

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

Podręcznik Wykończeń Lokali w erze AI

Jak prowadzić firmę wykończeniową w czasach AI

— i stać się wykonawcą, z którym właściciele otwierają lokale w terminie.

KOMPLETNY SYSTEM · ZERO LANIA WODY · PODEŚLIJ DALEJ

THE EVERYTHING

Przeczytaj to najpierw

Dziesięć lat temu prowadzenie porządnej firmy od wykończeń lokali znaczyło kogoś przy telefonie, księgową i i tak liczenie zakresu, ekip i harmonogramu na kartce w aucie między budowlami.

Dziś dobry wykonawca z dobrym ustawieniem odpowiada na zapytanie każdego właściciela w chwili, gdy wpada, wycenia zakres uczciwie, podaje termin, wokół którego klient zaplanuje otwarcie, i otwiera go w terminie — podczas gdy większa firma z drugiego końca miasta wciąż oddzwania z poczty głosowej. A na papierach nie traci ani jednej nocy.

Nie jest mądrzejszy od ciebie. Nie robi lepszej roboty. I na pewno nie jest informatykiem — jeden z najlepszych, jakich widzieliśmy, dwa lata temu wciąż rysował ładę na odwrocie dowodu dostawy.

Zrozumiał tylko jedno przed wszystkimi: **nudną połowę firmy** — zapytania, dopytania, wyceny z rozpisany zakres, aktualizacje harmonogramu, koordynację ekip, faktury etapowe — da się dziś robić samą. Więc skierował energię tam, gdzie są pieniądze i renoma: na oddanie lokalu w terminie i na stanie się wykonawcą, z którym właściciel otwiera każdą kolejną lokalizację.

To jest podręcznik, jak on to robi. Żadnych „50 gotowców do skopiowania”. Żadnego technologicznego bełkotu. Prawdziwy system — jak o tym myśleć, co ustawić, w jakiej kolejności i błędy, przez które dobrzy wykonawcy odpuszczają, zanim zaskoczy. Przeczytaj od początku do końca, a poprowadzisz sprawniejszą, bardziej dochodową firmę wykończeniową niż teraz — nawet jeśli nie wydasz złotówki na oprogramowanie.

KRÓTKO O TYM, CO ZOSTAJE TWOJE

Nic tutaj nie decyduje, jak zbudować lokal, nie ustawia harmonogramu ani nie zastępuje twojej oceny co do zakresu, ekip i terminu — i nigdy nie zastępuje twojego oka, twojego rzemiosła ani standardów, według których pracujesz. To niesie papiery. Czego lokal naprawdę potrzebuje, jaki jest realny termin i jak poukładać ekipy oraz uzgodnienia, żeby nic nie stanęło, to decyzja, którą podejmujesz ty, nigdy liczba, którą wymyśla komputer; jak wykonać zabudowę i wykończenie pod markę klienta to twój fach; a bycie prostym wobec właściciela co do terminu — i odmowa obiecania daty, której nie dotrzymasz — zostaje z tobą. Wszystko to zostaje twoje, od początku do końca.

Co jest w środku

01 Nowe boisko

3 rzeczy, po których właściciel firmy cię ocenia — i dlaczego odpowiedzenie pierwszym wygrywa lokal, zanim staniesz na miejscu.

02 Myśl AI-first

Przestań doczepiać AI do starych nawyków. Narysuj firmę od nowa, z AI dotyczącym najpierw wszystkiego.

03 Nigdy więcej przegapionego zlecenia

Odpowiedz właścicielowi pierwszy, umów oględziny lokalu i stań się tym, z którym otwiera każdą kolejną lokalizację.

04 Wyceń prosto — z zakresem i terminem

Cena z rozpisany zakresem, realny harmonogram i dlaczego sztywna cena oraz obiecany termin przez telefon to czerwone flagi.

05 Kasa bez niezręcznego upominania

Płatności etapowe i rozmowa o robotach dodatkowych odbyta przed robotą, nie zaskoczona potem.

06 Skrzynka, która ogarnia się sama

Posortowana, z gotowymi odpowiedziami i pilnująca twoich pieniędzy — czytana ci nawet w trasie.

07 Twój cyfrowy kierownik biura

Poranna odprawa, teczki zleceń oraz zapisy harmonogramu i koordynacji ekip, które budują się same.

08 Wyglądaj dwa razy większy, niż jesteś

Wszystko z twoją marką, dowód otwarć w terminie i koło zamachowe kolejnych lokali oraz poleceń od właścicieli.

09 Przełączenie w 30 dni

Tydzień po tygodniu, pokrętko zaufania i wykorzystanie terminu otwarcia klienta — nigdy fałszywej presji.



2-minutowy audyt przecieków

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

01

CHAPTER ONE

Nowe boisko

Właściciel firmy obdzwaniający wykonawców nie widzi twoich wcześniejszych lokali
— są rozsiane po mieście pod cudzymi szyldami. Ocenia cię po tym, co jest w zasięgu
— i tu większość wykonawców po cichu traci najlepszych klientów roku.

Twój klient to właściciel firmy, który podpisał umowę najmu i płaci czynsz za pusty lokal — a jedyne, czego naprawdę się boi, to przegapić otwarcie i przepalać czynsz bez żadnego przychodu. Zlecenie idzie do tego, kto pierwszy zrobi dobrze trzy rzeczy:

- 1 **Odpowiedziałeś — i dałeś prostą wskazówkę?** Pierwszy wykonawca, który odbierze i zabrzmi jak pewne ręce, wygrywa oględziny lokalu. Pozwól telefonowi dzwonić w próżnię, gdy jesteś na budowie, a klient dzwoni do następnego — i otwiera z nim każdą kolejną lokalizację.
- 2 **Otworzysz mnie w terminie?** Prawdziwy strach właściciela to zavalony harmonogram — czynsz lecący za wpół gotowy lokal. Wykonawca, który daje realny termin i go trzyma, bije tańszego, który obiecuje datę nie do dotrzymania, za każdym razem.
- 3 **Czy to będzie moja marka?** Lokal to jego witryna — przestrzeń, w której oceni go każdy klient. Zgodny z projektem, dobrze wykończony, skoordynowany bije tani i byle jaki za każdym razem.

Zauważasz, o czym żadna z nich nie jest? O najniższej cenie. Wszystkie trzy dotyczą bycia osiągalnym, prostym i punktualnym — dokładnie tego, co łatwo odpuścić, gdy prowadzisz trzy budowy naraz. A druga strona już działa na AI. Pytanie nie brzmi, czy AI wejdzie do wykończeń lokali — tylko czy pracuje dla ciebie, czy przeciwko tobie.

Dobra wiadomość? Pierwszy raz technologia sprzyja małemu. Duże firmy wykończeniowe mają komitety, wdrożenia i szkolenia. Ty możesz zdecydować we wtorek i odpowiadać pierwszy już w piątek. Boisko się przechyliło: mały, ostry wykonawca może dziś wyglądać i działać jak ogólnopolska firma — bez jej kosztów i bez tego, żeby właściciel firmy kiedykolwiek trafił na pocztę głosową, gdy potrzebuje wyceny lokalu, zanim zegar najmu go pożre.

„Ale ja nie jestem informatykiem”

Fachowcy, którym idzie z tym najlepiej, też nie są. Jeden z najszybszych, jakich widzieliśmy, to właściciel firmy fachowej z 26 latami na narzędziach, który komputer wziął do ręki dopiero trzy lata temu. Jego słowa: „**Nie przejmuj się ortografią. Nie przejmuj się gramatyką**”. Jeśli umiesz wysłać SMS albo nagrać wiadomość głosową, ogarniesz wszystko z tego podręcznika. Nową umiejętnością jest umieć powiedzieć, czego chcesz — a wykonawcy, którzy codziennie tłumaczą właścicielowi zakres, termin i ekipy, już to potrafią.

**800–
3500 zł**
+ miesięcznie

Tyle zwykle kosztuje oprogramowanie do zarządzania zleceniami — a i tak każe ci pisać i upominać się o kasę. Jeden właściciel płacił tysiąc złotych miesięcznie za narzędzia, których zespół prawie nie używał. Wszystko z tego podręcznika albo zastępuje ten wydatek, albo sprawia, że zaczyna się zwracać.

Firmy trzy razy większe od ciebie są wolne, bo są duże. To twoja szansa. Ten podręcznik 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 największym błędem nie jest kupno złego oprogramowania. To doczepianie AI do starego sposobu pracy i dziwienie się, że nic się nie zmieniło.

Każdy proces w twojej firmie stał na jednym założeniu: każdy krok musi zrobić człowiek. Ktoś odbiera zapytanie właściciela. Ktoś rozpisuje zakres, ekipy i harmonogram. Ktoś pilnuje uzgodnień, faktur etapowych, koordynacji ekip. Cały twój dzień jest ułożony wokół tego założenia — a ono właśnie umarło.

Nie automatyzuj starego procesu. Narysuj go od nowa — z AI dotyczącym najpierw wszystkiego, a tobą nadzorującym. Trzy zmiany w głowie:

Zmiana pierwsza — zlecaj efekty, nie kroki

Przestań myśleć „który przycisk kliknąć”. Rozmawiasz z firmą jak z dobrym kierownikiem budowy: podaj efekt, a resztę niech dopowie. Jeden właściciel dozamawia materiał jedną wiadomością spod lady hurtowni — „biorę płyty meblowe i okucia na wykończenie kawiarni u Nowaka” — a zamówienie, koszt i księgi ogarniają się same.

Zmiana druga — najpierw AI, potem ty

AI robi pierwsze podejście do wszystkiego, a ty zatwierdzasz, poprawiasz albo odrzucasz. Wycena z rozpisany zakres i harmonogram są naszkicowane, zanim usiądziesz. Jeden klient tak to ujął:

„Dziewięć na dziesięć razy jest idealnie. Po prostu — tak, wysłałam”. Twoja robota kurczy się do dziesięciu sekund oceny, nie czterdziestu minut pisania.

Zmiana trzecia — poprawki to inwestycje

W zwykłym programie tę samą pomyłkę poprawiasz w kółko. Z AI poprawiasz raz. Powiedz mu, że standardowa wycena zawsze nazywa projekt, zgody i uzgodnienia, wyburzenia, instalacje, zabudowę i skoordynowane ekipy — i że nigdy nie podajesz sztywnej liczby ani terminu otwarcia, zanim obejrzy lokal — a ono odpowie: „**Zapamiętam to na przyszłość**”. Każda poprawka się kumuluje. Po pół roku wycenia jak ty, pisze jak ty i zna twoje zasady — bo raz go nauczyleś.

Ćwiczenie z wyobrażenia od nowa

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

INTERAKCJA	PO STAREMU	AI-FIRST
Właściciel dzwoni, gdy prowadzisz budowę	Poczta głosowa. Dzwoni do następnego wykonawcy.	Odebrane i zakwalifikowane, oględziny umówione — prosta liczba z zakresem i realny termin naszkicowane do rana.
Ekipa albo uzgodnienie się ślizga i zagraża otwarciu	Dowiadujesz się za późno, otwarcie zagrożone.	Zasygnalizowane w chwili, gdy się rusza, a właściciel wie, co to znaczy dla terminu, zanim ugryzie.
Wpada aktualizacja cennika dostawcy	Ginie pod 200 e-mailami. Stare ceny na kolejnej wycenie.	Wyłuskane, naniesione na twoje stawki — „płyty i okucia w górę, wyceny poprawione”.
Lokal jest skończony	Zdjęcia w telefonie, przekazanie na czuja.	Pakiet przekazania wysłany, prośba o opinię poszła, następny lokal dopięty u właściciela.

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

03

CHAPTER THREE

Nigdy więcej przegapionego zlecenia

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

Zapytanie o wykończenie lokalu jest cenne i nietrwałe: właściciel firmy planujący fit-out siedzi na zegarze najmu, dzwoni do kilku wykonawców i umawia się z tym, kto odbierze pierwszy i zabrzmi, jakby dotrzymał terminu — wolny nigdy więcej o nim nie słyszy. Zapytanie brzeczy o 16:00, gdy jesteś na budowie i koordynujesz wyburzenia. Milknie. Ten właściciel dzwoni do następnego wykonawcy, umawia oględziny, i teraz to on otwiera ten lokal — i następny, i całą sieć. Przepadło — i nie tylko ten lokal, może każda lokalizacja, jaką ten właściciel kiedykolwiek otworzy.

Pierwszy w kontakcie

wygrywa właściciela

Właściciel firmy na zegarze najmu dzwoni do tego, kto odbierze i zabrzmi, jakby otworzył go w terminie. Nieodebrane zapytanie to nie odłożona sprzedaż — to lokal, a często każda przyszła lokalizacja za nim, oddane temu, kto odebrał. A wolna odpowiedź obniża twoją pozycję w wyszukiwarce, więc kosztuje cię też następny.

Poczta głosowa to miejsce, gdzie umierają najlepsi klienci roku. Naprawa AI-first jest większa — bo zapytanie to tak naprawdę dwa problemy.

Problem pierwszy — telefon, którego nie mogłeś odebrać

Recepcja AI odpowiada w imieniu twojej firmy, całą dobę, brzmi spokojnie i profesjonalnie przez telefon i zbiera każdy szczegół — rodzaj lokalu, orientacyjny metraż, etap projektu, docelowy termin otwarcia, czy jest coś do wyburzenia — gdy ty jesteś na budowie albo śpisz. I robi to, co wygrywa zlecenie: odpowiada pierwsza, za każdym razem, więc to ty jesteś wykonawcą, który umawia oględziny, gdy inni wciąż tkwią na poczcie głosowej.

Problem drugi — właściciel, którego nikt nie zatrzymał

Firmy wykończeniowej nie wygrywa się na jednym lokalu — wygrywa się ją, stając się wykonawcą, z którym właściciel otwiera każdą kolejną lokalizację. Większość wykonawców robi zlecenie i nigdy nie myśli dalej. Ten, kto odpowiada pierwszy, otwiera w terminie i oddaje markę klienta, jest tym, do którego właściciel dzwoni po następny lokal, i po kolejny, i którego poleca każdemu innemu właścicielowi, który wchodzi do gotowej przestrzeni.

- ✓ Każde zapytanie odebrane w imieniu twojej firmy — także o 18:00, także w niedzielę, także w tygodniu, gdy każdy właściciel w mieście ściga się z zegarem najmu.
- ✓ Przeszukiwalny zapis każdego projektu — „na ile wyceniliśmy kawiarnię u Nowaka i jaki był harmonogram?”.
- ✓ Dopytania, które trzymają cię przed właścicielami, którzy się liczą — żeby gdy pojawi się ich następna lokalizacja, to do ciebie dzwonili.
- ✓ Szczegóły z zapytania — lokal, etap projektu, termin otwarcia — trafiają prosto do oględzin, nie przepisywane trzy razy.

Telefon przestaje być tym, co kosztuje cię najlepszych właścicieli, a staje się tym, co umawia oględziny — i trzyma cię jako wykonawcę, z którym otwierają każdą kolejną lokalizację.

04

CHAPTER FOUR

Wycień prosto — z zakresem i terminem

Wykończenie lokalu ma kształt wyceny, którego większość fachów nie ma: liczba to dopiero połowa — druga połowa to termin, bo klient kupuje datę otwarcia tak samo jak sam fit-out. I żadnego z tego nie da się ocenić przez telefon.

Zakres i termin

a obiecana data to sygnał

Fit-out to zakres i harmonogram, nie cena: projekt i dokumentacja, zgody i uzgodnienia, wyburzenia, instalacje (prąd, hydraulika, dane, wentylacja), zabudowa i wykończenia, ekipy poukładane w harmonogram i przekazanie gotowe do otwarcia. Naciągacz rzuca niską liczbę i termin otwarcia nie do dotrzymania, żeby wygrać zlecenie, a potem w połowie projektu zawala harmonogram i budżet, a właściciel przepala czynsz. Rozpisz zakres porządnie, daj realny termin, wokół którego właściciel zaplanuje otwarcie, i wycień to prosto — a jesteś wykonawcą, z którym właściciel otwiera każdą kolejną lokalizację.

Oto uczciwa prawda tego fachu: **szttywna cena i obiecana data otwarcia przez telefon, bez oględzin, to czerwone flagi — nie zapewnienie**. Nikt nie wyceni ani nie ułoży harmonogramu fit-outu porządnie, nie widząc lokalu, zakresu i projektu. Uczciwy ruch to dać orientacyjną wskazówkę, a potem obejrzeć lokal i rozpisać zakres — stan, instalacje, zgody, ekipy — zanim zobowiąziesz się do sztywnej liczby i daty.

Wycena AI-first robi to prosto: AI *kwalifikuje* zlecenie, zanim wyjedziesz. Oto jak to wygląda w prawdziwej firmie wykończeniowej dziś.

- ✓ **Najpierw zadaje właściwe pytania.** Z zapytania AI przechodzi przez to, co naprawdę ustawia cenę i harmonogram — rodzaj i metraż lokalu, etap projektu, instalacje, zgody, docelowe otwarcie — żebyś umawiał oględziny z właściwymi informacjami w ręku.
- ✓ **Wycenia z TWOJEJ struktury.** Nakarm je swoimi lokalami, a nauczy się twoich stawek i kosztów ekip — i naszkicuje prostą liczbę z zakresem, w którym projekt, zgody, instalacje i skoordynowane ekipy są nazwane, nie płaską ceną, która to ukrywa.
- ✓ **Buduje realny harmonogram.** Nie zapomni o czasie na zgody i uzgodnienia, o koordynacji instalacji ani o ekipach, które trzeba poukładać w kolejności — więc termin, który podajesz, jest tym, którego naprawdę dotrzymasz.

Termin otwarcia

obietnica, której nie ściemniasz

Oto zabójca zaufania tego fachu: właściciel ma najem, otwarcie, ludzi i towar — wszystko wpięte w datę otwarcia — a naciągacz obiecuje tę datę, żeby wygrać zlecenie, wiedząc, że jej nie dotrzyma, a potem otwarcie się ślizga i właściciel przepala czynsz za wpół gotowy lokal bez żadnego przychodu. Uczciwy wykonawca daje realny termin zbudowany z prawdziwego zakresu, zgód i ekip do skoordynowania, i go trzyma — i mówi wprost, gdy data jest nierealna. Odmowa obiecania daty, której nie dotrzymasz, to nie utrata zlecenia. To cały powód, dla którego właściciel powinien wybrać właśnie ciebie.

Oględziny lokalu to nie tarcie — to argument sprzedażowy

Dla każdego lokalu ruch jest taki: podaj orientacyjną wskazówkę, umów oględziny i rozpisz zakres, zanim zobowiążesz się do liczby i daty. Dobrze podane, to nie zwłoka — mówi właścicielowi, że nie wygrasz jego zlecenia na fantazyjnym terminie, a potem nie odbierzesz mu otwarcia. „Dam ci teraz widełki, a sztywną cenę i realny termin, gdy obejrzę lokal, żeby data, którą podaję, była tą, na którą naprawdę otworzysz” zamienia twoją uczciwość w powód, dla którego cię wybrali.

Potem to, co wszyscy pomijają — trzymanie się przed właścicielem. Jedna wiadomość po zleceniu: „Jesteś otwarty i handlujesz — pakiet przekazania u ciebie. Kiedy następna lokalizacja?”. Ten jeden nawyk wygrywa więcej kolejnych lokali niż jakiegokolwiek obniżanie ceny. W AI-first to dopytanie to nie rzecz, którą pamiętasz. To rzecz, która po prostu się dzieje.

NIE CHODZI O OPROGRAMOWANIE

Chodzi o standard: rozpisz zakres porządnie, daj termin, którego dotrzymasz, poukładaj ekipy tak, żeby otwarcie się trzymało, i oddaj markę klienta. Wykonawca z notesem, który trzyma ten standard, bije tego z aplikacją, który go nie trzyma. AI po prostu robi ten standard bezwysiłkowym.

05

CHAPTER FIVE

Kasa bez niezręcznego upominania

Wygrałeś fit-out. Teraz trzeba zdobyć pieniądze — a wykończenie lokalu to projekt etapowy: zaliczka na start, płatności etapowe w miarę postępu, ekipy i materiały do sfinansowania po drodze i okazjonalne roboty dodatkowe, gdy lokal rzuci niespodziankę.

Płatności etapowe

bez zaskakujących dodatków

Najbardziej uspokajająca rzecz, jaką możesz zrobić dla właściciela, to być prostym i równym co do pieniędzy: zaliczka na start, płatności etapowe, gdy fit-out osiąga kamienie milowe — wyburzenia zrobione, instalacje w środku, zabudowa zamontowana, przekazanie — i wszelkie roboty dodatkowe (warunek wynajmującego, niespodzianka w instalacjach) omówione jako *rozmowa przed robotą*, nie zaskoczone potem. Zaskakujący „dodatek” przy przekazaniu to dokładnie to, co zamienia klienta na całą sieć w jednorazowego. Równe, oparte na etapach fakturowanie jest nie tylko uczciwe — to twój najsilniejszy powód, by cię zatrzymać na następną lokalizację.

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

- 1 **Zaliczka na start.** Jasna prośba o zaliczkę, gdy fit-out jest umówiony i rozpisany, finansuje materiał i start — i wiąże właściciela.
- 2 **Fakturuj na kamieniach milowych.** Płatności etapowe powiązane z widocznymi etapami — wyburzenia, instalacje, zabudowa, przekazanie — żeby nikt nie ciągnął projektu na zaufanie, a właściciel zawsze wiedział, na czym stoi liczba.
- 3 **Zgłoś roboty dodatkowe, zanim ugryzą.** Jeśli lokal rzuci niespodziankę, właściciel słyszy, ile to kosztuje i co znaczy dla otwarcia, *zanim* robota ruszy. Rozmowa, nie zasadzka przy przekazaniu.
- 4 **Podnoś ton tylko, gdy musisz.** Większość płaci po pierwszym czy drugim przypomnieniu. Ty przez cały czas zostajesz tym dobrym.

Pieniądz to pieniądz: to jedno miejsce, gdzie na starcie trzymasz AI na krótkiej smyczy. Ono szkicuje, ty zatwierdzasz — dopóki przez miesiąc nie zobaczysz, że ma rację.

06

CHAPTER SIX

Skrzynka, która ogarnia się sama

Twoja skrzynka to miejsce, gdzie po cichu wycieka kasa, a wpływa stres.

Wyciągi od dostawców, właściciel zatwierdzający projekt, warunki wynajmującego, ekipa potwierdzająca, że jest zaklepana, korespondencja o zgodach, zdjęcie lokalu do obejrzenia, powiadomienie o opinii, dawny właściciel z następną lokalizacją — wszystko wymieszane ze śmieciami, wszystko wpada, gdy jesteś na budowie i koordynujesz trzy ekipy. Jeden właściciel firmy fachowej zaczynał z zaległością 24 000 e-maili: „Przeczytałem jednego, i ginął. Nie umiałem go potem znaleźć”.

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

- ✓ **Posegregowana.** Trzy e-maile, które dziś ważą, wypływają na górę z powodem — „ten to warunki wynajmującego do lokalu u Nowaka, wpływają na harmonogram”.
- ✓ **Z gotowymi odpowiedziami.** Rutynowe odpowiedzi — „tak, koordynujemy wszystkie ekipy”, „możemy obejrzeć lokal w czwartek” — napisane i czekają. Zerkasz, poprawiasz, wysyłasz.
- ✓ **Odpowiada na żądanie.** „Na ile wyceniliśmy lokal u Nowaka i jaki był termin otwarcia?” — i znajduje to od razu.

CZEGO NIKT SIĘ NIE SPODZIEWA — PILNUJE TWOICH PIENIĘDZY

Skoro AI czyta wszystko, wyłapuje rzeczy. Jedna firma: „Zaoszczędziło mi już tysiące na źle zamówionym towarze — powiedziało: chwila, po twoich poprzednich zleceniach pewnie chcesz ten”. Innej dostawca przez pomyłkę wystawił fakturę z 50% rozbieżnością — oznaczone automatycznie, zanim zapłacono.

07

CHAPTER SEVEN

Twój cyfrowy kierownik biura

Każda firma wykończeniowa ma kierownika biura. Zwykle to ty, robiąc to kiepsko o 22:00.

Jeden tydzień

bez biura

W jednej firmie fachowej osoba od biura poszła na tydzień urlopu. Właściciel: „Nie było jej w biurze przez tydzień, a to pomogło nam robić jej robotę”. Wyszedł z tego jeden z ich najlepszych tygodni — nie „przetrwąć”, jeden z najlepszych — bo dopytania i upominanie nie stanęły razem z nią.

Poranna odprawa

Zanim przekręcisz kluczyk: dzisiejsze oględziny i budowy po kolei, w którym projekcie zgoda albo ekipa jest na terminie (i który zagraża otwarciu, jeśli się ześlizgnie), który właściciel powinien dziś dostać dopytanie, kogo przycisnąć o płatność etapową i to jedno, co ugryzie harmonogram, jeśli o nim zapomnisz. Dwie minuty przy kawie — i twój kierownik budowy też wie.

Teczki zleceń, które budują się same

Każde zdjęcie, wycena, projekt i harmonogram doczepiają się do właściwego zlecenia — więc gdy właściciel dzwoni po następną lokalizację, cała historia jest na miejscu. Zakres, ekipy, harmonogram, wykończenia, termin otwarcia — wszystko w jednym miejscu.

Papiery bez lęku

Zakres, harmonogram, płatności etapowe, koordynacja ekip, pakiet przekazania — naszkicowane, wysłane i trzymane tam, gdzie je znajdziesz. Nigdy nie zamiast twojej oceny co do zakresu i terminu — po prostu nie giną, gdy prowadzisz trzy budowy naraz.

08

CHAPTER EIGHT

Wyglądaj dwa razy większy, niż jesteś

Oto sekret, na którym dużym firmom zależy, żebyś go nie znał: większość „profesjonalnego wyglądu” — i „wyglądania jak wykonawca, który otworzy cię w terminie” — to prezentacja, a prezentacja jest dziś prawie darmowa.

Mała ekipa wykończeniowa i firma na pięćdziesiąt osób mogą wysłać identyczny, nieskazitelny, markowy zakres i harmonogram — i pokazać tę samą szybką odpowiedź, ten sam jasny termin, te same zdjęcia gotowych lokali i te same prawdziwe opinie od właścicieli firm. W fachu, gdzie właściciel powierza ci swoje otwarcie i swoją markę, mały, który wygląda na zorganizowanego i ogarniętego, dostaje takie zaufanie jak duży — i jest zatrzymywany na całą sieć.

Koło zamachowe poleceń — z rozmysłem, nie przypadkiem

- 1 Utrzymaj** — odpowiadaj pierwszy, otwieraj w terminie, oddawaj markę klienta, żebyś to ty był wykonawcą, z którym właściciel otwiera następną lokalizację bez rozglądania się.
- 2 Opinia** — poproś o opinię w Google w chwili, gdy właściciel jest najszcześliwszy, w dniu, gdy otwiera i rusza z handlem, automatycznie, z linkiem. Opinie i szybka odpowiedź podnoszą twoją pozycję — a właściciel wybierający wykonawcę opiera się na obu.
- 3 Polecenie** — fit-out to stała witryna: każdy klient i każdy inny właściciel firmy, który wchodzi do lokalu, widzi twoją robotę i pyta „kto ci robił lokal?”. To jedna z najsilniejszych sieci poleceń właściciel-właścicielowi w fachu.
- 4 Odsprzedaż** — o to toczy się cała gra. Jeden dobry właściciel to nie lokal, to cała jego sieć: następna lokalizacja i kolejna. Wszystko jest w teczce zlecenia. Dopytanie w dobrym momencie zamienia jeden lokal w lata roboty.

ZACZNIJ DZIŚ — NAWET BEZ TECHNOLOGII

Proś każdego właściciela o opinię w dniu, gdy otwiera i rusza z handlem, i zawsze zostaw otwarte drzwi — „chętnie zrobię ci następną lokalizację, i podeślij mnie każdemu, kto pyta o twój lokal”. Właściciel, który właśnie otworzył w terminie w przestrzeni, która jest dokładnie jego marką, jest najbardziej otwarty, jak tylko go zastaniesz.

09

CHAPTER NINE

Przełączenie w 30 dni

Wszystko powyżej działa. Powód, dla którego większości wykonawców nie działa, jest taki, że próbują zrobić to naraz, grzęzną w środku projektu i wracają do starego.

Więc: jedna rzecz naraz, bez przerywania roboty.

- 1 Tydzień 1 — zatkaj największy przeciek: przegapiony telefon.** Każde zapytanie odebrane i zakwalifikowane, prosta wskazówka podana, oględziny umówione. To od razu zaczyna spłacać całe przedsięwzięcie.
- 2 Tydzień 2 — napraw wycenę.** AI kwalifikuje zlecenie i szkicuje prostą liczbę z zakresem i realnym harmonogramem z twojej struktury; ty poprawiasz — a każda poprawka to zapamiętana lekcja. Oględziny przed jakąkolwiek sztywną liczbą czy datą, dopytanie po każdym zleceniu.
- 3 Tydzień 3 — napraw kasę.** Zaliczka na start, płatności etapowe na kamieniach milowych, roboty dodatkowe zgłaszane wcześniej, automatyczne przypomnienia — z tobą zatwierdzającym wszystko wokół pieniędzy, aż zasłuży na smycz.
- 4 Tydzień 4 — oddaj zaplecze.** Skrzynka posegregowana i z gotowymi odpowiedziami, poranna odprawa działa, teczki oraz zapisy harmonogramu i koordynacji budują się same, opinie proszone automatycznie, następna lokalizacja dopięta.

Czemu wszystkie cztery? Bo jeden proces nigdy nie robi wrażenia. Trzy to moment „o rany” — bo wtedy elementy zaczynają ze sobą gadać. Telefon staje się oględzinami. Oględziny stają się rozpisany, zaplanowanym fit-outem. Fit-out staje się otwarciem w terminie, płatnościami etapowymi i następną lokalizacją od tego samego właściciela.

Pokrętko zaufania — jak oddać robotę i spać spokojnie

Nie dajesz nowemu kierownikowi budowy całego lokalu pierwszego dnia. Tak samo tu:

- 1 **Tygodnie 1–2: pyta o wszystko.** Każdy szkic e-maila, każda wycena — „oto co bym wysłał, ok?”. Zatwierdzasz, poprawiasz, uczysz.
- 2 **Tygodnie 3–4: pyta o rzeczy ważne.** Rutynowe odpowiedzi lecą same; pieniądze, nowi właściciele i wszystko, co waży — zakresy, terminy, roboty dodatkowe — nadal czeka na twoje kiwnięcie.
- 3 **Od drugiego miesiąca: pyta o wyjątki.** Teraz działa, a ty dostajesz poranną odprawę i sygnały. Wciąż jesteś szefem — przestałeś tylko być wąskim gardłem.

Błędy, przez które dobrzy wykonawcy odpuszczają, zanim zaskoczy

- ✓ **Robienie czterech tygodni naraz.** Nie rób. Jeden na tydzień. Każdy zbija wygraną, zanim dołożysz następny.
- ✓ **Doczepianie AI do starego procesu.** Jeśli wciąż wklepujesz każde zlecenie w ten sam stary program i prosisz AI, żeby „pomogło”, mijasz się z sensem. Narysuj proces od nowa (rozdział 2).
- ✓ **Sięganie po fałszywą pilność.** Nie potrzebujesz jej — własny termin otwarcia klienta i zegar czynszu to najbardziej realna pilność w każdym fachu. Użyj tej uczciwej: „otworzymy cię w dniu, od którego płacisz czynsz”.
- ✓ **Rywalizacja ceną.** W chwili, gdy wygrywasz, będąc najtańszym, jesteś tym, kto musi ściąć koordynację albo obiecać datę nie do dotrzymania, żeby się spiąć — i to jest zawałone otwarcie. Właściciel płaci za wykonawcę, który otworzy go w terminie w jego marce — bycie tym, któremu ufa się, że dotrzyma daty, wygrywa całą sieć, nie najniższa cena.



ZANIM TO ODŁOŻYSZ

2-minutowy audyt przecieków

Większości wykonawców nie brakuje umiejętności — tracą właścicieli. Twoje pieniądze nie leżą w wygrywaniu obcych na niską cenę; leżą w staniu się wykonawcą, z którym właściciel otwiera każdą kolejną lokalizację, bo jeden dobry właściciel to cała jego sieć i polecenie do każdego innego właściciela, który wejdzie do gotowej przestrzeni. To jest wskazówka: odpowiadaj pierwszy, rozpisz zakres prosto, otwórz w terminie, oddaj markę. Bądź szczery — zaznacz te, które są teraz prawdziwe.

- ✓ Często wolno odpowiadam na zapytania — i nie wiem, ilu właścicieli kosztowało mnie to opóźnienie.
- ✓ Zapytanie właściciela zostało bez odpowiedzi, a on umówił się z następnym wykonawcą.
- ✓ Podałem sztywną cenę albo termin otwarcia przez telefon na lokalu, którego nie obejrzałem — i wziąłem przekroczenie na siebie.
- ✓ Wygrałem fit-out na niskiej liczbie i terminie, którego naprawdę nie mogłem dotrzymać.
- ✓ Przegapiłem termin otwarcia klienta i zostawiłem go, jak przepała czynsz.
- ✓ Nie trzymam się przed dawnymi właścicielami, więc następną lokalizację otwierają z kimś innym.
- ✓ Moje zakresy, harmonogramy i zaklepane ekipy żyją w mojej głowie i telefonie, nie w jednym miejscu.
- ✓ Ekipa albo uzgodnienie się ześlizgnęło, a dowiedziałem się za późno, żeby ochronić otwarcie.
- ✓ Moja skrzynka mnie stresuje, a ważne rzeczy — warunek wynajmującego, płatność etapowa — giną.
- ✓ Gdyby właściciel poprosił o historię swojego lokalu pod następną lokalizację, szukałbym jej dłuższą chwilę.

0–2

Równy prowadzony interes. Parę poprawek i jesteś wykonawcą w większej liczbie sieci właścicieli.

3–6

Tracisz realnych właścicieli w nudnej połowie — i wszystko da się naprawić. Zaczynaj od tygodnia 1.

7+

Człowieku, robisz trudną robotę projektową i oddajesz właściciela temu, kto odebrał pierwszy. Dobra wiadomość: to dokładnie te rzeczy, które najłatwiej teraz naprawić.

Największą dźwignią nie jest tańsza cena — to odpowiadanie pierwszym, otwieranie w terminie w marce klienta i zamiana każdego właściciela w całą jego sieć oraz polecenia do każdego właściciela, który wejdzie do lokalu. Twój największy ptaszek to twoja największa szansa. Zaczynj tam.

Chcesz to ustawić za ciebie?

Wszystko z tego podręcznika możesz zbudować sam — i powinieneś, jeśli masz czas i cierpliwość. Wielu buduje. Jeśli wolisz, żeby było po prostu zrobione — AI, które odbiera telefon w chwili, gdy dzwoni właściciel firmy, kwalifikuje zlecenie i umawia oględziny, szkicuje prostą wycenę z rozpisany zakres i realny harmonogram z uczciwie nazwanym projektem, zgodami, instalacjami i ekipami, bierze zaliczkę i fakturuje na kamieniach milowych, i zgłasza roboty dodatkowe, zanim ugryzą, prowadzi zapisy harmonogramu i koordynacji, i dopina następną lokalizację od każdego właściciela, którego otworzyłeś w terminie — wszystko w jednym, działające w twojej firmie wykończeniowej już w tym tygodniu — to właśnie budujemy. Nazywa się .

- ✓ 14 dni za darmo. Rezygnujesz, kiedy chcesz. Bez sztywnych umów, bez haczyka.
- ✓ Nic ważnego — wycena, płatność etapowa, wiadomość właściciela — nigdy nie wychodzi, zanim tego nie zobaczysz.
- ✓ Mieszka w Microsoft Teams i narzędziach, których już używasz.

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

Uczciwa uwaga: to nie naprawi zepsutej firmy i nie obejrzy lokalu, nie ustawi terminu ani nie poukłada ekip na budowie — to wciąż ty, twoje oko i twój osąd. Naprawia robotę biurową, którą po ciemku odwalasz za darmo.