ PIĄTY

Dostań zapłatę bez niezręcznego przypomnienia

Zrobiłeś robotę. Teraz musisz odzyskać pieniądze — co dla większości firm instalacyjnych jest drugą, nieopłacaną robotą, o której nikt nie uprzedzał.

7 dni
nie 47

Przeciętna faktura w branży schodzi jakieś sześć tygodni po wysłaniu. Nie dlatego, że klienci nie chcą płacić — większość po prostu zapomina, a tobie głupio ich pogania. Faktury serwisowe są najgorsze: na tyle małe, że łatwo je zignorować, a masz ich pięćdziesiąt. Więc pieniądze wiszą, a ty sfinansowałeś busa jednostek z karty w miesiącu, w którym kupujesz najwięcej towaru.

Ściąganie należności to problem **systemu**, nie ludzi. Napraw system, a nigdy więcej nie odbędziesz tej niezręcznej rozmowy — ani nie wyślesz krępującego SMS-a „dopominam się tylko o tę fakturę”.

System, który daje ci zapłatę w tydzień

1

Weź zaliczkę, zanim zamówisz jednostkę

Zaliczka na montaż to nie chamstwo, to normalka — i sprawia, że nie finansujesz towaru hurtowni ze swojej karty. Przy „najpierw AI” przyjęta wycena sama uruchamia prośbę o zaliczkę z linkiem do płatności, zanim sprzęt pójdzie na zamówienie. Żadna jednostka nie stoi ci w magazynie dla klienta, który uciekł.

2

Fakturuj w sekundę po skończeniu roboty

Każdy dzień zwłoki to dzień dłużej do przelewu. Przy „najpierw AI” to jedno zdanie z busa: „wystaw fakturę za montaż u Nowaków, reszta po zaliczce”. Pozycje z wyceny, twoje warunki, ich mail. Serwisy fakturujesz sprzed domu, a nie zbierasz je do niedzieli, gdy jest ich czterdzieści.

3

Zautomatyzuj uprzejme przypomnienia

Przyjazne przypomnienie w 3., 7. i 14. dniu — automatycznie, więc nigdy go nie wysyłasz. Potem miesięczne zestawienie i sygnał do ciebie tylko wtedy, gdy ktoś naprawdę zalega. Warte tysiące złotych w płynności i to różnica między strużką a strumieniem.

4

Zaostrz ton tylko, jeśli musisz

Większość płaci po pierwszym albo drugim przypomnieniu. Rzadki maruder dostaje ostrzejszą — wciąż profesjonalną — wiadomość. Przez cały czas zostajesz tym dobrym.

A że pieniądze to pieniądze: to jedno miejsce, gdzie na starcie trzymasz AI na krótkiej smyczy. Ono szkicuje, ty zatwierdzasz, za każdym razem — aż przez miesiąc zobaczysz, że ma rację, i każesz ^{1 2} mu przestać pytać.

06

ROZDZIAŁ SZÓSTY

Skrzynka, która ogarnia się sama

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

Zestawienia z hurtowni, pytania klientów, zamówienia towaru, aktualizacje cenników, deweloper dopominający się o aneks, reklamacja u producenta, która wisi od trzech tygodni, biuletyn techniczny o modelu, którego masz dwanaście sztuk w terenie — wszystko wymieszane ze spamem, wszystko wpada, gdy siedzisz komuś pod sufitem. Kierownik pewnego sklepu, z którym pracujemy, zaczynał z zaległością 24 000 maili: „Przeczytałem jednego maila, a on gdzieś ginął. Nie umiałem go potem nawet znaleźć.”

Problemem nie jest nadmiar maili. Problem w tym, że rzeczy ważne i szum wyglądają identycznie, dopóki nie usiądziesz i wszystkiego nie przeczytasz — a w lipcu na to nie masz czasu. Przy „najpierw AI” skrzynka staje się czymś, co jest już ogarnięte, zanim do niej zajrzysz:

- **Posegregowane.** Trzy maile, które dziś się liczą, wypływają na górę z adnotacją, dlaczego — „ten to aneks, który deweloper musi mieć podpisany przed piątkiem”. Ci, co tylko pytają o cenę dla zabawy, są odfiltrowani, zanim zajmą ci choć myśl.
- **Z gotowymi odpowiedziami.** Rutynowe odpowiedzi — „tak, robimy pompy ciepła”, „mamy montaż zajęte do końca miesiąca, ale we wtorek możemy przyjechać obejrzeć”, „oto orientacyjna cena za split 7 kW” — napisane i czekają. Zerkasz, poprawiasz, wysyłasz.
- **Przypilnowane.** Reklamacja, którą zgłosiłeś i o której zapomniałeś. Korekta, którą hurtownia jest ci winna za zwróconą jednostkę. Ono wie, co jest otwarte, i ponagla co tydzień, bez proszenia — to pieniądze, które inaczej byś spisał na straty.
- **Odpowiedzi na żądanie.** Ten sam kierownik dziś po prostu pyta: „jaka jest aktualna zmiana cen od dostawcy?” — a ono błyskawicznie znajduje najnowszą, nawet łącząc producenta z dystrybutorem, który odpisuje pod inną nazwą.

CZĘŚĆ, KTÓREJ NIKT SIĘ NIE SPODZIEWA — PILNUJE TWOICH PIENIĘDZY

Ponieważ AI czyta wszystko, wychwytuje różne rzeczy. Jedna firma: „Już oszczędziło mi tysiące na źle zamówionych produktach — powiedziało: chwila, sądząc po twoich dawnych robotach, pewnie chcesz ten.” Zamów złą moc albo wersję jednofazową zamiast trójfazowej i to twoje pieniądze i dzień z życia. U innej firmy dostawca przez pomyłkę wystawił fakturę z 50% rozbieżnością — oznaczone automatycznie, zanim została zapłacona.

Nie chodzi o sprytniejszą skrzynkę. Chodzi o to, że żywe zapytanie o klimę nigdy więcej nie umrze na dnie stosu zestawień z hurtowni.

07

ROZDZIAŁ SIÓDMY

Twój cyfrowy kierownik biura

Każda firma instalatorska ma kierownika biura. W większości to ty — robiący to kiepsko o 22 w lipcu, bo nie ma kogo innego.

+20 zleceń
w jeden tydzień

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

Robota kierownika biura to tkanka łącząca: co jest na dziś, który bus gdzie stoi, czy jednostka 14 kW dojechała do hurtowni, czy dźwig jest zamówiony pod agregat na dachu, gdzie są zdjęcia rozdzielnic z wyceny u Wiśniewskich, czy elektryk jest umówiony na zasilanie, czy ta reklamacja w ogóle została rozliczona. Nie musisz zatrudniać tej osoby — a w twoim fachu i tak nie byłoby cię na nią stać przez osiem miesięcy w roku. Potrzebujesz systemu, który ta osoba by prowadziła.

Poranna odprawa

Zanim przekręcisz kluczyk: dzisiejsze roboty po kolei, kogo dopingować o płatność, co czeka na towar albo dostawę, przy którym montażu potrzebny jest elektryk na miejscu, i ta jedna rzecz, która cię ugryzie, jeśli o niej zapomnisz. Dwie minuty przy kawie — i twoi monterzy też wiedzą.

Teczki zleceń, które budują się same

Każde zdjęcie, wycena, faktura i notatka serwisowa podcina się pod właściwe zlecenie — więc gdy klient dzwoni po ośmiu miesiącach w sprawie tej samej jednostki, cała historia jest na miejscu: model, numer seryjny, co zrobiłeś, co mu powiedziałeś. A nie rozrzucona po galerii w telefonie i trzech wątkach SMS. To też sprawia, że reklamacja zajmuje cztery minuty zamiast czterdziestu.

Papiery bez cierpienia

Papiery, które przychodzą z tym fachem — protokoły z uruchomienia, dane podłączenia elektrycznego dla twojego elektryka, modele i numery seryjne, warunki gwarancji producenta i rejestracja, ewidencja czynnika chłodniczego, którą masz obowiązek prowadzić — zostają przypominane, podpisane pod zlecenie i trzymane tam, gdzie naprawdę je znajdziesz, gdy producent zapyta. Nigdy nie wymyślone za ciebie i nigdy nie zamiast twoich własnych, uprawnionych czynności i odbioru — po prostu nie dają się zgubić.

Jeśli czegoś nie ma w systemie, to nie istnieje — dzięki temu twoja głowa może trzymać montaż zamiast papierów.

08

ROZDZIAŁ ÓSMY

Wyglądaj na dwa razy większego niż jesteś

Oto sekret, na którego nieznajomości polegają duże sieci: „wyglądać profesjonalnie” to w większości kwestia prezentacji — a prezentacja jest teraz prawie darmowa.

Monter z jednym busem i pięćdziesięcioosobowa sieć montażowa mogą wysłać identyczną, nieskazitelną wycenę z logo. Klient nie rozpozna, która jest która — więc mały, który się postara, jest traktowany jak duży i może tak liczyć. Pierwsze wrażenie to moment, w którym wygrywa się albo przegrywa spór o cenę — zwłaszcza przeciwko cenie „klima z montażem” ze sklepu internetowego, którą klient ma już otwartą w telefonie.

Umowa na przeglądy, której nigdy nie miałeś czasu sprzedać

Wiesz, że te powtarzalne pieniądze tam leżą. Każda jednostka, którą kiedykolwiek zamontowałeś, chce czyszczenia filtrów i skraplacza przed latem — a każde źródło ciepła przeglądu przed sezonem grzewczym. Wyrównałbyś sobie rok, zająłbyś monterów w martwych miesiącach i miałbyś pierwszy telefon, gdy komuś padnie sprzęt. I co roku tego nie sprzedajesz — bo myślisz o tym tylko w tygodniu, w którym nie masz czasu odetchnąć, a moment na sprzedaż to spokojny miesiąc, gdy już o tym zapomniałeś. Przy „najpierw AI” oferta idzie w kwietniu do wszystkich, u których montowałeś, prosto z twoich teczek zleceń, bez kiwnięcia palcem — a druga tura we wrześniu, przed sezonem grzewczym.

Koło zamachowe poleceń — z rozmysłem, nie przypadkiem

- R Relacja** — zadbaj o łatwą i przejrzystą robotę, żeby wzięli cię ponownie bez zastanowienia.
- R Recenzja** — poproś o opinię w Google w chwili, gdy są najszcześliwsi, stojąc pod nawiewem przy pierwszym chłodnym powietrzu od tygodnia, automatycznie, z linkiem. Opinie zdobywają ci kolejne dziesięć zleceń, gdy śpisz.
- R Rekomendacja** — zadowoleni klienci polecają, jeśli im to ułatwisz i przypomnisz. „Znasz kogoś, kto się jeszcze męczy? Zaopiekujemy się nim tak jak tobą.”
- R Rozszerzenie** — druga jednostka do gabinetu, o której wspominali; umowa na przeglądy; wysłużony piec w ich mieszkaniu na wynajem — to jest w zapisie rozmowy, pamiętasz. Przypomnienie w odpowiednim miesiącu zamienia jedną robotę w trzy.

ZACZNIJ DZIŚ — NAWET BEZ ŻADNEJ TECHNOLOGII

Poproś każdego zadowolonego klienta o opinię, zanim spakujesz busa, i wysyłaj schludne zdjęcia skończonego montażu — równa trasa, wypoziomowany wspornik, czyste przejście przez ścianę — z każdą fakturą. Robota twojej konkurencji fotografuje się jak sieczka.

Wykorzystaj to. Kołu zamachowemu jest wszystko jedno, jak je zakręcić. Musi się tylko kręcić.

09

ROZDZIAŁ DZIEWIĄTY

Przełączenie w 30 dni

Wszystko powyżej działa. Powód, dla którego większości firm instalacyjnych to nie ruszy, jest taki, że próbują zrobić wszystko naraz, toną w środku montażu i wracają do starego. Więc: jedna rzecz naraz, bez przerywania pracy. I zrób to w martwym sezonie — a w tym fachu martwy sezon to jakieś sześć tygodni wiosną, między końcem sezonu grzewczego a pierwszym upałem. Cały sens jest w tym, żeby działało, zanim przyjdzie lipiec, a nie żebyś ustawiał to w lipcu.

1

Tydzień 1 — Zatkaj największy przeciek: telefon

Każdy telefon odebrany, każda rozmowa zapisana, obietnice wyluskane automatycznie. To zaczyna się zwracać od razu i to ratuje ci tyłek, gdy przychodzi upał.

2

Tydzień 2 — Napraw wycenianie

Al szkicuje wycenę z twojej wizji lokalnej i twoich dawnych cen; ty ją poprawiasz — a każda poprawka to lekcja, którą zapamiętuje. Wyceny tego samego dnia, z ponagleniem po dwóch dniach. Patrz, jak rośnie ci skuteczność.

3

Tydzień 3 — Napraw ściąganie zapłaty

Zaliczki przy przyjętych wycenach, faktura po skończonej robocie, łatwa płatność, automatyczne przypomnienia — ty zatwierdzasz wszystko związane z pieniędzmi, dopóki nie zasłuży na luz. Tydzień, w którym stan twojego konta zaczyna wyglądać inaczej.

4

Tydzień 4 — Oddaj zaplecze biurowe

Skrzynka posegregowana i z gotowymi odpowiedziami, reklamacje przypilnowane, poranna odprawa działu, teczki zleceń budują się same, opinie i przeglądy proponowane automatycznie.

Dlaczego wszystkie cztery? Bo jeden proces nigdy nie robi wrażenia. Jeden zautomatyzowany proces kwitujesz wzruszeniem ramion. Dopiero przy trzech przychodzi moment „no cholera” — bo wtedy elementy zaczynają ze sobą gadać. Telefon staje się wyceną. Wycena staje się zaliczką. Montaż staje się opinią, a klient z tej opinii staje się kwietniową umową na przeglądy. Wtedy przestaje być narzędziem, a staje się systemem.

Pokrętko zaufania — jak oddawać robotę i spać spokojnie

Nie dajesz nowemu uczniowi manometrów i odzyskiwarki pierwszego dnia. Tu jest tak samo:

1

Tydzień 1–2: pyta o wszystko

Każdy szkic maila, każda faktura — „oto co bym wysłał, OK?” Zatwierdzasz, poprawiasz, uczysz.

2

Tydzień 3–4: pyta o rzeczy ważne

Rutynowe odpowiedzi po prostu wychodzą; pieniądze i nowi klienci wciąż wymagają twojego kiwnięcia głową.

3

Od drugiego miesiąca: pyta o wyjątki

Od tygodni patrzysz, jak ma rację. Teraz działa samo, a ty dostajesz poranną odprawę i sygnały. Wciąż jesteś szefem — po prostu przestałeś być wąskim gardłem.

Błędy, przez które dobrzy monterzy rezygnują, zanim to zaskoczy

- **Robienie wszystkich czterech tygodni naraz.** Nie rób tego. Jeden na tydzień. Każdy zaksięguje wygraną, zanim dołożysz następny.
- **Zaczynanie tego w lipcu.** Jedyny moment, w którym rozpaczliwie tego potrzebujesz, jest najgorszym momentem, żeby to ustawiać. Zrób to w martwych miesiącach, żeby już działało, gdy telefon zacznie się urywać.
- **Doklejanie AI do starego procesu.** Jeśli wciąż wklepujesz każdą wycenę do tego samego starego programu i prosisz AI, żeby „pomogło”, umknął ci sens. Narysuj proces od nowa (rozdział 2).
- **Traktowanie tego jak programu, a nie jak pracownika.** Program konfigurujesz raz i przeklinasz do końca. To — uczysz, a ono z każdym tygodniem jest lepsze. Fachowcy, którzy wyciągają z tego najwięcej, gadają z tym cały dzień, jak z najlepszym pomocnikiem.
- **Czekanie na idealne.** Prowizoryczny system działający dziś bije idealny, który ustawisz, „jak się uspokoi”. A w tym fachu, jak się uspokaja, wolisz być na rybach.



ZANIM TO ODŁOŻYSZ

2-minutowy audyt przecieków

Ręka na sercu. Zaznacz te, które są prawdą tu i teraz.

- ☐ Regularnie przegapiam telefony, gdy wiszę na elewacji albo stoję przy manometrach — i nie wiem, ile zleceń mnie to kosztowało.
- ☐ W pierwszym gorącym tygodniu telefony wydzwaniają się na darmo i nigdy się nie dowiaduję, kto to był.
- ☐ W tym miesiącu obiecałem komuś wycenę albo oddzwonienie — i zapomniałem, dopóki się nie upomniał.
- ☐ Moje wyceny wychodzą „wieczorem” częściej niż „od ręki”.
- ☐ Nie zawsze ponaglam po wysłaniu wyceny.
- ☐ Moje faktury serwisowe schodzą dłużej niż dwa tygodnie.
- ☐ Mam u producenta reklamację, o której zapomniałem.
- ☐ Skrzynka mnie stresuje, a ważne rzeczy się w niej gubią.
- ☐ Gdyby klient zadzwonił w sprawie jednostki, którą montowałem dwa lata temu, szukałbym modelu i tego, co zrobiłem, dłuższą chwilę.
- ☐ Wiem, że umowy na przeglądy wyrównałyby mi rok — i nigdy nie zabrałem się za ich sprzedawanie.

0–2

Wszystko pod kontrolą. Kilka poprawek i lecis.

3–6

Tracisz realne pieniądze w nudnej połowie — i wszystko da się naprawić. Zacznij od tygodnia 1.

7+

Bracie, co tydzień robisz drugą robotę za darmo — a sezon układa ci budżet za ciebie. Dobra wiadomość: to dokładnie te rzeczy, które najłatwiej teraz naprawić.

Bez względu na wynik — twój największy ptaszek to twoja największa szansa. Zacznij od niego i zacznij przed latem.

Chcesz, żeby ustawić to za ciebie?

Wszystko z tego poradnika możesz zbudować sam — i powinieneś, jeśli masz czas i cierpliwość. Wielu tak robi. A jeśli wolisz, żeby było po prostu zrobione — AI, które odbiera twój telefon przez cały upał, zapisuje każdą obietnicę, buduje twoje wyceny, bierze zaliczki, ściąga twoje faktury i reklamacje i prowadzi twoje zaplecze, wszystko w jednym, działające w twojej firmie instalatorskiej już w tym tygodniu — to właśnie budujemy. Nazywa się The Everything.

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

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

Szczerza uwaga: to nie naprawi zepsutej firmy, nie dotknie czynnika chłodniczego, nie zrobi podłączenia elektrycznego ani nie odbierze montażu — to wciąż ty i twoje uprawnienia. Naprawia biurową robotę, którą po zmroku odwałeś za darmo.