

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

Poradnik Zwalczania Szkodników w erze AI

Jak prowadzić firmę DDD w czasach AI

— i zarabiać więcej niż firmy trzy razy większe od ciebie.

KOMPLETNY SYSTEM · ZERO LANIA WODY · PODEŚLIJ DALEJ ZA DARMO

THE EVERYTHING

Przeczytaj to najpierw

Dziesięć lat temu porządna firma DDD to był ktoś przy telefonie, księgowa i i tak liczenie dojazdu, robocizny i preparatu na skrawku papieru w busie między zleceniami.

Dziś jednoosobowa firma z jednym busem i dobrze ustawionym systemem odbiera każdy telefon w panice, wycenia prościej, dostaje pieniądze szybciej — i zamienia więcej pojedynczych zleceń w umowy niż firma z dziesięcioma busami po drugiej stronie miasta. I nie spędza ani jednej nocy na papierkach.

Nie jest mądrzejszy od ciebie. Nie jest lepszym fachowcem. I na pewno nie jest komputerowcem — jeden z najlepszych, jakich widzieliśmy, dwa lata temu wciąż wyceniał zlecenia na notesie na fotelu pasażera. Po prostu zrozumiał jedno przed wszystkimi: **nudną połowę firmy** — telefony, wyceny, raporty z oględzin, faktury, gonienie wynajmujących, wspólnot i ubezpieczycieli, dokumentację — da się dziś zrobić tak, że robi się sama. Więc włożył energię tam, gdzie są pieniądze: w robotę i w zamianę przestraszonych dzwoniących w klientów, którzy zostają.

To jest poradnik, jak on to robi. Żadnych „50 promptów do skopiowania”. Żadnego pieprzenia w stylu tech-bro. Prawdziwy system — jak o tym myśleć, co ustawić, w jakiej kolejności, i błędy, przez które dobrzy fachowcy odpuszczają, zanim zaskoczy. Przeczytaj od deski do deski, a poprowadzisz sprawniejszą i bardziej dochodową firmę DDD niż teraz — nawet jeśli nie wydasz ani grosza na oprogramowanie.

JASNE SŁOWO O TYM, CO ZOSTAJE TWOJE

Nic tutaj nie obiecuje, że dom jest wolny od szkodników, nie poświadcza, że nieruchomość jest czysta, ani nie decyduje, jaki preparat pójdzie w ruch — i nigdy nie zastępuje twoich oględzin na miejscu, twoich uprawnień ani zaleceń z etykiety. To dźwiga papierkologię. Czy drewno jest zdrowe, to kwestia fachowej oceny; co uczciwie może powiedzieć raport, to kwestia osądu; kto płaci, to kwestia prawna; a jaki preparat pójdzie i w jakim stężeniu, wiąże etykieta i twoje uprawnienia. Wszystko to zostaje twoje, od początku do końca.

Co jest w środku

01 Nowe boisko

3 rzeczy, po których ocenia cię przestraszony klient — i dlaczego zlecenie jest wygrane, zanim dojedziesz na miejsce.

02 Myśl AI-first

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

03 Nigdy więcej nieodebranego zlecenia

Każdy telefon w panice odebrany i uspokojony — każde zlecenie po godzinach złapane, nie wysłane na pocztę.

04 Wycień, zanim wyjedziesz z podwórka

Dlaczego uczciwa cena wymaga oględzin — i jak AI kwalifikuje zlecenie, zanim bus ruszy.

05 Odbierz kasę bez krępującego gonienia

Właściciel, najemca, wynajmujący, wspólnota, kupujący czy firma — właściwa faktura do właściwego płatnika, goniona za ciebie.

06 Skrzynka, która prowadzi się sama

Posegregowana, z gotowymi odpowiedziami i pilnuje twoich pieniędzy — nawet czytana ci w trasie.

07 Twój cyfrowy kierownik biura

Poranna odprawa, teczki zleceń i dokumentacja, które budują się same.

08 Wyglądaj dwa razy większy, niż jesteś

Wszystko z logo, i koło zamachowe opinii i poleceń, które napędza się samo.

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 gubi umowy — i co naprawić najpierw.

01

CHAPTER ONE

Nowe boisko

Ktoś, kto właśnie zobaczył ślad mączki drzewnej wzdłuż listwy, gniazdo os przy trampolinie dzieci albo karalucha przemykającego przez kuchnię o szóstej rano, nie pozna, czy jesteś dobrym fachowcem. Ocenia cię po tym, do czego ma dostęp — i właśnie tam większość firm DDD po cichu traci najlepszą robotę w roku.

Nikt nie budzi się z ochotą na firmę DDD. Telefon dzwoni, bo coś poszło *nie tak* — i, co gorsza, coś łązi. Klient jest przestraszony, trochę zniesmaczony, i w tym stanie prawie nie porównuje ofert. Schodzi po liście z Google, aż ktoś odbierze — a zlecenie, i umowa za nim, idzie do tego, kto pierwszy zrobi dobrze trzy rzeczy:

- 1 Czy w ogóle odebrałeś — i uspokoiłeś go?** Przestraszony dzwoniący bierze pierwszą firmę, która odbiera i brzmi, jakby to ogarniała. Zadzwoi na pocztę głosową i już wybiera następny numer — większość nie zostawia wiadomości.
- 2 Czy zabrzmiałeś spokojnie i posłałeś busa?** Ten, kto mówi „wyślemy kogoś i to ogarniemy” i tak myśli, przejmuje zlecenie — i umowę kwartalną, zwalczanie szkodników drewna albo kontrakt za nim. Telefon w panice to nie mała robota — to przesłuchanie na rentę.
- 3 Czy łatwo się z tobą dogadać — i czy brzmiałeś wiarygodnie?** Prawdziwy lokalny adres, uprawnienia, które pokażesz, bus z logo, spisany zakres po oględzinach. W fachu, gdzie każdy z opryskiwaczem może się ogłosić, łatwo i uczciwie wygrywa umowę i następny telefon.

Zauważasz, o czym nie jest żadna z tych rzeczy? O tym, jak zgrabnie trzymasz opryskiwacz. Wszystkie trzy dotyczą bycia osiągalnym, brzmienia spokojnie i ogarniania papierologii — dokładnie tego, czego nienawidzisz po dniu na robocie. I rzecz, której nikt ci nie mówi: druga strona już działa na AI. Pytanie nie brzmi, czy AI wejdzie do zwalczania szkodników — tylko czy pracuje dla ciebie, czy przeciwko tobie.

Dobra wiadomość? To pierwszy raz, gdy technologia sprzyja małemu. Duże firmy zwijające branżę mają komisje, wdrożenia i szkolenia. Ty decydujesz we wtorek i od piątku odbierasz każdy telefon. Boisko się przechyliło: mały, szybki, osiągalny fachowiec może teraz wyglądać i działać jak ogólnopolska marka — bez jej kosztów.

„Ale ja nie jestem komputerowcem”

Fachowcy, którym idzie z tym najlepiej, też nie są. Jeden z najszybszych, jakich widzieliśmy, to 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, poprowadzisz wszystko z tego poradnika. Umieć powiedzieć, czego chcesz — to nowy wymóg, a fachowcy od szkodników, którzy codziennie uspokajają roztrzęsionego klienta, są w tym już dobrzy.

**1000–
4000 zł**
miesięcznie

Tyle liczy sobie typowe oprogramowanie do zarządzania zleceniami i wycen dla fachowców — a i tak każe ci samemu klepać i spisywać raport na miejscu. Jeden właściciel płacił tysiąc miesięcznie, w niektórych miesiącach trzy, za program, którego ekipa prawie nie używała. Wszystko w tym poradniku albo zastępuje ten wydatek, albo sprawia, że zaczyna na siebie zarabiać.

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

02

CHAPTER TWO

Myśl AI-first

Zanim dotkniemy jednego narzędzia, trzeba naprawić to, jak o tym myślisz — bo największy błąd to nie 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 oględziny i klepie wycenę. Ktoś dzwoni do zarządcy w sprawie, kto płaci. Cały twój dzień jest zbudowany wokół tego założenia — a ono właśnie umarło.

Nie automatyzuj starego procesu. Narysuj go od nowa — tak by AI dotykało wszystkiego jako pierwsze, a ty nadzorujesz. Trzy przestawienia w głowie:

Przestawienie pierwsze — zlecaj wyniki, nie kroki

Przestań myśleć „który przycisk kliknąć”. Rozmawiasz teraz z firmą tak, jak rozmawiałbyś z dobrym uczniem: podaj wynik, pozwól mu dojść do kroków. Jeden właściciel zamawia towar jedną wiadomością spod lady u dostawcy — „biorę stacje z przynętą i dwa litry koncentratu na zlecenie u Nowaków” — a zamówienie, koszt i księgowość układają się same.

Przestawienie drugie — najpierw AI, potem ty

AI robi pierwsze podejście do wszystkiego, a ty zatwierdzasz, poprawiasz albo odrzucasz. Wycena jest gotowa, zanim usiądziesz. Jeden klient opisał to tak: „**Dziewięć razy na dziesięć jest idealnie. Po prostu — tak, wyślij.**” Twoja rola kurczy się do dziesięciu sekund osądu, nie czterdziestu minut klepania.

Przestawienie trzecie — poprawki to inwestycje

W zwykłym programie poprawiasz ten sam błąd w nieskończoność. Przy AI poprawiasz raz. Powiedz mu, że standardowa wycena na szkodniki ogólne zawiera dojazd, że przy prusaku zawsze trzeba umówić wizytę kontrolną po dwóch tygodniach i że nigdy nie obiecujesz sztywnej ceny przed oględzinami — odpowiada: „**Zapamiętam to od teraz.**” Każda poprawka się sumuje. Po pół roku wycenia jak ty, pisze jak ty i zna twoje zasady — bo nauczyłeś je raz.

Ćwiczenie z rysowania od nowa

Przejdź przez firmę i zadaj jedno pytanie o każdą interakcję: „Jak by to wyglądało, gdyby AI dotknęło tego jako pierwsze?”

INTERAKCJA	PO STAREMU	AI-FIRST
Telefon w panice o szóstej rano	Poczta głosowa. Zlecenie stracone na rzecz tego, kto odebrał.	Odebrany i uspokojony, szczegóły spisane, oględziny umówione — wycena umowy gotowa do rana.
Od dostawcy przychodzi zły preparat	Widzisz na miejscu, gonisz ladę, tracisz termin.	Oznaczony przy zleceniu, zamówiony ponownie automatycznie — słyszysz tylko, jeśli znów się posypie.
Wpada aktualizacja cennika dostawcy	Zakopana pod 200 mailami. Stare stawki w następnej wycenie.	Wyłuskana, zastosowana do twoich stawek — „koncentrat i stacje monitorujące w górę na sześciu pozycjach.”
Zlecenie skończone	Faktura „wieczorem”. Umowa nigdy nie zaproponowana.	Faktura wysłana z busa. Umowa zaproponowana, póki strach świeży.

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

03

CHAPTER THREE

Nigdy więcej nieodebranego zlecenia

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

Najcenniejsza robota w zwalczaniu szkodników nie przychodzi o dziesiątej rano z grzeczną prośbą o wycenę. Przychodzi jako panika — spuszczał albo kołatek w belce, gniazdo os nad drzwiami na tyłach, prusaki po kuchni kawiarni tuż przed kontrolą sanepidu — i przychodzi, gdy jesteś na robocie, za kierownicą albo śpisz. Telefon bzyczy w busie. Dzwoni w próżnię. Ten dzwoniący — oprysk dziś, impregnacja więźby za tydzień, umowa za obojgiem — dzwoni do następnej ekipy z listy. Przepadł.

1 na 3

telefony w próżnię

Typowa firma nie odbiera mniej więcej co trzeciego telefonu — bo ma pełne ręce pod podłogą albo jest już na innym zleceniu. Tu jest to brutalne, bo przestraszony klient prawie nie porównuje: podobno około 4 na 5 nie zostawia wiadomości — po prostu dzwoni pod następny numer — a konwersja spada z urwiska w kilka minut. Nieodebrany telefon to nie odłożona sprzedaż — to sprzedaż, *i umowa za nią*, wręczona konkurencji. I ciągnie w dół twoją pozycję, więc kosztuje cię też następny.

Klient ze spuszczelem w ścianie nie zostawia wiadomości. Dzwoni do następnej ekipy. Poczta głosowa to miejsce, gdzie umierają najlepsze zlecenia roku. Naprawa w duchu AI-first jest większa — bo telefon to naprawdę dwa problemy.

Problem pierwszy — telefon, którego nie mogłeś odebrać

Recepcjonista AI odbiera w imieniu twojej firmy, całą dobę, brzmi spokojnie i normalnie przez telefon i spisuje każdy szczegół — co widzieli, gdzie, jaka nieruchomość, kto płaci — gdy ty jeszcze śpisz albo siedzisz pod podłogą. I robi to, co wygrywa umowę: uspokaja klienta, póki strach świeży, bo ktoś właśnie przestraszony jest najbardziej otwarty, jak nigdy, na „zrobmy tak, żeby tak zostało”.

Problem drugi — obietnica, której nie mogłeś dotrzymać

Druga połowa nieodebranego telefonu to obietnica, której nikt nie zapisał. „Wyślę kogoś do ciebie w tym tygodniu.” „Zadzwoń do twojego zarządcy w poniedziałek.” AI zapisuje obietnicę i goni ją — ciebie albo klienta — aż będzie zrobiona.

- ✓ Każdy telefon odebrany w imieniu twojej firmy — również o szóstej rano, również w niedzielę, również w pierwszy ciepły tydzień wiosny, gdy w całym mieście dzwoni naraz każdy telefon od szkodników.
- ✓ Przeszukiwalny zapis każdej rozmowy — „co ustaliliśmy co do dojazdu i kto płaci?”
- ✓ Obietnice lądują tam, gdzie coś goni ciebie — nie w notesie, nie w twojej głowie na koniec 14-godzinnego dnia.
- ✓ Szczegóły zlecenia z rozmowy — szkodnik, nieruchomość, dostęp, kto płaci — wpadają prosto do zlecenia, nie przepisywane trzy razy.

Telefon przestaje być tym, co kosztuje cię najlepsze zlecenia, i staje się tym, co je umawia — i umawia umowę za nimi — nawet o szóstej rano, nawet gdy obie ręce masz pełne.

04

CHAPTER FOUR

Wycień, zanim wyjedziesz z podwórka

Zwalczanie szkodników ma pułapkę wyceny, której większość fachów nie ma: uczciwa odpowiedź na „ile to kosztuje?” przez telefon często brzmi „nie powiem, póki nie zobaczę” — a z twoich ust może to zabrzmieć jak wykręt.

Bez sztywnej ceny

przez telefon

Nie widziałeś nieruchomości, szkodnika ani tego, jak daleko to zaszło. Kilka mrówek wzdłuż blatu, prusaki po całej kuchni, kołatek w więźbie dachowej i impregnacja całego domu to zupełnie różna robota i różny preparat — a jak jest źle, wiadomo dopiero po oględzinach. Sztywna cena przez telefon to zgadywanka. Zgadniesz za wysoko — tracisz zlecenie; za nisko — albo dokładasz, albo walisz „aneks” w drzwiach, co pali zaufanie i opinię.

Więc uczciwa firma wycenia pewnie *strukturę*, a *liczbę* uczciwie odkłada: dojazd albo oględziny, plus zabieg wyceniony według tego, co się znajdzie, plus wizyty, których szkodnik naprawdę wymaga, plus okres gwarancji. Sztywna suma podana bez oględzin to nie pewność — to sygnał amatora.

Wycena AI-first robi to łatwym: AI *kwalfikuje* zlecenie, zanim bus ruszy. Oto jak to wygląda w prawdziwej firmie DDD dzisiaj.

- ✓ **Najpierw zadaje właściwe pytania.** Z rozmowy AI przechodzi przez to, co naprawdę ustala cenę — rodzaj szkodnika, wielkość i konstrukcja nieruchomości, jak bardzo się zdomowił, kto jest właścicielem i kto płaci — żebyś posłał busa do prawdziwego zlecenia, nie do „może”.
- ✓ **Wycenia z TWOJEJ struktury.** Nakarm ją swoimi dawnymi zleceniami, a nauczy się twojego dojazdu, robocizny, stawki za metr bariery i cen umów — i da uczciwy przedział, nie liczbę, której nie utrzymasz.
- ✓ **Łapie to, o czym zapomniałeś.** Nie zmęczy się i nie pominie drugiej wizyty na prusaka, corocznego monitoringu szkodników drewna ani tego, że przy najmie trzeba zgody wynajmującego, zanim ruszysz.

Tego samego dnia

wycena zrobiona dobrze

Właściciel firmy — 26 lat na robocie, komputera prawie nie dotyka: „Wyceny, które kiedyś zajmowały mi dwa, trzy dni, moje AI robi w pół dnia. Zrobiłem wczoraj jedną, która zajęłaby dwa dni — wysłałem tego samego dnia.” Ceny wyszły „mniej więcej równo” z jego własnymi, bo nauczyła się z jego dawnych zleceń.

Spisany zakres na miejscu to nie biurokracja — to sprzedaż

Skoro uczciwa cena zależy od tego, co znajdziesz na miejscu, ruch jest taki: ruszaj teraz i potwierdź cenę na miejscu, na piśmie, zanim zaczniesz zabieg. Dobrze ujęte, to nie zwłoka — to rzecz, która mówi zdenerwowanemu klientowi, że nie jesteś gościem, który podwaja stawkę, gdy robota już otwarta. „Dajemy ci spisany zakres na miejscu, zanim zaczniemy zabieg” zamienia twoją uczciwość w powód, dla którego wybrali ciebie.

Potem to, co wszyscy pomijają — dopytanie. Jedna wiadomość dwa dni później: „Sprawdzam tylko, czy dotarła wycena na zabieg i umowę kwartalną.” Ta jedna wiadomość wygrywa więcej zleceń niż zbijanie stawki kiedykolwiek. W AI-first dopytanie to nie nawyk, który wyrabiasz. To rzecz, która po prostu się dzieje.

NIE CHODZI O OPROGRAMOWANIE

Chodzi o standard: kwalifikuj, zanim ruszysz, nigdy nie podawaj sztywnej ceny bez oględzin, spisz to na miejscu, dopytuj za każdym razem. Fachowiec z notesem, który trzyma ten standard, bije tego z aplikacją, który nie trzyma. AI po prostu robi ten standard bezwysiłkowym.

05

CHAPTER FIVE

Odbierz kasę bez krępującego gonienia

Robota zrobiona. Teraz trzeba odebrać pieniądze — a w zwalczaniu szkodników rzadko jest to tak proste jak jeden klient i jedna faktura.

Kto płaci?

zapytaj przed opryskiem

Ten, kto dzwoni, nie zawsze płaci. Bałagan z własnego zaniedbania najemcy zwykle jest jego; problem obecny przy wprowadzeniu albo wynikający z budynku jest wynajmującego; części wspólne — klatki, ogrody, poddasza — bywają wspólnoty mieszkaniowej; zlecenie w jednym mieszkaniu jest właściciela; inspekcja przedzakupowa jest kupującego; kawiarnia czy magazyn są firmy. Pomył to, a faktura tygodniami skacze między ludźmi. Ustal dobrze od razu, a pieniądze idą za robotą.

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

- 1 Ustaw płatnika, zanim bus ruszy.** Pierwsze pytanie — „to twoje, najemcy, wynajmującego, wspólnoty, kupującego czy firmy?” — przesądza fakturę, papierologię i dosprzedaż, zanim wyjedziesz z podwórka.
- 2 Wystaw fakturę właściwemu płatnikowi, gdy tylko robota skończona.** Jedno zdanie z busa: „faktura za zlecenie u Wiśniewskich na zarządcę.” Na umowie albo kontrakcie rozlicza się automatycznie w ustalonym cyklu, więc nikt nie musi pamiętać.
- 3 Weź kartę na miejscu.** Zbliżenie albo link „zapłać teraz” w drzwiach płaci się szybciej niż „oto mój numer konta” — a przypomnienia w dniu 3, 7 i 14 wysyłają się same.
- 4 Zaostrzaj ton tylko, jeśli musisz.** Większość płaci po pierwszym albo drugim ponagleniu. Ty przez całą drogę zostajesz tym dobrym.

Pieniądze to pieniądze: to jedyne miejsce, gdzie na start trzymasz AI na krótkiej smyczy. Ona szkicuje, ty zatwierdzasz — dopóki nie zobaczysz przez miesiąc, że ma rację.

06

CHAPTER SIX

Skrzynka, która prowadzi się sama

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

Zestawienia od dostawców, karty charakterystyki preparatów, zarządca pytający, kto zatwierdza zabieg przy zmianie najemcy, wykonawca goniący za protokołem odbioru drewna przed odbiorem, audyt w restauracji na kontrakcie, aktualizacje cenników — wszystko wymieszane ze śmieciami, wszystko wpada, gdy siedzisz pod podłogą z latarką w jednej ręce i opryskiwaczem w drugiej. Jeden kierownik zaczynał z zaległością 24 000 maili: „Przeczytałem jednego maila, gubił się. Nie umiałem go nawet znaleźć.”

W AI-first skrzynka staje się czymś, co jest już ogarnięte, zanim spojrzysz:

- ✓ **Posegregowana.** Trzy maile, które dziś się liczą, wypływają na wierzch, oznaczone dlaczego — „ten to wspólnota zatwierdzająca zabieg na poddaszu.”
- ✓ **Z gotowymi odpowiedziami.** Rutynowe odpowiedzi — „tak, robimy inspekcje przedzakupowe drewna”, „mamy zajęte do końca tygodnia” — napisane i czekające. Zerkasz, poprawiasz, wysyłasz.
- ✓ **Na zawołanie.** „Ile wyceniliśmy tej kawiarni za miesięczną obsługę?” — i znajduje to od ręki.

CZĘŚĆ, KTÓREJ NIKT SIĘ NIE SPODZIEWA — PILNUJE TWOICH PIENIĘDZY

Skoro AI czyta wszystko, wyłapuje różne rzeczy. Jedna firma: „Zaoszczędziło mi już tysiące na źle zamówionych preparatach — powiedziało, moment, na podstawie twoich dawnych zleceń chcesz raczej ten.” U innej dostawca przez pomyłkę wystawił fakturę z 50% rozbieżnością — oznaczone automatycznie, zanim poszła zapłata.

07

CHAPTER SEVEN

Twój cyfrowy kierownik biura

Każda firma DDD ma kierownika biura. Zwykle to ty, robiący to kiepsko o dziesiątej wieczorem.

**+20
zleceń**
w jeden tydzień

Osoba od biura w pewnej firmie fachowej poszła na tydzień urlopu. Właściciel: „Nie mieliśmy jej w biurze przez tydzień, a to pomogło nam robić jej robotę — i wpadło nam w tym tygodniu z jakieś 20 zleceń więcej.” Nie przetrwać tydzień. Ich największy tydzień.

Poranna odprawa

Zanim przekręcisz kluczyk: dzisiejsze zlecenia po kolei, które zlecenie na drewno czeka na towar od dostawcy, który telefon w panice powinien stać się umową, kogo gonić o zapłatę i ta jedna rzecz, która cię ugryzie, jeśli o niej zapomnisz. Dwie minuty przy kawie — i twój pomocnik też wie.

Teczki zleceń, które budują się same

Każde zdjęcie, wycena, faktura, raport z oględzin i mail podpina się pod właściwe zlecenie — więc gdy klient dzwoni po ośmiu miesiącach w sprawie tej samej nieruchomości, cała historia tam jest. Telefon w panice, zabieg, warunki sprzyjające szkodnikom, które odnotowałeś, warunki gwarancji, mail, w którym wspólnota powiedziała tak — wszystko w jednym miejscu.

Papierologia bez grozy

Raport z oględzin, zapis tego, do czego dało się i nie dało dojść w danym dniu, dane o preparacie, który poszedł, dziennik audytowy dla kontraktu — podpowiedziane, spięte ze zleceniem i trzymane tam, gdzie je znajdziesz. Nigdy zmyślone za ciebie i nigdy w zastępstwie twoich oględzin na miejscu — po prostu ocalone przed zgubieniem.

08

CHAPTER EIGHT

Wyglądaj dwa razy większy, niż jesteś

Oto sekret, na którym duże firmy polegają, że go nie znasz: większość „wyglądania profesjonalnie” to prezentacja — a prezentacja jest dziś prawie darmowa.

Jednoosobowa firma z jednym bussem i pięćdziesięcioosobowa ekipa mogą wysłać identyczną, nieskazitelną wycenę i raport z oględzin z logo — i pokazać ten sam prawdziwy adres i uprawnienia. Klient nie pozna, który jest który — więc mały fachowiec, któremu się chce, jest traktowany jak duży, obdarzany zaufaniem jak duży i może tak liczyć.

Koło zamachowe poleceń — z rozmysłem, nie przypadkiem

- 1 Zatrzymaj** — zrób całe zlecenie łatwe, uczciwe i jasne, żeby trzymali twój magnes na lodówce i mieli cię z powrotem co sezon.
- 2 Opinia** — poproś o opinię w Google w chwili, gdy są najszczęśliwsi, tuż po tym, jak miejsce znów jest ich i łożenie ustało, automatycznie, z linkiem. Opinie i szybkie odbieranie podnoszą cię w wynikach — a przestraszony klient mocno na nich polega.
- 3 Polecenie** — zlecenie zrobione w jednym mieszkaniu daje ci następne w tym budynku; przysługa dla jednego zarządcy daje ci wszystkie jego drzwi; jeden pośrednik nieruchomości karmi cię inspekcją przedzakupową za inspekcją.
- 4 Dosprzedaj** — to jest cała gra. Jednorazowy oprysk staje się umową kwartalną; inspekcja drewna staje się zabiegiem i corocznym odnowieniem monitoringu; kawiarnia staje się kontraktem higienicznym. Wszystko jest w rozmowie i w teczce zlecenia. Przypomnienie w odpowiednim czasie — przed sezonem — zamienia jedno zlecenie w panice w rentę.

ZACZNIJ DZIŚ — NAWET BEZ ŻADNEJ TECHNOLOGII

Proś każdego zadowolonego klienta o opinię, zanim spakujesz busa, i zawsze zadaj to jedno pytanie, które otwiera drabinę — „chcesz nas z powrotem, zanim wrócą, żeby już nigdy nie zrobiło się tak źle?” Klient, który właśnie przez to przeszedł, jest najbardziej otwarty, jak tylko go zastaniesz.

09

CHAPTER NINE

Przełączenie w 30 dni

Wszystko powyżej działa. Powód, dla którego większość fachowców nie doprowadza tego do działania, jest taki, że próbują zrobić wszystko naraz, dają się przytłoczyć w środku roboty i wracają do starego. Więc: jedna rzecz naraz, bez przerywania pracy.

- 1 Tydzień 1 — Zatkaj największy przeciek: telefon.** Każdy telefon odebrany i uspokojony, każde zlecenie w panice złapane, obietnice wyciągnięte automatycznie. To zaczyna spłacać całe przedsięwzięcie od razu.
- 2 Tydzień 2 — Napraw wycenę.** AI kwalifikuje zlecenie i daje uczciwy przedział z twojej struktury; ty poprawiasz — a każda poprawka to lekcja, którą zapamiętuje. Spisane zakresy na miejscu z dopytaniem po dwóch dniach, i umowa proponowana za każdym razem.
- 3 Tydzień 3 — Napraw odbieranie kasy.** Właściwa faktura do właściwego płatnika, rozliczanie umów i kontraktów w cyklu, karta na miejscu, automatyczne przypomnienia — a ty zatwierdzasz wszystko wokół pieniędzy, aż zasłuży na smycz.
- 4 Tydzień 4 — Oddaj zaplecze.** Skrzynka posegregowana i z gotowymi odpowiedziami, poranna odprawa działu, teczki zleceń i dokumentacja budują się same, opinie prośzone automatycznie.

Dlaczego wszystkie cztery? Bo jeden proces nigdy nie robi wrażenia. Przy trzech przychodzi moment „no ja cię kręcę” — bo wtedy części zaczynają ze sobą gadać. Telefon staje się zleceniem. Zlecenie staje się umową. Umowa staje się fakturą i opinią.

Pokrętko zaufania — jak oddać, nie tracąc snu

Nie dajesz nowemu uczniowi busa i zlecenia pierwszego dnia. Tak samo tutaj:

- 1 **Tydzień 1–2: pyta o wszystko.** Każdy szkic maila, każda faktura — „oto co bym wysłała, dobrze?” Ty zatwierdzasz, poprawiasz, uczysz.
- 2 **Tydzień 3–4: pyta o rzeczy ważne.** Rutynowe odpowiedzi po prostu idą; pieniądze, nowi klienci i wszystko o wadze prawnej — raporty z oględzin, gwarancje — wciąż czeka na twoje skinienie.
- 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 fachowcy odpuszczają, zanim zaskoczy

- ✓ **Robienie wszystkich czterech tygodni naraz.** Nie rób. Jeden na tydzień. Każdy zbija wygraną, zanim dołożysz następny.
- ✓ **Doklejanie AI do starego procesu.** Jeśli wciąż klepiesz każde zlecenie do tego samego starego programu i prosisz AI, żeby „pomogło”, przegapiłeś sedno. Narysuj proces od nowa (rozdział 2).
- ✓ **Traktowanie tego jak oprogramowania zamiast jak pracownika.** Oprogramowanie ustawiasz raz i przeklinasz na zawsze. Tego uczysz — i jest lepsze co tydzień.
- ✓ **Czekanie na idealne.** Prowizoryczny system działający dziś bije idealny, który ustawisz „jak się uspokoi”. Robota od szkodników nigdy się nie uspokaja — po prostu zmienia szkodnika.



ZANIM TO ODŁOŻYSZ

2-minutowy audyt przecieków

Większości firm DDD nie brakuje umiejętności ani godzin — zostawiają rentę na stole. Typowa jednoosobowa firma robi około 1200 zleceń rocznie, ale tylko mniej więcej 1 na 3 to nowa robota — pozostałe dwa na trzy to obsługa umów już sprzedanych. To jest podpowiedź: pieniądze nie leżą w robieniu większej liczby pojedynczych zleceń, tylko w zamienianiu tych, które wygrywasz, w umowy, monitoring szkodników drewna i kontrakty. Pojedyncze zlecenie kosztuje więcej, żeby je wygrać, niż przynosi; umowa za nim to cała firma. Bądź szczerzy — zaznacz te, które są prawdą teraz.

- ✓ Regularnie przegapiam telefony po godzinach i w wiosennym szczycie — i nie wiem, ile zleceń mnie to kosztowało.
- ✓ Telefon w panice poszedł na pocztę głosową i nigdy nie wiedziałem, że dzwonił.
- ✓ Podąłem sztywną cenę przez telefon przed oględzinami — albo straciłem zlecenie, bo nie chciałem.
- ✓ Nie zawsze dopytuję po wysłaniu wyceny.
- ✓ Robię świetne pojedyncze zlecenie, a potem daję klientowi wyparować zamiast zaproponować umowę.
- ✓ Zacząłem robotę, zanim potwierdziłem, kto naprawdę płaci — właściciel, najemca, wynajmujący, wspólnota, kupujący czy firma.
- ✓ Zostawiam raport z oględzin albo dokumentację na ostatnią chwilę.
- ✓ Naciskam na inspekcje drewna i umowy dopiero, gdy telefon zaczyna dzwonić — nigdy przed sezonem.
- ✓ Skrzynka mnie stresuje, a ważne rzeczy się gubią.
- ✓ Gdyby klient zadzwonił o zlecenie sprzed roku, zajęłoby mi chwilę odnalezienie szczegółów.

0–2

Sprawy interes. Kilka poprawek i leczysz.

3–6

Gubisz prawdziwe umowy w nudnej połowie — i wszystko da się naprawić. Zaczynaj od Tygodnia 1.

7+

Stary, odwalasz najtrudniejszą robotę i wręczasz rentę temu, kto pierwszy oddzwoni do klienta. Dobra wiadomość: to dokładnie te rzeczy, które teraz najłatwiej naprawić.

Największa dźwignia to nie więcej leadów — to zamiana telefonów, które już wygrywasz, w umowy płaćące cały rok. Twój największy ptaszek to twoja największa szansa. Zaczynaj tam.

JESZCZE JEDNO

Chcesz to ustawić za ciebie?

Wszystko w tym poradniku możesz zbudować sam — i powinieneś, jeśli masz czas i cierpliwość. Wielu tak robi. Jeśli wolisz, żeby to było po prostu zrobione — AI, które odbiera twój telefon o szóstej rano i uspokaja klienta, łapie każde zlecenie w panice, kwalifikuje je i daje uczciwy przedział, kieruje fakturę do właściwego płatnika, prowadzi dokumentację i goni pieniądze, i zamienia pojedyncze zlecenia w umowy — wszystko w jednym, działające w twojej firmie DDD w tym tygodniu — to właśnie budujemy. Nazywa się .

- ✓ 14 dni za darmo. Rezygnacja w każdej chwili. Bez sztywnych umów, bez haczyka.
- ✓ Nic ważnego — wycena, faktura, wiadomość do klienta — nigdy nie wychodzi, zanim tego nie zobaczysz.
- ✓ Żyje w Microsoft Teams i narzędziach, których już używasz.

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

Szczerza uwaga: to nie naprawi zepsutej firmy i nie sprawi, że dom będzie wolny od szkodników, nie obieca, że szkodniki znikną na dobre, ani nie poświadczy, że nieruchomość jest czysta — to wciąż ty, twoje oględziny i twoje uprawnienia. Co naprawia, to biurowa robota, którą po ciemku robiłeś za darmo.

THE EVERYTHING · PRZEWODNIK TERENOWY DLA FIRM FACHOWYCH · PODEŚLIJ
DALEJ ZA DARMO