

THE EVERYTHING · PORADNIKI DLA FIRM RZEMIEŚLNICZYCH

Poradnik kamieniarza w erze AI

Jak prowadzić zakład kamieniarski w erze AI — i
wygrywać zlecenia, które duże firmy uważają już za swoje.

CAŁY SYSTEM · BEZ LANIA WODY · ROZDAWAJ ŚMIAŁO

THE EVERYTHING

Przeczytaj to najpierw

Dziesięć lat temu porządny zakład kamieniarski oznaczał zatrudnienie kogoś do biura, opłacanie księgowej i mimo to liczenie obmiaru blatu przy kuchennym stole, kiedy dzieci już spały.

Dziś dwuosobowy zakład z dobrze poukładanym warsztatem bierze więcej roboty, wycenia szybciej i szybciej dostaje przelewy niż firma trzy razy większa z drugiego końca miasta — i nie spędza ani jednego wieczoru nad papierami.

Nie jest lepszym kamieniarzem od ciebie. Nie czyta usłojenia lepiej, nie tnie czystsze go gierunku i na pewno nie jest komputerowcem — jeden z najlepszych, jakich widzieliśmy, dwa lata temu wyceniał elewację na kartce przy stojaku z płytami. Zrozumiał wcześniej niż inni jedną rzecz: **nudną połowę firmy — telefony, wyceny, notatki z obmiaru, zaliczki, faktury, upominanie się o pieniądze, papierologię — da się dziś zrobić samą z siebie.** Więc skierował swoją energię tam, gdzie są pieniądze: na kamień i na klienta.

To jest poradnik o tym, jak on to robi. Żadnych „50 gotowych promptów do przeklejenia”. Żadnego bełkotu z branży IT. Prawdziwy system — jak o tym myśleć, co ustawić, w jakiej kolejności, i jakie błędy sprawiają, że dobrzy kamieniarze odpuszczają, zanim zaskoczy. Historie w środku to prawdziwi fachowcy i prawdziwe małe firmy, z którymi pracujemy — nazwiska pominięte, liczby zostawione. Przeczytaj od deski do deski, a poprowadzisz sprawniejszy i bardziej dochodowy zakład niż teraz — nawet jeśli nie wydasz ani grosza na oprogramowanie.

SZCZERZE O TWOIM FACHU

Nic z tego, co tu jest, nie odbiera roboty, nie decyduje, jak mocuje się blat albo płytę elewacyjną, ani nie rozstrzyga o pyle krzemionkowym i o tym, jak w twoim zakładzie pracuje się bezpiecznie. To dźwiga *papierologię*. Kamień — dobór, obróbka, montaż, bezpieczeństwo roboty i ludzi, którzy ją robią — zostaje twój, od początku do końca.

Co w środku

01 Nowe boisko

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

02 Myśl najpierw o AI

Przestań doklejać AI do starych nawyków. Narysuj firmę od nowa — z AI dotyczącym najpierw wszystkiego.

03 Nigdy więcej straconego zlecenia

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

04 Wyceń, stojąc jeszcze przy stojaku z płytami

AI buduje obmiar z twoich słów i twoich cen. Ty sprawdzasz i wysyłasz.

05 Weź zaliczkę — i resztę — bez krępującego upominania

Pieniądze na materiał przed cięciem, a reszta w 7 dni, nie w 47.

06 Skrzynka, która ogarnia się sama

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

07 Twój cyfrowy kierownik biura

Poranna odprawa, teczki zleceń budujące się same i papierologia ogarnięta.

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 firma cieknie pieniędzmi — i co naprawić najpierw.

01

ROZDZIAŁ PIERWSZY

Nowe boisko

Klient stojący w rozbebeszonej kuchni nie pozna, czy jesteś dobrym kamieniarzem. Nie w tamtej chwili. Ocenia cię po tym, co widzi — i to właśnie tam większość zakładów po cichu traci roboty, które by wzięli.

Kamień to nie awaria. Nikt nie dzwoni do kamieniarza z zaskoczenia. Zanim ten telefon zadzwoni, klient od pół roku ogląda zdjęcia, ma budżet w głowie i za chwilę wyda poważne pieniądze na coś, co zostanie na lata. Więc nie dzwoni do jednego kamieniarza. Dzwoni do trzech, a zlecenie bierze ten, kto pierwszy zrobi dobrze trzy rzeczy:

1

Czy w ogóle odebrałeś — albo szybko oddzwoniłeś?

Ściana z kamienia idzie do pierwszego kamieniarza, który odbierze, nie do najlepszego. Telefon wpadnie na pocztę głosową i pięciocyfrowe zapytanie przepada, zanim zobaczysz rysunki.

2

Czy wycena przyszła szybko i wyglądała porządnie?

Schludna, rozpisana wycena — kamień nazwany, wykończenie nazwane, odpad wyjaśniony — w ciągu doby bije numer nabazgrany na wizytówce w przyszłym tygodniu. Za każdym razem.

3

Czy brzmiałeś, jakbyś znał materiał?

To jedyna rzecz, która jest tylko twoja. Klient, który nigdy nie kupował kamienia, boi się pomylić. Kamieniarz, który tłumaczy, dlaczego usłojenie nie będzie zgodne z próbką z ekspozycji — i dlaczego o to właśnie chodzi — ma już zlecenie.

Zauważ, że tylko jedna z nich dotyczy kamienia? Pozostałe dwie to **papierologia i komunikacja** — dokładnie to, czego nienawidzisz i na co nigdy nie masz czasu po dniu przy mokrym cięciu.

I oto czego nikt ci nie mówi: druga strona stołu już działa na AI. Architekt, który projektuje twoją elewację, pisze przez to przedmiar. Studio kuchenne, dla którego robisz, wycenia blaty na cały blok w kilka minut. Generalny wykonawca sprawdza każdą pozycję twojej roboty dodatkowej ze swoim budżetem w sekundę po tym, jak ją wyśle. Pytanie nie brzmi, czy AI wejdzie do kamieniarki — już weszło. Pytanie brzmi, czy pracuje *dla* ciebie, czy *przeciwko* tobie.

Dobra wiadomość? To pierwszy raz w historii, kiedy technologia sprzyja małemu fachowcowi. Duże zakłady muszą powoływać komisje, robić wdrożenia i szkolenia. Ty możesz zdecydować we wtorek i działać od piątku. Boisko właśnie się przechyliło: mały, szybki, dobrze poukładany kamieniarz może teraz wyglądać i działać jak duży zakład produkcyjny — bez kosztów dużego zakładu.

„Ale ja nie jestem komputerowcem”

Fachowcy, którym idzie z tym najlepiej, też nie są. Jeden z najszybciej wdrażających, jakich widzieliśmy, to właściciel z 26-letnim stażem w zawodzie, 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 poradnika. Bycie dobrym w pisaniu na klawiaturze było starym wymaganiem. Nowym jest umieć *powiedzieć*, czego chcesz — a w tym kamieniarze już są dobrzy, bo pół roboty to tłumaczenie kamienia ludziom, którzy kamienia nie znają.

1 200–4 000
zł+ miesięcznie

Tyle bierze większość programów do zarządzania robotą i kosztorysowania — i *i tak* każe ci wpisywać wszystko i liczyć obmiar ręcznie. Jeden właściciel, którego znamy, płacił cztery tysiące miesięcznie, a w niektórych miesiącach dwanaście, za oprogramowanie, którego ekipa prawie nie używała. Miej tę liczbę z tyłu głowy: wszystko w tym poradniku albo zastępuje ten wydatek, albo sprawia, że zaczyna się zwracać.

Zakłady trzy razy większe od ciebie są wolne właśnie dlatego, że są duże. To twoja szansa. Ten poradnik jest o tym, jak przez nią przejść.

02

ROZDZIAŁ DRUGI

Myśl najpierw o AI

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

Każdy proces w twojej firmie zbudowano na jednym założeniu: człowiek musi zrobić każdy krok. Ktoś odbiera telefon. Ktoś liczy płyty i pisze wycenę. Ktoś upomina się o zaliczkę. Ktoś składa dane partii od dostawcy i kwit z impregnacji. Cały twój dzień jest ułożony wokół tego założenia — a to założenie właśnie umarło.

Nie automatyzuj starego procesu. **Narysuj go od nowa** — z AI, które dotyka najpierw wszystkiego, a ty nadzorujesz. Trzy przedstawienia w głowie, każde z nich nauczzone przez prawdziwą firmę, z którą pracujemy:

Przedstawienie pierwsze — zlecaj rezultaty, nie kroki

Przestań myśleć „które przyciski klikam”. Teraz rozmawiasz z firmą tak, jak rozmawiałbyś z dobrym pomocnikiem: mówisz rezultat, a on sam kombinuje kroki. Jeden właściciel anulował fakturę, wystawił ją ponownie proporcjonalnie i napisał maila do klienta, mówiąc dokładnie to, w jednym zdaniu. Inny kupuje materiał, wysyłając jedną wiadomość z placu hurtowni — „Jestem w hurtowni, biorę dwie płyty w typie carrara na kuchnię u Kowalskich plus kartusz kleju pod kolor” — a zamówienie, koszt i księgi ogarniają się same. Jego słowa: „To jeden SMS, który robi masę roboty z danymi.”

Przedstawienie drugie — najpierw AI, potem ty

Stary sposób: ty robisz robotę, może narzędzie pomaga. Nowy sposób: AI robi pierwsze podejście do wszystkiego, a ty zatwierdzasz, poprawiasz albo odrzucasz. Wycena jest naszkicowana, zanim usiądziesz. Odpowiedź do architekta napisana, zanim otworzysz maila. Telefon odebrany, zanim odejdiesz od mokrego cięcia. Jeden klient opisał to tak: „Dziewięć razy na dziesięć jest idealnie. Po prostu — no, wysyłaj.” Twoja rola kurczy się do dziesięciu sekund oceny zamiast czterdziestu minut pisania. (I nie — nie oddajesz kluczy pierwszego dnia. Na starcie pyta o pozwolenie na wszystko, zwłaszcza przy pieniądzach. Poluzowujesz smycz, gdy sobie zasłuży — rozdział 9.)

Przestawienie trzecie — poprawki to inwestycje

Przy zwykłym programie ten sam błąd poprawiasz w nieskończoność. Przy AI poprawiasz go raz. Kamieniarz mówi mu, że standardowa wycena blatu obejmuje przyjazd na obmiar, gierowaną krawędź 20 mm, wycięcie pod zlew podwieszany i pierwszą impregnację — a ono odpowiada: „Zapamiętam to od teraz.” I zapamiętuje. Powiedz mu, że konkretne studio kuchenne zawsze dostaje wycenę z montażem, nigdy samej dostawy, a już nigdy się nie pomyli. Każda poprawka się kumuluje. Po pół roku wycenia jak ty, pisze jak ty i zna twoje zasady — bo nauczyłeś je raz.

Ćwiczenie z wyobrażania na nowo

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

INTERAKCJA	STARY SPOSÓB	NAJPIERW AI
Klient dzwoni po wycenę ściany z kamienia	Pocztą głosowa. Zlecenie u tego, kto odebrał.	Odebrane, spisane, obmiar umówiony — wycena naszkicowana przed śniadaniem.
Płyta przyjeżdża z pęknięciem przez środek	Bierzesz to na klatę albo klócisz się trzy tygodnie później bez śladu.	Sfotografowane przy zleceniu w dniu dostawy, dostawca przypilnowany automatycznie — słyszysz tylko, jeśli tego nie załatwią.
Wchodzi nowy cennik hurtowni	Ginie pod 200 mailami. Stare stawki na twojej następnej wycenie.	Wyciągnięte, naniesione na twoje stawki — jedna linijka: „spiek w górę na dziewięciu pozycjach”.
Montaż skończony	Faktura „wieczorem”. O opinię nikt nie poprosił. Zalecenia pielęgnacyjne nigdy nie wyszły.	Faktura wysłana z podwórka. Zalecenia o impregnacji i pielęgnacji wysłane mailem. Prośba o opinię, kiedy klient jeszcze zachwycony.

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

03

ROZDZIAŁ TRZECI

Nigdy więcej straconego zlecenia

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

Kamieniarze grzeszą tym najbardziej i sam o tym wiesz. Stoisz przy pile mostowej, woda leci na wszystkie strony, albo we dwóch z uchwytem wnosicie blat wyspy przez drzwi i nie macie wolnej ręki. Telefon leży w busie. Wydzwania. Ten dzwoniący — architekt z przedmiarem elewacji, właściciel w środku remontu wyceniający kuchnię, rodzina szukająca nagrobka — dzwoni do następnego kamieniarza z listy. Przepadło.

6 zleceń rocznie, niewidzianych

Powiedzmy, że przepuszczasz cztery telefony w tygodniu (większość zaganianych kamieniarzy więcej). Większość to hurtownia, podwykonawca od cięcia, wykonawca dopytujący o termin obmiaru. Ale powiedzmy, że co drugi tydzień trafia się prawdziwe zapytanie — komplet blatów, ściana z kamienia, nagrobek. To dwadzieścia sześć rocznie. Kamień się porównuje, więc powiedzmy, że bierzesz jedno na cztery: to mniej więcej sześć zleceń rocznie idących prosto do tego, kto odebrał następny. Przy cenach kamienia marża z *jednego* z nich to wielokrotność tego, co to wszystko kosztuje. Nigdy tego nie czujesz, bo nigdy nie wiedziałeś, że telefon dzwonił. (Poglądowo — ale przelicz to na swoich liczbach, zaboli.)

I dobiecie: przy przemyślanym zakupie takim jak kamień klient, który dzwoni do ciebie, nie zostawia wiadomości głosowej. Ma listę. Dzwoni do następnego nazwiska. **Pocztą głosową to miejsce, gdzie zlecenia idą umierać.** Stara rada brzmiała „odbieraj więcej telefonów”. Poprawka w duchu „najpierw AI” jest większa — bo telefon to tak naprawdę dwa problemy, a większość kamieniarzy myśli tylko o pierwszym.

Problem pierwszy — telefon, którego nie mogłeś odebrać

Robisz obmiar, stoisz przy pile, wisisz na podnośniku przy elewacji albo jedziesz z dwiema płytami na stelażu. Recepcjonista AI odbiera w nazwie twojej firmy, całą dobę, brzmi normalnie przez telefon, zbiera szczegóły — co (blaty, elewacja, posadzka, renowacja, nagrobek), *gdzie, jak duże* i czy wybrali już kamień — wpisuje obmiar do twojego kalendarza i wysyła ci podsumowanie SMS-em, zanim zakręcisz wodę. Nie robi sobie przerwy na fajkę, nie choruje i kosztuje ułamek tego co człowiek.

Problem drugi — telefon, który odebrałeś i w połowie zapomniałeś

Bądź szczery: ile razy zza kierownicy powiedziałeś „jasne, do czwartku będzie cena na tę ścianę” — a do następnej roboty już wywietrzało? Nie jesteś niezorganizowany. Jesteś zaganiany, a twoja głowa to twój segregator. A przy kamieniu zapominanie jest drogie, bo ten dzwoniący myśli o tej robocie od pół roku i zapamięta na zawsze, że zamilkłeś. I tu podejście „najpierw AI” zmienia to, czym w ogóle jest telefon:

- **Każda rozmowa jest zapisana.** Nagrana, spisana, dołączona do zlecenia. Trzy miesiące później, gdy klient mówi „ale pan nie mówił, że usłojenie nie będzie jak na próbce”, możesz sprawdzić, co naprawdę padło — a przy kamieniu naturalnym ta rozmowa to cała gra.
- **Obietnice wyskakują automatycznie.** „Cena do czwartku.” „Zadzwoń do hurtowni w sprawie palety łupanego.” „Wysłać jej kartę pielęgnacji.” Wyciągnięte z rozmowy — ty nic nie zapisujesz, bo miałeś mokre ręce.
- **Obietnice gonią ciebie.** Czwartek rano: „Obiecałeś pani architekt cenę elewacji na dziś — mam to ruszyć?” Przypomnienie, którego twoja konkurencja nigdy nie wysyła, teraz zdarza się za każdym razem.
- **A jeśli ma wszystko, czego trzeba, robota rusza sama.** Rozmowa spisała zlecenie, adres, zakres — więc wycena to nie przypominałka na liście, tylko szkic czekający, gdy się zatrzymasz.

Czego wymagać — jakkolwiek to rozwiążesz

- ✓ Każdy telefon odebrany w nazwie twojej firmy — także o 18:00, także w sobotę.
- ✓ Wyszukiwalny zapis każdej rozmowy — „co ustaliliśmy w sprawie profilu krawędzi?”
- ✓ Obietnice lądują gdzieś, co goni ciebie — nie w notesie, nie w twojej pamięci.
- ✓ Szczegóły z rozmowy wpadają do zlecenia — nie przepisywane trzy razy.

WERSJA ZRÓB-TO-SAM

Przekieruj numer na biuro obsługi telefonicznej z krótkim skrytem — nazwa, miejscowość, jakiego kamienia szukają, „oddzwoni po południu”. I nagrywaj sobie obietnice na dyktafon, zanim odjedziesz. Samo to wygrywa zlecenia.

WERSJA ZROBIONE-ZA-CIEBIE

System telefoniczny AI wszystko-w-jednym (rodzaj tego, co robi The Everything) pokrywa cały standard — odebrane, spisane, obietnice przypilnowane, wycena naszkicowana z rozmowy. Tak czy siak: nie pozwól, by telefon — ani obietnica — spadł na podłogę.

04

ROZDZIAŁ CZWARTY

Wyceń, stojąc jeszcze przy stojaku z płytami

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

Oto co dzieje się naprawdę. Robisz obmiar kuchni, mówisz „prześlę ci to wieczorem” — a potem wracasz do domu skonany, dzieci trzeba nakarmić, i rozkrój płyty oraz obmiar powstają o 21:30. Albo jutro. Albo w czwartek. A klient w tym samym tygodniu dostał dwie inne wyceny i porównuje trzy liczby, których nie rozumie.

Szybkość

wygrywa wyceny

Nie cena. Szybkość — i jasność. Kamieniarz, którego wycena ląduje, gdy próbka jeszcze leży na blacie w kuchni, wygrywa zaskakująco często — nawet gdy jest droższy. Szybka, profesjonalna wycena sygnalizuje jedyne, czego chce klient wydający realne pieniądze na coś, co zostanie na lata: ten gość ma poukładane.

Stara rada brzmiała „używaj szablonów, wyceniaj z telefonu”. Zapomnij o tym. Wycenianie w duchu „najpierw AI” oznacza, że **AI buduje obmiar. Ty go sprawdzasz**. Oto jak to wygląda w prawdziwym zakładzie kamieniarskim dzisiaj.

- **Ty mówisz, ono buduje.** Przejdź robotę, podyktuj, co widzisz — „*kuchnia z konglomeratu 20 mm, 4,2 metra bieżącego w ciągu plus wyspa 2,4 na 1, gierunek do 40 na obu, wycięcie pod zlew podwieszany, jeden bok wodospadowy, plus 6 metrów kwadratowych łupanego na ścianę za kuchenką*” — a ono zamienia to w wycenioną, rozpisaną, profesjonalną ofertę na twoim szablonie.
- **Wycenia z TWOJEJ historii.** Wrzuć mu swoje poprzednie wyceny, a nauczy się twoich stawek, twoich marż, cen za metr kwadratowy i bieżący oraz twojego narzutu na odpad. Inne stawki dla studia kuchennego, dla którego pracujesz, niż dla jednorazowego klienta? Trzyma je osobno.
- **Zna twoje zasady — bo nauczył się je raz.** Co u ciebie obejmuje „dostawa z montażem”, czy przyjazd na obmiar jest w cenie, czy pierwsza impregnacja wchodzi w wycenę. Ucz je jak ucznia; w przeciwieństwie do ucznia nigdy nie zapomina.
- **Wyłapuje to, o czym zapomniałeś.** Prawdziwa firma wrzuciła raport z roboty, a wycena AI wróciła z dojazdem, który płatny kosztorysant pominął przy tej samej robocie. Nie męczy się o 21:30 i nie zapomina o drugiej płycie, której potrzebujesz wyłącznie po to, żeby usłojenie szło przez całość, ani o dźwigu, ani o wywózce odpadu. O to właśnie chodzi.
- **Pisze za ciebie wyjaśnienie.** Przy kamieniu to jest ważne najwięcej. Akapit tłumaczący, że kamień naturalny różni się partia od partii, że płyta jest materiałem naturalnym, a nie drukowaną próbką, że spoina musi gdzieś wypaść — wpisany w każdą wycenę, twoimi słowami, za każdym razem. Ten akapit zatrzymuje kłótnię przy montażu i sprawia, że klient ufa tobie, a nie tańszemu.

2–3 dni

→ pół dnia

Właściciel, z którym pracujemy — 26 lat w zawodzie, komputera prawie nie tyka: „Wyceny, które kiedyś zajmowały mi dwa albo trzy dni, moje AI robi w pół dnia. Zrobiłem wczoraj jedną, która zeszłaby dwa dni — wysłałem tego samego dnia.” Ceny wyszły „mniej więcej na jedno” z jego własnymi, bo nauczyło się z jego poprzednich wycen.

A potem to, co wszyscy pomijają — **przypomnienie**. Kamień to zakup z długim namysłem; klient cię nie ignoruje, on decyduje. Jedna wiadomość, cztery dni później: „Sprawdzam tylko, czy dotarła cena na blaty — chętnie wytłumaczę, dlaczego doliczyłem drugą płytę, żeby usłojenie szło przez całość.” Ta jedna wiadomość wygrywa więcej zleceń niż kiedykolwiek zbiecie ceny, bo większość konkurentów nigdy jej nie wysłała — i bo to kolejna okazja, żeby być tym, kto tłumaczy materiał. W duchu „najpierw AI” przypomnienie to nie nawyk, który wyrabiasz. To coś, co po prostu się dzieje — czwartego dnia i jeszcze raz trzy tygodnie później, gdy wciąż się zastanawiają.

NIE CHODZI O PROGRAM

Chodzi o standard: tego samego dnia, profesjonalnie, wycenione z twoich własnych liczb, kamień wytłumaczony, z przypomnieniem. Kamieniarz z notesem, który trafia w ten standard, bije kamieniarza z aplikacją, który nie trafia. AI po prostu sprawia, że standard jest bezwysiłkowy.

05

ROZDZIAŁ PIĄTY

Weź zaliczkę — i resztę — bez krępującego upominania

Kamień ma układ pieniądza, jakiego większość branż nie zna: realne pieniądze wychodzą — płyty, czasem za kilkanaście tysięcy — zanim padnie pierwsze cięcie. To czyni zaliczkę najważniejszą wiadomością, jaką kiedykolwiek wyślesz.

7 dni
nie 47

Przeciętną fakturę fachowca płaci się jakieś sześć tygodni po wysłaniu. Nie dlatego, że klienci nie chcą płacić — większość po prostu zapomina, a tobie głupio ich pogonić. Więc pieniądze wiszą, a ty sfinansowałeś z karty stojak płyt na czyjąś kuchnię.

Upominanie to problem **systemu**, nie ludzi. Napraw system, a już nigdy nie odbędziesz krępującej rozmowy — ani nie wyślesz tego żenującego „hej, upominam się tylko o tę fakturę”.

System, który daje ci przelew

- 1 Zaliczka, zanim kamień zostanie zamówiony — bez wyjątków, bez skrupowania**
Prośba o zaliczkę wychodzi automatycznie razem z potwierdzeniem zlecenia, sformułowana jako to, jak pracujesz, a nie jako przysługa, o którą prosisz. Nie jesteś trudny; kupujesz ich płytę. Nic nie idzie do zamówienia, zanim wpłynie — pilnowane, żebyś nigdy nie ciął materiału, za który ci nie zapłacono.
- 2 Fakturuj resztę w sekundę po montażu**
Każdy dzień zwłoki to dzień dodany do momentu zapłaty. W duchu „najpierw AI” to jedno zdanie z busa: „faktura na resztę za kuchnię u Wiśniewskich”. Pozycje z wyceny, zaliczka już odjęta, twoje warunki, ich mail. Przy dużej elewacji komercyjnej szkicuje zamiast tego fakturę częściową za etap, który zamknąłeś — więc rozliczasz się po drodze, a nie na gorzkim końcu.
- 3 Zrób z płacenia dzieciną prostotę**
Link „zapłać teraz” płaci się szybciej niż „oto mój numer konta”. Usuń każdy krok między chęcią zapłaty a jej dokonaniem.
- 4 Zautomatyzuj uprzejme przypomnienia, zaostrzaj tylko, jeśli trzeba**
Miła przypomnienka w dniu 3, 7 i 14 — automatycznie, więc nigdy jej nie wysyłasz. Większość płaci po przypomnieniu jeden albo dwa. Rzadki maruder dostaje twardszą — wciąż profesjonalną — wiadomość. Ty zostajesz tym dobrym.

A skoro pieniądz to pieniądz: to jedno miejsce, gdzie trzymasz AI na krótkiej smyczy. Ono szkicuje, ty zatwierdzasz, za każdym razem — dopóki przez miesiąc nie zobaczysz, że ma rację, i nie powiesz mu, żeby przestało pytać.

06

ROZDZIAŁ SZÓSTY

Skrzynka, która ogarnia się sama

Twoja skrzynka to miejsce, gdzie po cichu wycieka pieniądz i wsącza się stres.

Zestawienia od hurtowni, pytania klientów, rezerwacje płyt, aktualizacje cenników, wykonawca upominający się o robotę dodatkową, przedmiar architekta i specyfikacja wykończenia na następne zlecenie — wszystko wymieszane ze śmieciami i wszystko wpadające, gdy jesteś po łokcie w obróbce. Jeden kierownik sklepu, z którym pracujemy, zaczynał z zaległością 24 000 maili: „Przeczytałem jednego maila, ginął. Potem już nie mogłem go znaleźć.”

Problemem nie jest zbyt dużo maili. Problemem jest to, że ważne rzeczy i szum wyglądają identycznie, dopóki się nie zatrzymasz i wszystkiego nie przeczytasz — a nie masz na to czasu. W duchu „najpierw AI” skrzynka staje się czymś, co jest już ogarnięte, zanim do niej zajrzysz:

- **Posegregowane.** Trzy maile, które dziś się liczą, wypływają na górę z zaznaczeniem dlaczego — „to jest ta robota dodatkowa, którą wykonawca musi podpisać, zanim w piątek wejdą blaty”. Naciągacze zostają odfiltrowani, zanim kosztują cię jedną myśl.
- **Naszkicowane.** Rutynowe odpowiedzi — „tak, robimy elewacje i posadzki”, „mamy zapełnione na sześć tygodni”, „oto orientacyjna cena”, „oto karta pielęgnacji i impregnacji” — napisane i czekają. Zerkasz, poprawiasz, wysyłasz.
- **Odpowiedziane na żądanie.** Ten sam kierownik teraz po prostu pyta: „jaka jest aktualna zmiana cen od dostawcy?” — i znajduje najnowszą od ręki, nawet łącząc producenta z dystrybutorem, który odpowiada pod inną nazwą.

CZEGO NIKT SIĘ NIE SPODZIEWA — PILNUJE TWOICH PIENIĘDZY

Bo AI czyta wszystko, wylapuje różne rzeczy. Jedna firma: „Zaoszczędziło mi już tysiące na źle zamówionych produktach — powiedziało: chwila, na podstawie twoich poprzednich robót pewnie chcesz ten.” Przy kamieniu to nie drobiazg: zamów złą partię, złe wykończenie albo jedną płytę tam, gdzie rozkrój wymagał dwóch, a w stojaku leżą tysiące, których nie zwrócisz. Innej firmie dostawca przez pomyłkę wystawił fakturę z 50% rozbieżnością — zgłoszone automatycznie, zanim ją zapłacono.

Nie chodzi o sprytniejszą skrzynkę. Chodzi o to, że zapytanie od architekta już nigdy nie umiera na dnie stosu zestawień z hurtowni.

07

ROZDZIAŁ SIÓDMY

Twój cyfrowy kierownik biura

Każdy zakład kamieniarski ma kierownika biura. W większości to ty — robiąc to kiepsko o 22:00, bo nie ma nikogo innego.

+20 zleceń
w jeden tydzień

W jednej firmie osoba od biura poszła na tydzień urlopu. Właściciel: „Nie mieliśmy jej w biurze przez tydzień, a to pomogło nam zrobić jej robotę — i weszło nam pewnie z 20 dodatkowych zleceń w tym tygodniu.” Nie przetrwać tydzień. Ich najlepszy tydzień.

Robota kierownika biura to tkanka łącząca: co jest dziś na obmiar, co na cięcie, co na montaż, czy płyta jest zarezerwowana w hurtowni, czy drugi człowiek jest umówiony do wniesienia wyspy, czy stolarz potwierdził, że szafki stoją i są w poziomie, gdzie są zdjęcia starego piaskowca sprzed roboty. Nie musisz zatrudniać tej osoby. Potrzebujesz systemu, który ta osoba by prowadziła.

Poranna odprawa

Zanim przekręcisz kluczyk: dzisiejsze zlecenia po kolei, kogo pogonić o zaliczkę, które płyty przyjechały, a które nie, kto robi obmiar, a kto montuje, i ta jedna rzecz, która ugryzie cię, jeśli zapomnisz. Dwie minuty przy kawie — i twoja ekipa też wie.

Teczki zleceń, które budują się same

Każde zdjęcie, wycena, notatka z obmiaru, zdjęcie płyty i notatka z placu dołączają się do właściwego zlecenia — więc gdy klient dzwoni po ośmiu miesiącach o odprysk na tym samym blacie, cała historia jest na miejscu, razem z partią, a nie rozrzucona po galerii w telefonie i trzech wątkach SMS. Przy renowacji ta teczka *jest* zleceniem: zdjęcia sprzed, zaprawa, którą dobrałeś, kamień, który znalazłeś.

Papierologia bez stresu

Papiery, które przychodzą z fachem — dane partii i produktu od dostawcy, karty charakterystyki, dokumentacja zapylenia i badań, którą twój zakład musi prowadzić, kwit z impregnacji, detal konstruktora do systemu kotwienia, zgłoszenie gwarancji — są przypominane, zbierane przy zleceniu i trzymane tam, gdzie naprawdę je znajdziesz, gdy ktoś zapyta. Nigdy nie wymyślane za ciebie i nigdy nie zastępujące twojej własnej fachowej oceny tego, jak prowadzi się robotę i zakład — po prostu nie giną.

Jeśli czegoś nie ma w systemie, to nie istnieje — twoja głowa trzyma kamień, a nie papiery.

08

ROZDZIAŁ ÓSMY

Wyglądaj dwa razy większy, niż jesteś

Oto sekret, na którym duże zakłady polegają, licząc, że go nie znasz: „wyglądanie profesjonalnie” to głównie prezentacja — a prezentacja jest dziś prawie darmowa.

Dwuosobowy zakład i pięćdziesięcioosobowa fabryka mogą wysłać identyczną, nieskazitelną wycenę z logo. Klient nie pozna, która jest która — więc mały fachowiec, któremu się chce, jest traktowany jak ten duży i może tak liczyć. Przy przemyślanym zakupie pierwsza prezentacja to miejsce, gdzie wygrywa się albo przegrywa spór o cenę, bo klient kupuje pewność tak samo jak kamień.

Koło zamachowe poleceń — celowo, a nie przypadkiem

- U** **Utrzymaj** — zrób całe zlecenie łatwe i przejrzyste, żeby wzięli cię znów bez zastanowienia. Mail z pielęgnacją miesiąc później — jak czyścić, kiedy impregnować ponownie — nic nie kosztuje i pamięta się latami.
- O** **Opinia** — poproś o opinię w Google w chwili, gdy są najbardziej zadowoleni, zaraz po tym, jak wejdzie płyta za kuchenką i kuchnia jest wreszcie skończona, automatycznie, z linkiem. Opinie wygrywają ci następne dziesięć zleceń, gdy śpisz.
- P** **Polecenie** — zadowoleni klienci polecają, jeśli im to ułatwisz i przypomnisz. A w kamieniu najcenniejsze polecenia nie są od właścicieli mieszkań — są od architekta, wykonawcy i stolarza, którzy już wiedzą, że przyjeżdżasz i tłumaczysz rzeczy porządnie.
- P** **Powtórka** — kostka, o której wspominali na przyszłe lato; parapety; blat pod umywalkę do łazienki — jest w zapisie rozmowy, pamiętasz. Przypomnienie w odpowiednim czasie zamienia jedno zlecenie w trzy.

Ten silnik to czyste złoto i prawie nikt go nie kręci — bo oznacza robienie nudnej rzeczy w idealnym momencie, za każdym razem, na zawsze. Czyli dokładnie tego, co system robi bezbłędnie, a zaganiany człowiek nigdy.

ZACZNIJ DZIŚ — NAWET BEZ ŻADNEJ TECHNIKI

Proś każdego zadowolonego klienta o opinię, zanim spakujesz busa, i wysyłaj schludne zdjęcia „przed i po” z każdą fakturą. Kamień fotografuje się lepiej niż cokolwiek innego w rzemiośle — przechodzące usłojenie, wyczyszczona piaskowcowa elewacja, ściana w świetle bocznym. Wykorzystaj to. Kołu zamachowemu jest wszystko jedno, czym się je kręci. Musi się tylko kręcić.

09

ROZDZIAŁ DZIEWIĄTY

Przełączenie w 30 dni

Wszystko powyżej działa. Powód, dla którego większość kamieniarzy nie może tego uruchomić, jest taki, że próbują zrobić wszystko naraz, przytłoczeni w środku roboty wracają do starego sposobu. Więc: jedna rzecz naraz, bez przerywania pracy.

1

Tydzień 1 — Zatkaj największy przeciek: telefon

Każdy telefon odebrany, każdy telefon spisany, obietnice wyciągnięte automatycznie. Przy cenach kamienia jedno uratowane zapytanie spłaca całe przedsięwzięcie kilka razy — i to jest ten, który poczujesz pierwszy.

2

Tydzień 2 — Napraw wycenianie

AI szkicuje obmiar z twojego dyktowania i twoich poprzednich cen i za każdym razem pisze akapit o zmienności kamienia; ty poprawiasz — a każda poprawka to lekcja, którą zapamiętuje. Wyceny tego samego dnia, z przypomnieniem. Patrz, jak rośnie skuteczność.

3

Tydzień 3 — Napraw zaliczkę i dostawanie pieniędzy

Zaliczka przy potwierdzeniu zlecenia, żebyś nigdy nie finansował płyt z własnej karty, reszta fakturowana przy montażu, faktury częściowe na elewacjach komercyjnych, łatwa płatność, automatyczne przypomnienia — z twoim zatwierdzaniem wszystkiego przy pieniądzach, dopóki nie zasłuży na smycz.

4

Tydzień 4 — Oddaj zaplecze

Skrzynka posegregowana i naszkicowana, poranna odprawa działu, teczki zleceń budują się same, pielęgnacja i opinie wysyłane automatycznie.

Po co wszystkie cztery? Bo jeden proces nigdy nie robi wrażenia. Jeden zautomatyzowany proces dostaje wzruszenie ramion. Trzy to moment „no kurczę” — bo wtedy elementy zaczynają ze sobą rozmawiać. Telefon staje się wyceną. Wycena staje się zaliczką. Zaliczka staje się zamówieniem płyty. Montaż staje się opinią. Wtedy przestaje być narzędziem, a staje się systemem.

Pokrętko zaufania — jak oddać stery, nie tracąc snu

Nie dajesz nowemu uczniowi piły mostowej i płyty za 12 000 zł pierwszego dnia. Tu tak samo:

1

Tydzień 1–2: pyta o wszystko

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

2

Tydzień 3–4: pyta o rzeczy ważne

Rutynowe odpowiedzi po prostu idą; pieniądze, zamówienia materiału i nowi klienci wciąż dostają twoje kiwnięcie głową.

3

Od drugiego miesiąca: pyta o wyjątki

Przez tygodnie patrzyłeś, jak ma rację. Teraz działa, a ty dostajesz poranną odprawę i sygnały. Wciąż jesteś szefem — po prostu przestałeś być wąskim gardłem.

Błędy, przez które dobrzy kamieniarze 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 wklepujesz każdy obmiar do tego samego starego programu i prosisz AI, żeby „pomogło”, ominąłeś sedno. Narysuj proces od nowa (rozdział 2).
- **Traktowanie tego jak program zamiast jak pracownika.** Program konfigurujesz raz i przeklinasz na zawsze. To uczysz — a ono staje się lepsze z tygodnia na tydzień. Fachowcy, którzy wyciągają z tego najwięcej, gadają z tym cały dzień, jak ze swoim najlepszym pomocnikiem.
- **Czekanie na idealne.** Chropowaty system działający dziś bije idealny, który ustawisz „jak się uspokoi”. Nigdy się nie uspokaja.
- **Oczekiwanie, że podejmie decyzje o kamieniu.** Nie powie ci, czy ta płyta utrzyma się na boku wodospadowym, jak zakotwić ciężką płytę do ściany ani jak twój zakład radzi sobie z pyłem i chroni ludzi. I nie powinno. Od tego jesteś ty i twoje wykształcenie — ono tylko sprząta biurko, żebyś miał na to głowę.



ZANIM TO ODŁOŻYSZ

2-minutowy audyt przecieków

Bądź szczery. Zaznacz te, które są prawdą właśnie teraz.

- ☐ Regularnie przepuszczam telefony przy pile albo na budowie — i nie wiem, ile zleceń mnie to kosztowało.
- ☐ Obiecałem komuś w tym miesiącu cenę albo oddzwonienie — i zapomniałem, aż mnie pogonili.
- ☐ Moje wyceny wychodzą „wieczorem” częściej niż „tego samego dnia”.
- ☐ Moje wyceny nie tłumaczą na piśmie, że kamień naturalny różni się partią od partii.
- ☐ Nie zawsze przypominam się po wysłaniu wyceny — mimo że klient decyduje tygodniami.
- ☐ Zdarzyło mi się ciąć albo zamówić płyty, zanim wpłynęła zaliczka.
- ☐ W ostatnim miesiącu wysłałem krępujące „upominam się o tę fakturę”.
- ☐ Skrzynka mnie stresuje, a ważne rzeczy się w niej zakopują.
- ☐ Gdyby klient dzwonił o blat sprzed roku, znalezienie partii i szczegółów zajęłoby mi chwilę.
- ☐ Moje kwity od dostawców, karty charakterystyki i pomiary zapylenia leżą w schowku, w konsoli busa i w trzech wątkach SMS.

0–2

Sprawny zakład. Kilka poprawek i pędzisz.

3–6

Cieknie ci realny pieniądz w nudnej połowie — i to wszystko da się naprawić. Zacznij od tygodnia 1.

7+

Szefie, co tydzień robisz drugą robotę za darmo. Dobra wiadomość: to dokładnie to, co teraz najłatwiej naprawić.

Jakikolwiek jest twój wynik — twój największy ptaszek to twoja największa szansa. Zacznij od niego.

Chcesz to ustawione za ciebie?

Wszystko w tym poradniku możesz zbudować sam — i powinieneś, jeśli masz czas i cierpliwość. Wielu tak robi. Jeśli wolisz, żeby po prostu było zrobione — AI, które odbiera twój telefon, zapisuje każdą obietnicę, buduje wyceny, upomina się o zaliczki i faktury i prowadzi twoje zaplecze, wszystko w jednym, działające w twoim zakładzie kamieniarskim już w tym tygodniu — to właśnie budujemy. Nazywa się The Everything.

- ✓ 14 dni za darmo. Anuluj kiedy chcesz. Bez zobowiązań, bez umów na czas.
- ✓ Nic ważnego — wycena, faktura, wiadomość do klienta — nie wychodzi bez tego, że najpierw to zobaczysz.
- ✓ Mieszka w Microsoft Teams i narzędziach, których już używasz.

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

Szczerze: to nie naprawi zepsutej firmy i nie podejmie decyzji o kamieniu, nie rozstrzygnie, jak mocuje się robotę, ani nie odbierze tego, jak twój zakład panuje nad pyłem i chroni ludzi — to wciąż ty, twój fach i twoje wykształcenie. Naprawia robotę biurową, którą po zmroku robisz za darmo.