

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

Playbook Ślusarza AI

Jak prowadzić firmę ślusarską 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 ślusarskiej znaczyło: ktoś przy telefonie, księgowa, a i tak w aucie między zleceniami liczyłeś dojazd, robociznę i wkładki na kartce.

Dziś jednoosobowy ślusarz z dobrym ustawieniem odbiera każde awaryjne otwarcie po godzinach, wycenia prościej i dostaje zapłatę prędzej 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 ślusarzem. I na pewno nie jest informatykiem — jeden z najlepszych, jakich widzieliśmy, dwa lata temu spisywał zlecenia w notesie na fotelu pasażera. On po prostu zrozumiał jedno przed innymi: **nudną połowę firmy** — telefony, wyceny, spisane protokoły na miejscu, faktury, gonienie ubezpieczyciela i zarządcy, segregowanie papierów — da się dziś zrobić samo z siebie. Więc skierował energię tam, gdzie są pieniądze: na robotę i pod drzwi 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 ślusarze rzucają to, zanim zaskoczy. Przeczytaj od deski do deski, a poprowadzisz firmę ślusarską bardziej zwartą i dochodową niż dziś — nawet jeśli nie wydasz ani grosza na oprogramowanie.

SŁOWO WPROST O TYM, CO ZOSTAJE TWOJE

Nic tutaj nie twierdzi, że zamek jest nie do sforsowania, nie zaświadcza, że drzwi są bezpieczne, ani nie rozstrzyga, kto ma prawo przez nie przejść — i nigdy nie zastąpi twojej oceny pod drzwiami, dowodu własności od klienta ani decyzji ubezpieczyciela w sprawie szkody. Ono niesie papierologię. Czy zamek otworzy się bez wiercenia, to kwestia rzemiosła; czy stojący przed tobą człowiek ma prawo do tych drzwi, to kwestia trudna; kto płaci rachunek, to kwestia prawna. Wszystkie trzy 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 dotkniesz zamka.

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

Każde awaryjne otwarcie po godzinach odebrane — każde włamanie i zgubiony klucz złapane, nie odesłane na pocztę głosową.

04 Wyceń, zanim wyjedziesz z podwórka

Czemu uczciwej ceny nie da się podać przez telefon — i jak AI kwalifikuje zlecenie, zanim ruszy auto.

05 Odbierz zapłatę bez krępującego upominania

Właściciel, najemca, 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 o północy stoi pod zatrzaśniętymi drzwiami — albo przy aucie z kluczykami zamkniętymi w środku — nie pozna, czy jesteś dobrym ślusarzem. Ocenia cię po tym, co ma pod ręką — i właśnie tam większość ekip ślusarskich po cichu traci najlepszą robotę tygodnia.

Nikt nie budzi się z ochotą na ślusarza. Telefon dzwoni, bo coś *poszło nie tak* — zatrzaśnięcie w nocy, zgubione albo skradzione klucze, włamanie przez drzwi wejściowe, ułamany klucz w roletce sklepu przed otwarciem. Nie dzwonią do jednego ślusarza. 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 23:00, w niedzielę?** Zatrzaśnięcie i włamanie zdarzają się po godzinach i idą do pierwszego ślusarza, który odbierze, nie do najlepszego. Odezwie się poczta głosowa i po sprawie, zanim zadasz choć jedno pytanie.
- 2 Czy szybko ruszyłeś autem?** Kto powie „ktoś już jedzie” i dotrzyma, ten bierze zlecenie — a za nim wymianę wkładki i podniesienie zabezpieczeń. Awaryjne otwarcie to nie mała robota — to przesłuchanie do dużej.
- 3 Czy łatwo było się z tobą dogadać — i czy brzmiałeś wiarygodnie?** Prawdziwy adres, licencja, którą pokażesz, oznakowane auto, cena na piśmie pod drzwiami. W fachu, gdzie roi się od naciągaczy, łatwy i uczciwy bierze wymianę wkładki, podniesienie zabezpieczeń i następny telefon.

Zauważ, o czym żadna z tych rzeczy nie jest? O tym, jak czysto otwierasz zamek. Wszystkie trzy dotyczą tego, że jesteś osiągalny, ruszasz szybko 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 ślusarstwa — 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 ślusarz 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 ślusarze, którzy codziennie uspokajają roztrzęsionego klienta, 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 protokoły na miejscu. 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 zlecenie 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 towar jednym SMS-em spod lady u dostawcy: „biorę zastrzeżone półwyroby i dwie wkładki do wymiany u Nowaków” — 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 awaryjnego otwarcia zawiera dojazd po godzinach, że przy wymianie wkładki zawsze ma podpowiedzieć pytanie „kto jeszcze ma klucz?”, i że nigdy nie obiecujesz sztywnej ceny, zanim nie zobaczysz zamka — 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 nauczyleś, 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 zatrzaśnięciu dzwoni o 23:00	Poczta głosowa. Zlecenie idzie do tego, kto odebrał.	Odebrany, szczegóły spisane, dojazd umówiony — wycena wymiany wkładki gotowa na rano.
Zła wkładka przychodzi od dostawcy	Zauważasz na miejscu, gonisz hurtownię, tracisz termin montażu.	Oznaczona przy zleceniu, zamówiona 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 — „wkładki i zastrzeżone półwyroby 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 ślusarstwie nie przychodzą o 10:00 z grzecznym zapytaniem. Przychodzą o 23:00 jako zatrzaśnięcie, jako włamanie, o którym właściciel właśnie dostał telefon, jako zgubione klucze na parking, godzinę drogi od domu — i przychodzą, gdy jesteś na robocie, za kierownicą albo śpisz. Telefon wibruje w aucie. Milknie. Ten dzwoniący — otwarcie dziś w nocy, wymiana wkładki za tydzień, sprawa z ubezpieczenia za tym — dzwoni do następnego ślusarza z listy. Przepadło.

1 na 3

telefony milkną

Typowy ślusarz przegapia około jednej trzeciej telefonów — moment z rękami zajętymi pod deską rozdzielczą albo już na innym zleceniu. Tu jest to bezlitosne, bo awaryjne otwarcia zamykają się na poziomie mniej więcej 70–85%: zatrzaśnięty nie robi zakupów, weźmie tego, kto odbierze i powie, że auto już jedzie. Przegapiony telefon to nie odłożona sprzedaż — to sprzedaż oddana następnemu numerowi z Google. I zbija ci pozycję w wynikach, więc kosztuje też następny.

Klient zatrzaśnięty o północy 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 jest zamknięte, gdzie, jakie drzwi albo auto, kto płaci — gdy ty jeszcze śpisz albo tkwisz pod deską rozdzielczą.

Problem drugi — obietnica, której nie mogłeś dotrzymać

Druga połowa nieodebranego telefonu to obietnica, której nikt nie zapisał. „Podeślę kogoś do pana w ciągu godziny”. „Zadzwoń do pani zarządcy w poniedziałek”. AI wyłapuje obietnicę i pilnuje jej — ciebie albo klienta — aż będzie zrobiona.

- ✓ Każdy telefon odebrany w nazwie twojej firmy — w tym o 23:00, w niedzielę, w piątkowym szczycie, gdy dzwonią wszystkie telefony ślusarzy w mieście naraz.
- ✓ Przeszukiwalny zapis każdej rozmowy — „co ustaliliśmy w sprawie dojazdu i kto płaci?”.
- ✓ Obietnice lądują tam, gdzie ktoś ciebie pilnuje — nie w notesie, nie w twojej głowie po 14 godzinach roboty.
- ✓ Szczegóły z rozmowy — rodzaj zamka albo auta, adres, 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

Ślusarstwo ma pułapkę wyceny, której większość rzemiosł nie ma: uczciwa odpowiedź na „ile?” przez telefon brzmi „jeszcze nie powiem” — a w twoich ustach może zabrzmieć dokładnie jak przynęta naciągacza.

Żadnej sztywnej ceny

przez telefon

Nie widziałeś zamka, drzwi ani auta. Wkładka bębnekowa, zamek wpuszczany na klucz, wkładka zastrzeżona wysokiego zabezpieczenia i zamek elektroniczny to zupełnie inna robota i inne części — a czy otworzy się bez wiercenia, wiadomo dopiero na miejscu. Sztywna cena przez telefon to zgadywanie. I tu tkwi haczyk: naciągacze też podają niską, sztywną kwotę przez telefon — a potem troją ją pod drzwiami. Odmówisz wyceny i możesz zabrzmieć jak jeden z nich.

Więc uczciwy fachowiec musi zrobić coś odwrotnego niż chować się — **odwrócić każdy sygnał naciągacza, głośno**: prawdziwy lokalny adres, licencję, którą pokażesz, oznakowane auto i cenę na piśmie pod drzwiami *przed* jakąkolwiek robotą. Nie „zaufaj mi”, tylko „oto dokładnie kim jestem i ile to będzie kosztować, gdy już zobaczę”.

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

- ✓ **Najpierw zadaje właściwe pytania.** Z rozmowy AI przechodzi przez to, co realnie ustala cenę — rodzaj zamka albo drzwi, albo dokładny rocznik, markę i model auta; zatrzasknięcie, wymiana wkładki czy zgubione klucze; i kto jest właścicielem oraz kto płaci — więc auto jedzie do prawdziwego zlecenia, nie do „może”.
- ✓ **Wycenia z TWOJEJ struktury.** Wrzuć wcześniejsze zlecenia, a nauczy się twojego dojazdu, robocizny, stawki po godzinach i marż na częściach — i poda uczciwy widelkowy przedział, nie kwotę, której nie dotrzymasz.
- ✓ **Wyłapuje, o czym zapomniałeś.** Nie zmęczy się o 23:30 i nie pominie dojazdu po godzinach, drugiej wkładki ani tego, że klient musi udowodnić, że auto jest jego.

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 zleceń.

Wycena na piśmie na miejscu to nie biurokracja — to sprzedaż

Ponieważ uczciwa cena zależy od tego, co zastaniesz pod drzwiami, ruch jest taki: ruszaj teraz, a cenę potwierdź na miejscu, na piśmie, zanim zaczniesz. Ujęte właściwie, to nie opóźnienie — to sygnał dla zdenerwowanego klienta, że nie jesteś tym, co podwaja stawkę, gdy tylko wyciągnie wiertarkę. „Cenę dajemy na piśmie na miejscu, zanim tkniemy zamek” zamienia twoją uczciwość w powód, dla którego cię wybrali.

A potem to, co wszyscy pomijają — kontakt po. Jedna wiadomość dwa dni później: „Sprawdzam, czy dotarła wycena na wymianę wkładki i nowy zamek na klucz”. 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, nigdy nie wyceniaj sztywno tego, czego nie widziałeś, dawaj na piśmie pod drzwiami, kontaktuj się po każdym razem. Ślusarz 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 ślusarstwie to rzadko tak proste jak jeden klient i jedna faktura.

Kto płaci?

zapytaj, zanim dorobisz klucz

Ten, kto dzwoni, nie zawsze płaci. Zatrzaśnięcie zwykle idzie na najemcę; wymianę wkładki przy zmianie lokatora płaci wynajmujący albo zarządca nieruchomości; okucia drzwi wejściowych do lokalu i drzwi wspólnych bywają na wspólnocie mieszkaniowej; włamanie albo skradzione klucze może pokryć ubezpieczyciel, minus udział własny; flota albo firma wielooddziałowa płaci jako firma. 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 **Skieruj po płatniku, zanim ruszy auto.** Pierwsze pytanie — „to pan, najemca, wynajmujący, wspólnota, szkoda czy flota?” — rozstrzyga fakturę, papiery i dosprzedaż, zanim wyjedziesz z podwórka.
- 2 **Wystaw fakturę właściwemu płatnikowi w chwili, gdy robota gotowa.** Jedno zdanie z auta: „faktura za wymianę wkładki u Wiśniewskich na zarządcę”. Przy szkodzie idzie wprost do ubezpieczyciela, więc klienta boli tylko udział własny.
- 3 **Weź płatność kartą na miejscu.** Zbliżenie albo link „zapłać teraz” pod drzwiami płaci się szybciej niż „oto mój numer konta” — a 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 kluczy zastrzeżonych, aktualizacje cenników, wykonawca dopytujący o zestawienie zamków przy wykończeniu lokalu, zarządca pytający, kto zatwierdza wymianę wkładek przy zmianie lokatora — wszystko wymieszane ze śmieciami, wszystko wpada, gdy stoisz pod drzwiami z wytrychem w jednej ręce i latarką w drugiej. 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 naprawę po włamaniu”.
- ✓ **Ze szkicami.** Rutynowe odpowiedzi — „tak, dorabiamy i programujemy klucze samochodowe”, „mamy zajęte do końca tygodnia” — napisane i gotowe. Zerkasz, poprawiasz, wysyłasz.
- ✓ **Odpowiada na żądanie.** „Jaka jest aktualna cena tej wkładki zastrzeżonej u dostawcy?” — 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 ślusarska 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 wkładki czeka na zastrzeżone półwyroby od dostawcy, które zatrzaśnięcie ma stać się wyceną na podniesienie zabezpieczeń, 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, kod klucza i mail ubezpieczyciela sam podcina się pod właściwe zlecenie — więc gdy klient zadzwoni po ośmiu miesiącach o kolejny klucz do tego samego systemu, cała historia jest na miejscu. Zatrzaśnięcie, wymiana wkładki, dowód, który sprawdziłeś, numer szkody, mail, w którym wspólnota powiedziała „tak” — wszystko w jednym miejscu.

Papiery bez lęku

Protokół szkody dla ubezpieczyciela, zapis, że sprawdziłeś dowód własności auta albo lokalu, zgoda wspólnoty, zanim tkniesz drzwi wspólne — odpowiedziane, złapane przy zleceniu i trzymane tam, gdzie je znajdziesz. Nigdy zmyślone za ciebie i nigdy nie zastępujące twojego własnego sprawdzenia pod drzwiami — 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 ślusarz i pięćdziesięcioosobowa firma mogą wysłać identyczną, nieskazitelną, oznaczoną marką wycenę i protokół szkody — i pokazać ten sam prawdziwy adres oraz licencję. Klient nie pozna, który jest który — więc mały, który się postarał, jest traktowany jak duży, obdarzany zaufaniem jak duży i tak samo może liczyć.

Mechanizm poleceń — z premedytacją, nie przypadkiem

- 1 Zatrzymaj** — zrób całe zlecenie łatwym, uczciwym i jasnym, żeby wzięli cię znów bez zastanowienia i trzymali twój numer na lodówce.
- 2 Opinia** — poproś o opinię w Google w chwili największej ulgi, tuż po tym, jak wrócili do środka i panika minęła, automatycznie, z linkiem. Opinie i szybka reakcja to jest to, co podnosi cię w wynikach.
- 3 Polecenie** — wymiana wkładki w jednym lokalu daje ci następny w bloku; przysługa dla jednego zarządcy daje ci wszystkie jego drzwi.
- 4 Dosprzedaj** — pytanie „kto jeszcze ma klucz?” po zatrzaśnięciu staje się wymianą wkładki; wymiana staje się mocniejszym zamkiem na klucz, zamkiem elektronicznym, systemem klucza zastrzeżonego, systemem master key na cały sklep. Wszystko jest w zapisie rozmowy. Przypomnienie w dobrym momencie zamienia jedno zatrzaśnięcie w stałe konto na zabezpieczenia.

ZACZNIJ DZIŚ — NAWET BEZ TECHNOLOGII

Proś każdego zadowolonego klienta o opinię, zanim spakujesz auto, i zawsze zadaj to jedno pytanie, które otwiera drabinę — „przekodować wkładkę, żeby stare klucze przestały działać i nikt inny nie wszedł?”. Klient, który właśnie się zatrzasnął albo miał włamanie, jest najbardziej otwarty, jakim go kiedykolwiek zastaniesz.

09

CHAPTER NINE

Przełączenie w 30 dni

Wszystko powyżej działa. Powód, dla którego większość ślusarzy 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 zatrzaśnięcie i włamanie złapane, obietnice wyciągane automatycznie. To zaczyna spłacać całe ćwiczenie od razu.
- 2 Tydzień 2 — Napraw wycenę.** AI kwalifikuje zlecenie i podaje uczciwy przedział z twojej struktury; ty poprawiasz — a każda poprawka to lekcja, którą zapamiętuje. Wyceny na piśmie na miejscu z kontaktem po dwóch dniach.
- 3 Tydzień 3 — Napraw odbieranie zapłaty.** Właściwa faktura do właściwego płatnika, papiery ubezpieczyciela i zarządcy ogarnięte, karta na miejscu, 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 prośzone 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 otwarciem. Otwarcie staje się wymianą wkładki. 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 ślusarze 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 każde zlecenie 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 ślusarzy nie brakuje umiejętności ani godzin — tracą zlecenia, które już mieli szansę wygrać. Typowy jednoosobowiec robi około 900 zleceń rocznie, a mimo to blisko jedna trzecia telefonów milknie — a awaryjne otwarcia zamykają się na poziomie 70–85%. Odzyskaj awaryjne telefony, które przegapiasz, 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.
- ✓ Zatrzaśnięcie albo włamanie poszło na pocztę głosową, a ja nawet nie wiedziałem, że telefon dzwonił.
- ✓ Podąłem sztywną cenę przez telefon, zanim zobaczyłem zamek — albo straciłem zlecenie, bo nie chciałem.
- ✓ Nie zawsze kontaktuję się po wysłaniu wyceny.
- ✓ Zaczynałem robotę, zanim potwierdziłem, kto właściwie płaci — właściciel, najemca, wynajmujący, wspólnota czy ubezpieczyciel.
- ✓ Papiery ubezpieczyciela albo zarządcy zostawiam klientowi, zamiast je ogarnąć.
- ✓ Nie zawsze sprawdzam, czy ktoś ma prawo do drzwi albo auta, zanim je otworzę.
- ✓ Moje faktury schodzą dłużej niż dwa tygodnie, zanim je zapłacą.
- ✓ 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 odbieranie większej części telefonów, które już dostajesz. Twój największy ptaszek to twoja największa szansa. Zacznij tam.

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 zatrzaśnięcie i włamanie, kwalifikuje zlecenie i podaje uczciwy przedział, kieruje fakturę do właściwego płatnika, ogarnia ubezpieczyciela i goni pieniądze, wszystko w jednym, działając w twojej firmie ślusarskiej 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 nazwie zamka nie do sforsowania, nie rozstrzygnie, kto ma prawo do drzwi, ani nie podejmie decyzji ubezpieczyciela w sprawie szkody — to wciąż ty, dowód własności od klienta i ubezpieczyciel. Naprawia robotę biurową, którą po ciemku robisz za darmo.