

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

Podręcznik AI dla Mechanika

Jak prowadzić warsztat w erze AI

— i stać się mechanikiem, któremu kierowca naprawdę ufa.

KOMPLETNY SYSTEM · BEZ ŚCIEMY · MOŻNA UDOSTĘPNIĄĆ

THE EVERYTHING

Przeczytaj to najpierw

Dziesięć lat temu prowadzenie dobrego warsztatu oznaczało kogoś przy telefonie do umawiania, księgowego, a mimo to i tak wieczorami przy stole roboczym spisywanie zleceń i gonienie za fakturami, gdy roleta była już opuszczona.

Dziś dobry mechanik z właściwym ustawieniem odbiera telefon od każdego kierowcy w chwili, gdy dzwoni — nawet w środku roboty z rękami w smarze —, zapisuje auto na termin, wysyła uczciwą wycenę po obejrzeniu, i zamienia jedną naprawę we wszystkie auta tego domu i każdego, komu o tym powiedzą — podczas gdy większy warsztat po drugiej stronie miasta wciąż oddzwania na pocztę głosową. I nie spędza ani jednej nocy nad papierami.

Nie jest mądrzejszy od ciebie. Nie jest lepszy przy komputerze diagnostycznym. I na pewno nie jest komputerowcem — jeden z najlepszych, jakich widzieliśmy, dwa lata temu wciąż spisywał zlecenia w zatłuszczonym zeszycie. Po prostu zrozumiał jedno przed innymi: **nudna połowa firmy** — telefony, terminy, przypominanie, uczciwe wyceny, to „dzwonię, zanim zrobię coś więcej”, faktury — może teraz robić się sama. Więc włożył energię tam, gdzie są pieniądze i reputacja: w uczciwą diagnozę, w robotę zrobioną jak trzeba, i w to, by stać się mechanikiem, któremu kierowca ufa na tyle, by przysłać całą rodzinę.

To jest podręcznik, jak on to robi. Żadnych „50 promptów do skopiowania”. Żadnej gadki technicznego cwaniaka. Prawdziwy system — jak o tym myśleć, co ustawić, w jakiej kolejności, i błędy, przez które dobrzy mechanicy poddają się, zanim zaskoczy. Przeczytaj od deski do deski, a poprowadzisz sprawniejszy, bardziej dochodowy warsztat, któremu ufa się bardziej niż teraz — nawet jeśli nigdy nie wydasz złotówki na oprogramowanie.

SZCZERE SŁOWO O TYM, CO ZOSTAJE TWOJE

Nic z tego nie diagnozuje auta, nie decyduje, czego wymaga naprawa, ani nie zastępuje twojego fachu, twoich rąk czy twojego osądu w warsztacie. Nosi papierologię. Co naprawdę jest z autem nie tak, co trzeba zrobić teraz, a co może bezpiecznie poczekać, czy hałas to zajęchane łożysko czy nic, i czy auto można bezpiecznie oddać — to decydujesz ty na podnośniku, nigdy liczba, którą wymyśla komputer. Robota zrobiona jak trzeba to twój fach. A bycie szczerym z kierowcą — mówienie mu jasno, czego auto potrzebuje, niewymyślanie roboty, by napompować rachunek, i dzwonięcie po zielone światło, zanim zrobisz cokolwiek ekstra, co znajdziesz — zostaje z tobą. To wszystko pozostaje twoje, od deski do deski.

Co jest w środku

01 Nowe boisko

3 rzeczy, po których ocenia cię kierowca — i dlaczego odebranie pierwszym wygrywa auto, zanim stanie na podnośniku.

02 Myśl AI-najpierw

Przestań doklejać AI do starych nawyków. Przerysuj warsztat z AI dotykającym wszystkiego jako pierwsze.

03 Nigdy więcej nie strać zlecenia

Odbierz najpierw unieruchomionego kierowcę, zapisz auto, i stań się tym, do kogo dzwonią o każde auto w domu.

04 Wyceniaj uczciwie — bez napraw-widmo

Najpierw zdiagnozuj, powiedz, co trzeba teraz, a co może poczekać, i weź zielone światło przed każdą dodatkową robotą.

05 Bierz zapłatę bez krępującego gonienia

Uczciwa wycena, zgoda przed robotą, i faktura bez linijki-niespodzianki na końcu.

06 Skrzynka, która prowadzi się sama

Posortowana, napisana, z okiem na twoje pieniądze — nawet przeczytana ci między zleceniami.

07 Twój cyfrowy doradca serwisowy

Poranna odprawa, historia każdego auta, i karty serwisowe, które budują się same.

08 Wyglądaj dwa razy większy, niż jesteś

Wszystko z twoją marką, dowód uczciwego mechanika, i koło zamachowe poleceń z „kto jest twoim mechanikiem?”.

09 Przejście w 30 dni

Tydzień po tygodniu, pokrętko zaufania, i prawdziwy termin przeglądu lub serwisu — nigdy fałszywe „tylko dziś”.



2-minutowy audyt wycieków

Znajdź dokładnie, gdzie tracisz kierowców — i co naprawić najpierw.

01

CHAPTER ONE

Nowe boisko

Kierowca, który obdzwaniania warsztat, bo auto zaczyna szwankować, nie zajrzy pod twoją maskę ani nie zobaczy, jak pracujesz. Ocenia cię po tym, co osiąga — i właśnie tam większość warsztatów po cichu traci klientów, którzy zostaliby na całe życie.

Twój klient to zwykle kierowca z problemem i bez sposobu na przemieszczanie się — auto nie odpala, lampka na desce, hałas, który go niepokoi, serwis albo przegląd na karku — i, co kluczowe, większość nie zna się na autach. Więc tym, czego naprawdę się boi, nie jest cena. To **naciągnięcie**: warsztat, który wymyśla usterki, wciska naprawy, których nie potrzebuje, albo pompuje rachunek robotą, której nie da się sprawdzić. Cały fach nosi tę opinię, i właśnie dlatego uczciwy mechanik wygrywa tak wielko.

Zlecenie idzie do tego, kto pierwszy trafia w trzy rzeczy:

- 1 Odebrałeś — i możesz obejrzeć wkrótce?** Unieruchomiony albo zaniepokojony kierowca dzwoni do tego, kto odbiera i może obejrzeć auto. Puść to na pocztę głosową, a zadzwoni do następnego warsztatu albo da się odholować gdzie indziej — a to auto, i każde auto w jego domu, idzie z nim.
- 2 Będziesz ze mną szczery?** Prawdziwy strach kierowcy to bycie oszukanym. Mechanik, który dobrze diagnozuje, jasno mówi, co trzeba teraz, a co może poczekać, i nie wymyśla roboty, wygrywa z tańszym warsztatem, któremu kierowca nie ufa — bo nie umie ocenić, czy tańszy jest uczciwy, i to przeraża go bardziej niż pieniądze.
- 3 Postawisz mnie z powrotem na drodze?** Potrzebuje auta. Mechanik, który szybko go zapisze, informuje na bieżąco, i oddaje naprawione — z jasnym, uczciwym rachunkiem — to ten, u którego nigdy więcej nie będzie się rozglądał.

Zauważasz, o czym nie jest żadna z tych trzech? O najtańszej wycenie. Wszystkie trzy są o byciu osiągalnym, byciu szczerym, i postawieniu go z powrotem na chodzie — dokładnie tym, czego pompujący warsztat nie zafałszuje. A druga strona już działa na AI. Pytanie nie brzmi, czy AI wejdzie do warsztatu — brzmi, czy pracuje dla ciebie, czy przeciw tobie.

Dobra wiadomość? To pierwszy raz, gdy technologia sprzyja małemu. Wielkie sieci franczyzowe działają na komisjach, wdrożeniach i szkoleniach. Ty możesz zdecydować we wtorek i odbierać pierwszym już w piątek. Boisko właśnie się przechyliło: uczciwy warsztat na jeden czy dwa podnośniki może teraz wyglądać i dowozić jak sieć ogólnokrajowa — bez kosztów stałych, i bez tego, by kierowca kiedykolwiek trafił na pocztę głosową, stojąc na poboczu.

„Ale ja nie jestem komputerowcem”

Fachowcy, którzy robią to najlepiej, też nie. Jeden z najszybszych, jakich widzieliśmy, to właściciel z 26-letnim stażem w fachu, który po komputer sięgnął dopiero trzy lata temu. Jego słowa: **„Nie przejmuj się ortografią. Nie przejmuj się gramatyką.”** Jeśli umiesz wysłać wiadomość albo nagrać głosówkę, poprowadzisz wszystko z tego podręcznika. Umieć powiedzieć, czego chcesz, to nowy wymóg — a mechanicy, którzy codziennie tłumaczą zdenerwowanemu kierowcy, co jest nie tak i ile to będzie kosztować, są w tym już dobrzy.

**200–800
zł**

+ miesięcznie

Tyle zwykle kosztuje oprogramowanie warsztatowe — i mimo to każe ci pisać i gonić. Jeden właściciel płacił tysiąc miesięcznie za narzędzia, których zespół ledwo używał. Wszystko w tym podręczniku albo zastępuje ten wydatek, albo sprawia, że sam na siebie zarabia.

Sieci trzy razy większe od ciebie są wolne, bo są wielkie. To twoja szczelina. Ten podręcznik jest o przejściu przez nią.

02

CHAPTER TWO

Myśl AI-najpierw

Zanim tkniemy jedno narzędzie, musimy naprawić, jak o tym myślisz — bo największy błąd to nie kupno złego oprogramowania. To doklejenie AI do starego sposobu pracy i dziwienie się, że nic się nie zmienia.

Każdy proces w twoim warsztacie zbudowano na jednym założeniu: że człowiek musi zrobić każdy krok. Ktoś odbiera. Ktoś zapisuje auto i spisuje zlecenie. Ktoś pilnuje części, wycen, przypominania, terminów przeglądu. Cały twój dzień jest ukształtowany przez to założenie — a to założenie właśnie umarło.

Nie automatyzuj starego procesu. Przerysuj go — z AI dotykającym wszystkiego jako pierwsze, a tobą nadzorującym. Trzy przesunięcia myślenia:

Przesunięcie pierwsze — deleguj wyniki, nie kroki

Przestań myśleć „który guzik nacisnąć”. Teraz rozmawiasz z warsztatem tak, jak rozmawiałbyś z dobrym uczniem: powiedz wynik, pozwól mu znaleźć kroki. Jeden właściciel zamawia części, wysyłając jedną wiadomość od lady — „biorę klocki i komplet tarcz do Corolli” — a zamówienie, wydatek i księgowość układają się same.

Przesunięcie drugie — AI najpierw, ty potem

AI robi pierwsze przejście po wszystkim, a ty zatwierdzasz, poprawiasz albo odrzucasz. Wycena jest napisana, zanim zejdziesz z podnośnika. Jeden właściciel opisał to tak: „**Dziewięć na dziesięć razy jest idealnie. Jedziesz — tak, wysyłaj.**” Twoja robota kurczy się do dziesięciu sekund osądu, nie czterdziestu minut pisania.

Przesunięcie trzecie — poprawki to inwestycje

Przy zwykłym oprogramowaniu poprawiasz ten sam błąd na zawsze. Przy AI poprawiasz raz. Powiedz mu, że zlecenie nigdy nie dostaje sztywnej ceny, zanim auto nie zostanie obejrzone, że wycena zawsze oddziela to, co trzeba teraz, od tego, co może bezpiecznie poczekać, i że zawsze dzwonisz po zielone światło przed każdą dodatkową robotą znaną na podnośniku — a odpowiada: „**Zapamiętam to od teraz.**” Każda poprawka się sumuje. Po sześciu miesiącach wycenia jak ty, pisze jak ty i zna twoje zasady — bo go nauczyłeś, raz.

Ćwiczenie przemyślenia

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

INTERAKCJA	STARY SPOSÓB	AI-NAJPIERW
Kierowca dzwoni, stoi, gdy ty leżysz pod autem	Pocztą głosowa. Dzwoni do następnego warsztatu albo daje się odholować gdzie indziej.	Odebrany i uspokojony, auto zapisane, problem zanotowany — jasna wskazówka na czas, gdy zejdiesz z podnośnika.
Zbliża się przegląd albo serwis	Zapominasz przypomnieć, kierowca odpływa do sieci.	Przypomnienie wysłane w twoim imieniu — „twój bus ma przegląd na karku, zapisujemy?”
Wpada aktualizacja cennika od dostawcy	Pogrzebana pod 200 mailami. Stare ceny części w następnej wycenie.	Wyciągnięta, zastosowana do twoich stawek — „klocki i filtry w górę, wyceny skorygowane.”
Zlecenie skończone	Auto oddane, żadnego kontaktu potem.	Serwis zapisany, opinia poproszona, następny serwis i drugie auto domu przygotowane.

Każdy rozdział od tego miejsca to tylko to ćwiczenie zastosowane do jednej części twojego warsztatu.

03

CHAPTER THREE

Nigdy więcej nie strać zlecenia

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

Kontakt warsztatowy jest nietrwały i często w panice: kierowca, którego auto nie odpala albo ma zapaloną lampkę, dzwoni do tego, kto odbierze i może obejrzeć wkrótce, a warsztat, który nie odbiera, nigdy więcej o nim nie usłyszy. Telefon dzwoni o 8 rano, gdy leżysz pod autem, ręce w smarze. Idzie na pocztę głosową. Ten kierowca dzwoni do następnego warsztatu, zapisuje auto, i teraz to auto — i auto partnera, i firmowy bus, i każdy, komu by powiedział — należy do kogoś innego. Stracone, i nie tylko to zlecenie: często serwisy całego domu na lata, oddane temu, kto odebrał.

Pierwszy

wygrywa auto

Kierowca z problemem dzwoni do tego, kto odbierze i może obejrzeć wkrótce — już zdecydował naprawić; wybiera tylko kogo. Nieodebrany telefon to nie odłożona sprzedaż — to auto, i często wszystkie auta domu za nim, oddane temu, kto odebrał. A wolne odbieranie spycha cię w wynikach wyszukiwania, więc kosztuje też następnego.

Poczta głosowa to miejsce, gdzie giną lojalni klienci roku. Rozwiązanie AI-najpierw jest większe — bo kontakt to naprawdę dwa problemy.

Problem pierwszy — telefon, którego nie mogłeś odebrać

Recepcjonistka AI odbiera w imieniu twojego warsztatu, całą dobę, brzmi spokojnie i uspokajająco dla zestresowanego kierowcy, i notuje każdy szczegół — auto, co robi, kiedy się zaczęło, czy jeździ, czy trzeba holować, czy to serwis, przegląd czy awaria — gdy ty leżysz pod autem albo śpisz. I robi to, co wygrywa zlecenie: odbiera pierwsza, za każdym razem, żebyś to ty był warsztatem, który zapisuje auto, gdy inni wciąż są na poczcie głosowej.

Problem drugi — klient, którego nikt nie zatrzymał

Warsztatu nie wygrywa się jedną naprawą — wygrywa się go, stając się mechanikiem, któremu dom powierza każde auto, i nazwiskiem, które podają koledze, gdy tylko ktoś zapyta „kto jest twoim mechanikiem?”. Większość warsztatów robi zlecenie i nigdy nie myśli dalej. Ten, kto odbiera pierwszy, jest szczery co do tego, czego auto potrzebuje, i oddaje je naprawione, to ten, do którego ten kierowca przywozi następne auto, i któremu przysyła całą rodzinę i połowę kolegów z pracy.

- ✓ Każdy telefon odebrany w imieniu twojego warsztatu — także po godzinach, także weekendowa awaria, także stały klient dzwoniący w sprawie auta partnera.
- ✓ Przeszukiwalny rejestr każdego auta — „co robiliśmy przy Corolli Nowaków ostatnim razem, i którzy klienci mają do wysłania przypomnienie o serwisie albo przeglądzie?”
- ✓ Kontakty i przypomnienia, które trzymają cię przed ludźmi, którzy się liczą — żebyś przy następnym serwisie albo problemie to ty był tym, do kogo dzwonią, nie sieć.
- ✓ Szczegóły zlecenia z rozmowy — auto, rejestracja, objaw — trafiają wprost na zlecenie robocze, nie przepisywane trzy razy.

Telefon przestaje być tym, co kosztuje cię lojalnych klientów, i staje się tym, co zapisuje auto — i trzyma cię mechanikiem, do którego dzwonią o każde auto w domu.

04

CHAPTER FOUR

Wyceniaj uczciwie — bez napraw-widmo

Wycena to miejsce, gdzie mechanik wygrywa albo traci zaufanie, na którym stoi całe zlecenie — bo kierowca nie widzi, co jest nie tak, nie rozumie tego, i jest przerażony, że wymyślisz robotę, by napompować rachunek. Trafisz w to, i jesteś mechanikiem, u którego nigdy więcej się nie rozejrzy.

Najpierw zdiagnozuj, potem uczciwie

i bez napraw-widmo

Większości robót przy aucie nie da się porządnie wycenić przez telefon — trzeba obejrzeć. Uczciwy ruch to zgrubna wskazówka, potem „przywieź, a powiemy ci uczciwie, czego potrzebuje, zanim cokolwiek dotkniemy”. Potem to, co robi albo łamie fach: oddziel to, co trzeba TERAZ (jest niebezpieczne albo zostawi go na lodzie) od tego, co może bezpiecznie POCZEKAĆ, nie wymyślaj roboty, i dzwoń po zielone światło, zanim zrobisz cokolwiek ekstra, co znajdziesz na podnośniku. Pompujący warsztat wciska filtr, płukanie i hałas-widmo; uczciwy mówi mu, że hamulce wystarczą jeszcze na 15 000 km i robi tylko to, czego auto potrzebuje. Ta uczciwość to cały biznes.

Oto prawda tego fachu: **kierowca nie oceni, czy naprawa jest prawdziwa — więc ocenia, czy TY jesteś**. Każda szczerza odpowiedź, każde „to może poczekać, nie wydawaj jeszcze kasy”, każde zlecenie, które wychodzi po cenie z wyceny, buduje jedyną rzecz, której pompujący warsztat nigdy nie zafałszuje. To sprawia, że przywożą następne auto, i przysyłają rodzinę.

Wycenianie AI-najpierw sprawia, że uczciwość jest bez wysiłku: AI pomaga ci wprowadzić auto i wycenić je uczciwie. Tak to wygląda w prawdziwym warsztacie dziś.

- ✓ **Umawia oględziny, nie cenę w ciemno.** Z rozmowy AI notuje auto i objaw i zapisuje je — „rzucimy okiem i powiemy ci uczciwie, czego potrzebuje” — zamiast zgadywać liczbę przez telefon.
- ✓ **Wycenia z TWOJEJ struktury.** Nakarm ją swoimi wcześniejszymi zleceniami, a nauczy się twoich stawek robocizny i cen części — i napisze jasną wycenę, która oddziela musi-teraz od może-poczekaj, żeby nic nie wyglądało na napompowane.
- ✓ **Pisze to prostymi słowami.** Wycena, którą osoba nieznająca się na autach naprawdę rozumie — co jest nie tak, czego potrzebuje, czego nie — to to, co zamienia zdenerwowanego kierowcę w klienta na całe życie.

„To może poczekać — jeszcze tego nie wydawaj”

uczciwość, która ich trzyma

Oto twórca zaufania tego fachu: pompujący warsztat znajduje pięć rzeczy nie tak i robi wszystkie. Uczciwy mechanik patrzy na to samo auto i mówi „hamulce mają jeszcze sporo, hałas to nic, potrzebny jest tylko serwis — oszczędź pieniądze”. Kosztuje go to tę sprzedaż. Wygrywa mu klienta na dekadę, plus auto partnera, firmowy bus, i każdego, komu o tym powie. Powiedzenie kierowcy, czego auto *nie* potrzebuje, to silniejszy argument niż jakikolwiek rabat — i to dokładnie ono przyprowadza cały dom i polecenie „musisz spróbować mojego mechanika”.

Wzięcie zielonego światła przed dodatkową robotą to nie hamulec — to sprzedaż

Gdy znajdziesz coś ekstra na podnośniku — zatarty zacisk, pękniętą osłonę — ruch to zadzwonić, zanim to zrobisz: co to jest, ile kosztuje, czy trzeba teraz, czy może poczekać. Dobrze ujęte, to nie zator — mówi kierowcy, że nigdy nie zrobisz roboty, której nie zatwierdził, ani nie dorzucisz linijki-niespodzianki na rachunek. „Znalazłem to, to jest to i tyle by kosztowało — twoja decyzja” zamienia twoją uczciwość w powód, dla którego powierza ci każde auto, jakie kiedykolwiek będzie miał.

A potem część, którą wszyscy pomijają — pozostawanie przed klientem. Jedna wiadomość kilka miesięcy później: „Twoja Corolla jest prawie na następny serwis, a przegląd się zbliża — zapisujemy oba?” Ten jeden nawyk wygrywa więcej powtarzalnej roboty niż obniżenie stawki kiedykolwiek. Al-najpierw to przypomnienie nie jest czymś, co pamiętasz. To coś, co po prostu się dzieje.

TO NIE KWESTIA OPROGRAMOWANIA

To standard: diagnozuj uczciwie, mów, co trzeba teraz, a co może poczekać, nie wymyślaj roboty, i bierz zielone światło, zanim zrobisz cokolwiek ekstra. Mechanik z zeszytem, który trzyma ten standard, bije tego z apką, który pompuje rachunki. AI tylko sprawia, że uczciwy standard jest bez wysiłku.

05

CHAPTER FIVE

Bierz zapłatę bez krępującego gonienia

Zrobiłeś zlecenie. Teraz musisz wziąć zapłatę — a w warsztacie to głównie uczciwa wycena, która trzyma, żadnej linijki-niespodzianki na końcu, i większa naprawa od czasu do czasu, gdzie kierowca musi znać liczbę, zanim zaczniesz.

Bez niespodzianki na fakturze

wycena jest fakturą

Najbardziej uspokajająca rzecz, jaką możesz zrobić dla kierowcy, to sprawić, by faktura zgadzała się z wyceną — a jeśli coś ekstra wyszło, że powiedział tak, zanim to zrobiłeś. Linijka-niespodzianka na końcu to dokładnie to, co sprawia, że klient czuje się naciągany i nigdy nie wraca, nawet jeśli robota była uczciwa. Przy większej naprawie jasna wycena zatwierdzona przed startem — i zaliczka na zamówienie części, jeśli to duża — trzyma wszystkich w jasności. Przewidywalne, uczciwe fakturowanie jest nie tylko fair; to twój najsilniejszy powód, by powierzono ci następne auto i polecono cię rodzinie.

Gonienie to problem systemu, nie ludzi. Napraw system, a nigdy więcej nie masz krępującej rozmowy.

- 1 **Wycena zatwierdzona przed robotą.** Nie robi się nic, na co kierowca nie powiedział tak — więc faktura nigdy nie jest szokiem.
- 2 **Zaliczka na duże zamówienie części.** Przy dużej naprawie zaliczka na zamówienie części zabezpiecza zlecenie i pokrywa cię — czysto, z góry, uzgodnione.
- 3 **Zgłoś ekstra, zanim go dotkniesz.** Jeśli znajdziesz coś na podnośniku, kierowca słyszy, ile kosztuje i dlaczego *zanim* robota ruszy. Telefon, nie zasadzka na fakturze.
- 4 **Podnieś ton tylko, jeśli musisz.** Większość płaci przy pierwszym albo drugim ponagleniu. Ty zostajesz tym dobrym, przez całą drogę.

Pieniądze to pieniądze: to jedyne miejsce, gdzie na początku trzymasz AI na krótkiej smyczy. Ona pisze, ty zatwierdzasz — aż zobaczysz ją trafiającą przez miesiąc.

06

CHAPTER SIX

Skrzynka, która prowadzi się sama

Twoja skrzynka to miejsce, gdzie pieniądze cicho wyciekają, a stres wsącza się.

Zestawienia od dostawców części, kierowca potwierdzający termin, stały klient pytający, kiedy auto będzie gotowe, odpowiedź na przypomnienie o przeglądzie, zdjęcie lampki z deski do obejrzenia, powiadomienie o opinii, dawny klient z następnym problemem — wszystko wymieszane ze spamem, wszystko wpadające, gdy leżysz pod autem, ręce zajęte. Jeden właściciel zaczynał z zaległością 24 000 maili: „Czytałem jednego maila, gubił się. Nie potrafiłem go nawet znaleźć.”

AI-najpierw skrzynka staje się czymś już załatwionym, gdy patrzysz:

- ✓ **Posortowana.** Trzy maile, które liczą się dziś, wypływają na górę, oznaczone powodem — „to stały klient, któremu ostatnim razem zgłosiłeś hamulce, chce się zapisać.”
- ✓ **Napisana.** Rutynowe odpowiedzi — „tak, możemy zrobić twój przegląd w czwartek”, „auto gotowe, oto suma” — napisane i czekające. Rzucasz okiem, poprawiasz, wysyłasz.
- ✓ **Odpowiedziana na żądanie.** „Ile wyceniliśmy sprzęgło Kowalskich, i czy zaliczka wpłynęła?” — i znajduje to natychmiast.

CZĘŚĆ, KTÓREJ NIKT SIĘ NIE SPODZIEWA — PILNUJE TWOICH PIENIĘDZY

Ponieważ AI czyta wszystko, wyłapuje rzeczy. Jedna firma: „Już zaoszczędziło mi tysiące na źle zamówionych produktach — powiedziało, czekaj, po twoich wcześniejszych zleceniach pewnie chcesz ten.” Inna miała dostawcę, który przez pomyłkę zafakturował z 50% rozbieżnością — zgłoszone automatycznie, zanim zapłacono.

07

CHAPTER SEVEN

Twój cyfrowy doradca serwisowy

Każdy warsztat ma doradcę serwisowego. Zwykle to ty, robiący to źle o 22.

Jeden tydzień

bez biurowej administracji

Osoba administracyjna firmy poszła na tydzień urlopu. Właściciel: „Nie mieliśmy jej w biurze przez tydzień, i pomogło nam to robić jej robotę.” Wyszedł z tego jeden z ich najmocniejszych tygodni — nie przetrwać tydzień, jeden z najlepszych — bo terminy, przypomnienia i gonienie nie stanęły, gdy ona stanęła.

Poranna odprawa

Zanim podniesiesz roletę: dzisiejsze auta po kolei, które potrzebuje gonienia za częściami, żeby nie utknęło na podnośniku, do którego klienta zadzwonić z wyceną, które przypomnienie o przeglądzie albo serwisie wysłać, kogo gonić o zaliczkę na duże zlecenie, i ta jedna rzecz — część niedostępna, auto obiecane na obiad — która cię ugryzie, jeśli zapomnisz. Dwie minuty przy kawie — i twój uczeń też wie.

Historie aut, które budują się same

Każde zlecenie, wycena i zdjęcie samo doczepia się do właściwego auta i klienta — więc gdy dzwonią, cała historia jest tam. Co robiłeś ostatnim razem, co zaznaczyłeś do obserwacji, ile policzyłeś, kiedy następny termin — wszystko w jednym miejscu, żebyś nigdy nie diagnozował od zera ani nie wyglądał, jakbyś o nich zapomniał.

Papierologia bez grozy

Wycena, zlecenie robocze, karta serwisowa, faktura — napisane, wysłane, i trzymane tam, gdzie je znajdziesz, i tam, by pokazać dokładnie, jaką robotę zrobiono i zatwierdzono, jeśli kiedykolwiek zostanie zakwestionowana. Nigdy zamiennik twojej diagnozy ani twoich rąk przy aucie — tylko powstrzymane od zaginięcia.

08

CHAPTER EIGHT

Wyglądaj dwa razy większy, niż jesteś

Sekret, na który liczą wielkie sieci, że go nie znasz: większość „wyglądania profesjonalnie” — i „wyglądania na mechanika, który mnie nie naciągnie” — to prezentacja, a prezentacja jest teraz prawie za darmo.

Warsztat na jeden podnośnik i sieć na pięćdziesiąt stanowisk mogą wysłać tę samą jasną, markową wycenę — i pokazać tę samą szybką reakcję, te same wyjaśnienia prostym językiem, i te same prawdziwe opinie kierowców, którzy poczuli się zaopiekowani. W fachu, gdzie kierowca powierza ci bezpieczeństwo i portfel przy czymś, czego nie może sprawdzić, mały, który wygląda na zorganizowanego, szybko odbiera i tłumaczy uczciwie, zyskuje zaufanie jak wielka sieć — i jest trzymany do każdego auta w domu.

Koło zamachowe poleceń — celowo, nie przypadkiem

- 1 Zatrzymaj** — odbierz pierwszy, bądź szczerzy, postaw go z powrotem na drodze, żebyś był mechanikiem, do którego ten kierowca przywozi następne auto bez rozglądania się.
- 2 Zbierz opinie** — poproś o opinię Google w chwili, gdy klient jest najszcześliwszy, w dniu, gdy odjeżdża naprawiony i nie naciągnięty, automatycznie, z linkiem. Opinie i szybka reakcja podnoszą cię w wynikach — a kierowca wybierający mechanika mocno opiera się na obu, bo szuka jednego: dowodu, że jesteś uczciwy.
- 3 Zbierz polecenia** — „kto jest twoim mechanikiem?” to jedno z najbardziej zaufanych pytań, jakie istnieją. Ludzie rozpaczliwie szukają mechanika, któremu mogą zaufać, i mówią wszystkim, gdy tylko jednego znajdą. Zrób jedno zlecenie uczciwie, a nie dostajesz klienta — dostajesz auto partnera, flotę firmy, i pół ulicy.
- 4 Sprzedaj ponownie** — to cała gra. Auto potrzebuje serwisów na zawsze, przeglądu co roku, następnej naprawy; dom ma trzy auta. Jedno uczciwe zlecenie to nie naprawa, to lata utrzymania dla całej rodziny. Wszystko jest w historii auta. Przypomnienie we właściwym czasie zamienia jedno zlecenie w klienta na całe życie.

ZACZNIJ DZIŚ — NAWET Z ZEROWĄ TECHNIKĄ

Poproś każdego klienta o opinię w dniu, gdy odjeżdża zadowolony, i zawsze zostaw otwarte drzwi — „przypomnimy ci, gdy przyjdzie czas, i przysyłaj rodzinę do nas.” Kierowca właśnie potraktowany uczciwie zamiast naciągnięty to najbardziej otwarty, jakiego kiedykolwiek go znajdziesz.

09

CHAPTER NINE

Przejsście w 30 dni

Wszystko powyżej działa. Powód, dla którego większość mechaników tego nie uruchamia, to że próbują zrobić wszystko naraz, są przytłoczeni w środku zlecenia, i wracają do starego sposobu. Więc: jedna rzecz naraz, bez zatrzymywania roboty.

- 1 Tydzień 1 — Zatkaj największy wyciek: nieodebrany telefon.** Każdy telefon odebrany i auto zanotowane, unieruchomiony kierowca uspokojony i zapisany — i przypomnienie o przeglądzie albo serwisie wychodzące. To zaczyna zwracać całe ćwiczenie od razu.
- 2 Tydzień 2 — Napraw wycenianie.** AI umawia oględziny i pisze uczciwą wycenę z twojej struktury, która oddziela musi-teraz od może-poczekać; ty poprawiasz — i każda poprawka to lekcja, którą trzyma. Diagnozuj przed każdą sztywną liczbą, zielone światło przed każdą dodatkową robotą, kontakt po każdym zleceniu.
- 3 Tydzień 3 — Napraw braniu zapłaty.** Faktura zgadzająca się z wyceną, zaliczka na duże zamówienia części, ekstra zatwierdzone przed dotknięciem, automatyczne przypomnienia — z tobą zatwierdzającym wszystko wokół pieniędzy, aż zasłuży sobie na smycz.
- 4 Tydzień 4 — Oddaj biuro.** Skrzynka posortowana i napisana, poranna odprawa działu, historie aut i karty serwisowe budują się same, opinie proszone automatycznie, następny serwis i pozostałe auta domu gonione.

Dlaczego wszystkie cztery? Bo jeden proces nigdy nie wygląda na wiele. Trzy to moment „no proszę” — bo wtedy elementy zaczynają ze sobą rozmawiać. Telefon staje się terminem. Termin staje się uczciwie wycenionym, dobrze zrobionym zleceniem. Zlecenie staje się opinią, zapłatą, i następnym autem z tego samego domu.

Pokrętko zaufania — jak oddać, nie tracąc snu

Nie dajesz nowemu uczniowi roboty przy hamulcach pierwszego dnia. Tu tak samo:

- 1 **Tydzień 1–2: pyta o wszystko.** Każdy szkic maila, każda wycena — „to bym wysłał, ok?” Ty zatwierdzasz, poprawiasz, uczysz.
- 2 **Tydzień 3–4: pyta o ważne.** Rutynowe odpowiedzi idą same; pieniądze, nowi klienci, i wszystko, co waży — wyceny, diagnoza, dodatkowa naprawa znaleziona na podnośniku — wciąż idą przez twoje skinienie.
- 3 **Od miesiąca drugiego: pyta o wyjątki.** Teraz działa, a ty dostajesz poranną odprawę i alerty. Wciąż jesteś szefem — po prostu przestałeś być wąskim gardłem.

Błędy, przez które dobrzy mechanicy rezygnują, zanim zaskoczy

- ✓ **Robienie wszystkich czterech tygodni naraz.** Nie rób. Jeden na tydzień. Każdy zapisuje zwycięstwo, zanim dodasz następny.
- ✓ **Doklejanie AI do starego procesu.** Jeśli wciąż wpisujesz każde zlecenie w to samo stare oprogramowanie i prosisz AI, by „pomogło”, minąłeś sedno. Przerysuj proces (Rozdział 2).
- ✓ **Sięganie po fałszywą pilność.** Nie potrzebujesz jej — prawdziwy termin przeglądu albo serwisu, albo prawdziwy problem bezpieczeństwa, który nie powinien czekać, to uczciwa pilność, na którą można działać: „twój przegląd jest w tym miesiącu, zrobmy go.” Fałszywe „tylko dziś” sprawia tylko, że wyglądasz jak warsztat, który wymyśla usterki.
- ✓ **Konkurowanie ceną.** W chwili, gdy wygrywasz, będąc najtańszym, konkurujesz z warsztatem, który pomija diagnozę i pompuje rachunek — a prawdziwy strach kierowcy to naciąganie, nie stawka. Kierowca płaci za mechanika, któremu ufa z bezpieczeństwem i pieniędzmi — bycie uczciwym wygrywa każde auto w domu, nie najniższą wycenę.



ZANIM TO ODŁOŻYSZ

2-minutowy audyt wycieków

Większości mechaników nie brakuje fachu — tracą kierowców. Twoje pieniądze są w staniu się mechanikiem, któremu dom powierza każde auto, bo uczciwe zlecenie to lata utrzymania i wszystkie auta rodziny. Oto znak: odbierz pierwszy, bądź szczery, postaw go z powrotem na drodze, i nigdy nie pompuj rachunku. Bądź szczery — zaznacz te, które są prawdą teraz.

- ✓ Często wolno odbieram — i nie wiem, ile aut kosztowało mnie opóźnienie.
- ✓ Telefon poszedł na pocztę głosową bez mojej wiedzy, a on zapisał następny warsztat.
- ✓ Stały klient odpłynął do sieci, bo nigdy nie przypomniałem mu o przeglądzie albo serwisie.
- ✓ Podałem sztywną cenę przez telefon za auto, którego nie obejrzałem — i połknąłem stratę.
- ✓ Moje wyceny nie oddzielają musi-teraz od może-poczekać, więc mogę wyglądać, jakbym pompował.
- ✓ Zrobiłem dodatkową robotę bez wcześniejszego telefonu — i klient poczuł się zaskoczony na fakturze.
- ✓ Nie zostaję przed dawnymi klientami, więc następny serwis robi ktoś inny.
- ✓ Moje wyceny i historie są w mojej głowie i moim zeszycie, nie w jednym miejscu.
- ✓ Skrzynka mnie stresuje, a ważne — część niedostępna, auto obiecane na obiad — ginie.
- ✓ Gdyby klient zapytał dokładnie, jaką robotę zrobiłem i co zatwierdził, zajęłoby mi chwilę.

0–2

Napięty statek. Kilka poprawek i jesteś mechanikiem, któremu więcej domów powierza każde auto.

3–6

Tracisz lojalnych klientów w nudnej połowie — i wszystko da się naprawić. Zaczynij od Tygodnia 1.

7+

Słuchaj, robisz fachową, uczciwą robotę i oddajesz klienta temu, kto odebrał pierwszy. Dobra wiadomość: to dokładnie to, co teraz najłatwiej naprawić.

Największa dźwignia to nie niższa cena — to odbierać pierwszym, być twardo szczerym, i zamieniać każde auto w auta domu na lata. Twój największy ptaszek to twoja największa szansa. Zaczynij tam.

Chcesz, żebyśmy ci to ustawili?

Wszystko w tym podręczniku możesz zbudować sam — i powinieneś, jeśli masz czas i cierpliwość. Wielu to robi. Jeśli wolisz, żeby było po prostu zrobione — AI, która odbiera twój telefon w chwili, gdy dzwoni kierowca, uspokaja unieruchomionego klienta i zapisuje auto, wysyła przypomnienia o przeglądzie i serwisie, które sprawiają, że dom wraca, pisze uczciwą wycenę, która oddziela musi-teraz od może-poczekać, zgłasza każdą dodatkową robotę po zielone światło kierowcy, zanim jej dotkniesz, prowadzi historie aut, które pokazują dokładnie, co zrobiono i zatwierdzono, i goni następny serwis i pozostałe auta domu u każdego klienta, którego obsłużyłeś — wszystko w jednym, działające w twoim warsztacie w tym tygodniu — to jest to, co budujemy. Nazywa się

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

Zobacz to w akcji na swoich własnych zleceniach na the-everything-app.com — bez karty, żeby zajrzeć.

Szczerza uwaga: to nie naprawi zepsutej firmy, i nie zdiagnozuje auta, nie oceni naprawy, nie zdecyduje, czego auto potrzebuje — to wciąż ty, twoje oko, i twoje ręce przy zleceniu. To, co naprawia, to robota biurowa, którą robisz za darmo po zmroku.