

THE EVERYTHING · PORADNIKI DLA FIRM RZEMIEŚLNICZYCH

Poradnik glazurnika w erze AI

Jak prowadzić firmę glazurniczą w erze AI — i zarabiać
więcej niż firmy trzy razy większe od ciebie.

CAŁY SYSTEM · BEZ LANIA WODY · ROZDAWAJ ŚMIAŁO

THE EVERYTHING

Przeczytaj to najpierw

Dziesięć lat temu porządna firma glazurnicza oznaczała kogoś w biurze, opłacaną księgową i mimo wszystko liczenie metrów łazienki przy kuchennym stole, z piwem grzejącym się obok.

Dziś glazurnik pracujący sam, ale dobrze poukładany, bierze więcej roboty, wycenia szybciej i dostaje pieniądze wcześniej niż firma z sześcioma busami po drugiej stronie miasta — i nie traci ani jednego wieczoru na papierologię.

Nie jest mądrzejszy od ciebie. Nie kładzie płytek lepiej niż ty. I na pewno nie jest od komputerów — jeden z najlepszych, jakich widzieliśmy, dwa lata temu rozrysowywał rozkład płytek na kartonie po gresie. Po prostu zrozumiał jedno wcześniej niż inni: **nudna połowa firmy — telefony, obmiary, wyceny, faktury, upominanie się, segregowanie — potrafi się już zrobić sama**. Więc włożył energię tam, gdzie są pieniądze: w robotę i w klienta.

To jest poradnik o tym, jak on to robi. Bez „50 promptów do skopiowania”. Bez gadania technologicznych cwaniaków. Prawdziwy system — jak o tym myśleć, co ustawić, w jakiej kolejności i jakie błędy sprawiają, że dobrzy glazurnicy odpuszczają tuż przed tym, jak zaskoczy. Historie w środku to prawdziwe firmy rzemieślnicze i prawdziwi mali przedsiębiorcy, z którymi pracujemy — nazwiska wycięte, liczby zostawione. Przeczytaj od deski do deski, a poprowadzisz szczelniejszą i bardziej dochodową firmę glazurniczą niż dziś, nawet jeśli nigdy nie wydasz złotówki na oprogramowanie.

SZCZERZE O TWOIM FACHU

Nic z tego, co tu jest, nie zaizoluje kabiny, nie odbierze strefy mokrej ani nie zastąpi oceny kogoś, kto wie, co robi, patrząc na podłogę, spadek do kratki albo izolację. To dźwiga *papierologię*. Robota — i odpowiedzialność za to, żeby była zrobiona dobrze, szczelnie i zgodnie ze sztuką — zostaje twoja, od początku do końca.

Co jest w środku

01 Nowe boisko

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

02 Myśl AI-first

Przestań doklejać AI do starych nawyków. Narysuj firmę od nowa, z AI dotykającym wszystkiego pierwsze.

03 Nigdy więcej straconego zlecenia

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

04 Wyceń, zanim odjedziesz spod domu

AI liczy metry i rozkład z tego, co mówisz, i z twoich cen. Ty sprawdzasz i wysyłasz.

05 Dostać zapłatę bez krępującego upominania

Pieniądze na koncie w 7 dni, nie w 47 — bez żenujących SMS-ów.

06 Skrzynka, która prowadzi się sama

Posortowana, z gotowymi odpowiedziami i okiem na twoje pieniądze — nawet czytana na głos w trasie.

07 Twój cyfrowy kierownik biura

Poranna odprawa, teczki zleceń, które budują się same, i papiery na miejscu.

08 Wyglądaj dwa razy większy, niż jesteś

Wszystko w twoich barwach i koło zamachowe opinii i poleceń, które samo się napędza.

09 Przełom w 30 dni

Tydzień po tygodniu, pokrętko zaufania i dlaczego trzy procesy biją jeden.



2-minutowy audyt przecieków

Zobacz dokładnie, którędy twoja firma traci pieniądze — i co naprawić najpierw.

01

ROZDZIAŁ PIERWSZY

Nowe boisko

Klient stojący w rozbebeszonej łazience nie pozna, czy jesteś dobrym glazurnikiem. Tam nie pozna. Ocenia cię po tym, co widzi — i właśnie tam większość glazurników po cichu traci robotę, którą miała w kieszeni.

Kiedy ktoś wreszcie decyduje się na łazienkę, na płytki nad blatem w kuchni albo na cały parter w wielkoformatowym gresie, nie dzwoni do jednego glazurnika. Dzwoni do pięciu z góry listy Google, a zlecenie idzie do tego, kto pierwszy zrobi dobrze trzy rzeczy:

1

Czy naprawdę odebrałeś — albo oddzwoniłeś od razu?

Łazienka idzie do pierwszego glazurnika, który odbierze, nie do najlepszego. Telefon dzwoni do poczty głosowej i zlecenie jest stracone, zanim zmierzyłeś jedną ścianę.

2

Czy wycena przyszła szybko i wyglądała jak trzeba?

Porządna wycena z metrami, rozkładem płytek i rozpisaną hydroizolacją, w jeden dzień, bije cenę za metr wysłaną SMS-em w przyszłym tygodniu — za każdym razem.

3

Czy dało się z tobą łatwo dogadać?

Jasne informacje, bez ganiań za tobą, bez „przepraszam, zapomniałem wysłać”. Łatwość w kontakcie wygrywa kuchnię i pralnię po tym małym pasie nad blatem.

Widzisz, o czym żadna z nich nie jest? O tym, jak dobrze kładziesz płytkę. Wszystkie trzy są o **papierach i komunikacji** — dokładnie o tym, czego nienawidzisz i na co nigdy nie masz czasu po dniu na kolanach.

I rzecz, o której nikt ci nie mówi: druga strona stołu już siedzi na AI. Deweloperzy przepuszczają przez to swoje pakiety podwykonawcze. Duże firmy przeliczają obmiar całego piętra w kilka minut. System w hurtowni płytek zna twoją historię zamówień lepiej niż ty. Pytanie nie brzmi, czy AI wejdzie do glazurnictwa. Już weszło. Pytanie brzmi, czy pracuje *dla* ciebie, czy *przeciwko* tobie.

Dobra wiadomość? To pierwszy raz w historii, kiedy technologia sprzyja małemu. Duże firmy muszą przejść przez komisje, wdrożenia i szkolenia. Ty decydujesz we wtorek i działasz w piątek. Boisko się przechyliło: mały, szybki, dobrze poukładany glazurnik może dziś wyglądać i pracować jak duża firma — bez kosztów dużej firmy.

„Ale ja nie jestem od komputerów”

Fachowcy, którzy robią to najlepiej, też nie są. Jeden z najszybszych, jakich widzieliśmy, ma 26 lat na budowie i komputer wziął do ręki trzy lata temu. Jego słowa: „*Nie przejmuj się ortografią. Nie przejmuj się gramatyką.*” Jeśli umiesz wysłać SMS-a albo nagrać wiadomość głosową, poprowadzisz wszystko, co jest w tym poradniku. Dobre pisanie na klawiaturze było starym wymogiem. Umieć *powiedzieć*, czego chcesz, jest nowym — a w tym glazurnicy są już dobrzy.

1 200–4 000
zł+ miesięcznie

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

Firmy trzy razy większe od ciebie są wolne, bo są duże. To jest twoje wejście. Ten poradnik jest o tym, żeby przez nie przejść.

02

ROZDZIAŁ DRUGI

Myśl AI-first

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

Każdy proces w twojej firmie stoi na jednym założeniu: człowiek musi zrobić każdy krok. Ktoś odbiera telefon. Ktoś liczy metry i wpisuje wycenę. Ktoś upomina się u wykonawcy o fakturę za etap. Ktoś odkłada papiery po hydroizolacji i wybór płytek. Cały twój dzień ma kształt tego założenia — a to założenie właśnie umarło.

Nie automatyzuj starego procesu. **Narysuj go od nowa** — z AI dotyczącym wszystkiego pierwsze i tobą pilnującym. Trzy zmiany w głowie, każda wyniesiona z prawdziwej firmy rzemieślniczej, z którą pracujemy:

Zmiana pierwsza — deleguj wyniki, nie kroki

Przestań myśleć „który przycisk mam kliknąć”. Rozmawiasz teraz z firmą tak, jak rozmawiałbyś z dobrym pomocnikiem: mówisz wynik, on układa kroki. Jeden właściciel anulował fakturę, wystawił ją proporcjonalnie od nowa i napisał do klienta — mówiąc dokładnie to, w jednym zdaniu. Inny kupuje materiał, wysyłając jedną wiadomość z lady — „Jestem w hurtowni płytek, biorę klipsy poziomujące, klej elastyczny i sześć worków wylewki na łazienkę na Ogrodowej” — a zamówienie, koszt i księgi układają się same. Jego słowa: „To jeden SMS, który robi kupę danych.”

Zmiana druga — AI pierwsze, ty drugi

Stary sposób: ty robisz robotę, może narzędzie pomaga. Nowy: AI robi pierwsze podejście do wszystkiego, a ty zatwierdzasz, poprawiasz albo wetujesz. Wycena jest naszkicowana, zanim usiądziesz. Odpowiedź jest napisana, zanim otworzysz maila. Telefon jest odebrany, zanim wstaniesz z kolan. Jeden klient opisał to tak: „Dziewięć na dziesięć razy jest idealnie. Po prostu — tak, wysyłaj.” Twoja robota kurczy się do dziesięciu sekund decyzji zamiast czterdziestu minut pisania. (I nie — nie oddajesz kluczy pierwszego dnia. Na starcie pyta o wszystko, zwłaszcza o pieniądze. Popuszczasz smycz, w miarę jak sobie na to zasłuży — rozdział 9.)

Zmiana trzecia — poprawki to inwestycje

Przy zwykłym programie poprawiasz ten sam błąd w nieskończoność. Przy AI poprawiasz raz. Glazurnik mówi mu, że jego standardowa cena łazienki obejmuje wylewkę ze spadkiem, izolację, taśmę w narożnikach i silikon w kątach wewnętrznych — ale nigdy samych płytek — a ono odpowiada: „*Od teraz będę o tym pamiętać.*” I pamięta. Powiedz mu, że ten konkretny wykonawca zawsze chce dylatacje wycenione osobno, a już nigdy tego nie pomyli. Każda poprawka się kumuluje. Po pół roku wycenia jak ty, pisze jak ty i zna twoje zasady — bo raz go nauczyleś.

Ćwiczenie z wyobraźni

Przejdź się po firmie i zadaj jedno pytanie o każdy kontakt: „*Jak by to wyglądało, gdyby AI dotknęło tego pierwsze?*”

KONTAKT	PO STAREMU	AI-FIRST
Klient dzwoni po wycenę łazienki	Poczta głosowa. Zlecenie u tego, kto odebrał.	Odebrane, zapisane, obmiar umówiony — wycena naszkicowana przed śniadaniem.
Płytki przyjeżdżają o dwa kartony za mało i w innym odcieniu	Widzisz drugiego dnia, reklamujesz w piątek, zapominasz w poniedziałek.	Zgłoszone w dniu dostawy, reklamowane samo — słyszysz tylko, jeśli tego nie naprawią.
Dostawca aktualizuje cennik	Zakopany pod 200 mailami. Stare stawki w następnej wycenie.	Wyciągnięty, wpisany w twoje stawki — jedna linijka: „klej i wylewka w górę na dziewięciu pozycjach.”
Robota się kończy	Faktura „wczorazem”. Opinia nigdy nieproszona.	Faktura wysłana z busa. Opinia poproszona, gdy fuga jest jeszcze idealna. Następne zlecenie zgłoszone.

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

03

ROZDZIAŁ TRZECI

Nigdy więcej straconego zlecenia

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

Glazurnicy są w tym fatalni i dobrze o tym wiesz. Klęczysz z packą zębatą w jednej ręce i płytką w drugiej, trzydzieści sekund w czasie otwartym kleju, który na ciebie nie poczeka. Albo stoisz przy przecinarce z nausznikami. Telefon wibruje w wiadrze. Dzwoni do skutku. Ten dzwoniący — cała łazienka, pas nad blatem w kuchni, 90 metrów gresu w nowym domu — dzwoni do następnego glazurnika z listy. Przepadło.

16 zleceń rocznie, do następnego

Powiedzmy, że przepuszczasz cztery telefony w tygodniu — jakieś 200 rocznie. Większość to nie robota: to hurtownia płytek w sprawie dostawy, wykonawca, przedstawiciel. Powiedzmy, że tylko jeden na cztery to ktoś, kto naprawdę chce położyć płytki — nazwijmy to 50 prawdziwych zapytań. Płytki porównuje się ostro po cenie za metr, więc powiedzmy, że bierzesz jedno na trzy. To mniej więcej **szesnaście zleceń rocznie** idących prosto do tego, kto odebrał. Nigdy tego nie czujesz, bo nigdy nie wiedziałeś, że telefon dzwonił. (Poglądowo — ale przelicz to na swoich liczbach, zaboli.)

I najgorsze: klient, który do ciebie dzwoni, nie zostawia wiadomości. Dzwoni do następnego. **Poczta głosowa to miejsce, gdzie zlecenia umierają.** Stara rada brzmiała „odbieraj więcej telefonów”. Rozwiązanie AI-first jest większe — bo telefon to tak naprawdę dwa problemy, a większość glazurników myśli tylko o pierwszym.

Problem pierwszy — telefon, którego nie mogłeś odebrać

Jesteś w połowie ściany, ściągasz wylewkę, zanim zwiąże, albo jedziesz z paletą gresu na przyczepie. Recepcjonistka z AI odbiera w imieniu twojej firmy, całą dobę, brzmi normalnie przez telefon, zbiera dane zlecenia — co (łazienka, pas nad blatem, podłoga, cały nowy dom), gdzie, ile metrów, i jedno pytanie, które decyduje o wszystkim: *kto dostarcza płytki* — wpisuje obmiar do twojego kalendarza, wypycha na górę ciekące kabiny i wysyła ci podsumowanie, zanim wstaniesz z kolan. Nie robi sobie przerwy na kawę, nie choruje i kosztuje ułamek tego co człowiek.

Problem drugi — telefon, który odebrałeś i w połowie zapomniałeś

Bądź szczery: ile razy powiedziałeś „*jasne, dam ci cenę za drugą łazienkę do czwartku*” z za kierownicy — a na następnej robocie już tego nie było? Nie jesteś nieorganizowany. Jesteś zajęty, a twoja głowa jest twoim archiwum. Tu AI-first zmienia to, czym telefon w ogóle jest:

- **Każda rozmowa jest zapisana.** Nagrana, spisana, podpisana pod zlecenie. Sześć tygodni później, gdy klient mówi „ale mówiłeś, że fuga będzie grafitowa”, możesz sprawdzić, co naprawdę padło.
- **Obietnice same z niej wychodzą.** „Cena do czwartku.” „Zadzwoń do salonu o termin na ten włoski gres.” Wyciągnięte z rozmowy — nic nie zapisujesz, bo prowadziłeś.
- **Obietnice gonią ciebie.** Czwartek rano: „Powiedziałeś Markowi, że dziś dostanie cenę za łazienkę — ruszyć z tym?” Kontakt zwrotny, którego twoja konkurencja nigdy nie wysyła, dzieje się teraz za każdym razem.
- **A jeśli ma, czego potrzebuje, robota zaczyna się sama.** Rozmowa złapała pomieszczenia, adres, metry — więc wycena nie jest przypomnieniem na liście, tylko szkicem czekającym, aż się zatrzymasz.

Czego wymagać — niezależnie od tego, jak to rozwiążesz

- ✓ Każdy telefon odebrany w imieniu twojej firmy — także o 18.00, także w sobotę.
- ✓ Przeszukiwalny zapis każdej rozmowy — „co ustaliliśmy w sprawie koloru fugi?”
- ✓ Obietnice lądujące tam, gdzie gonią ciebie — nie w notesie, nie w twojej głowie.
- ✓ Dane z rozmowy wpadające do zlecenia — nie przepisywane trzy razy.

WERSJA ZRÓB-TO-SAM

Przekieruj numer na biuro obsługi telefonów z ciasnym skryptem — nazwisko, dzielnica, co chcą wyłożyć, mniej więcej ile metrów, „oddzwoni po południu”. I nagraj swoje obietnice, zanim odjedziesz. Samo to już wygrywa zlecenia.

WERSJA ZROBIONE-ZA-CIEBIE

System telefoniczny z AI wszystko-w-jednym (taki, jaki robi The Everything) pokrywa cały standard — odebrane, spisane, obietnice przypilnowane, wycena naszkicowana z rozmowy. Tak czy inaczej: nigdy nie pozwól, żeby telefon — albo obietnica — spadł na podłogę.

04

ROZDZIAŁ CZWARTY

Wycień, zanim odjedziesz spod domu

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

Tak to naprawdę wygląda. Obmierzasz łazienkę, mówisz „prześlę ci to wieczorem” — potem wracasz do domu zajęchany, dzieciaki chcą jeść, a ty o 21.30 liczysz metry i odpad. Albo jutro. Albo w czwartek. A klient w tym samym dniu, w którym cię widział, wziął dwie inne ceny.

Szybkość

wygrywa wyceny

Nie cena za metr. Szybkość. Glazurnik, którego wycena przychodzi, gdy klient wciąż stoi w rozbebeszonej łazience, wygrywa zatrważająco często — nawet jeśli jest droższy. Szybka, profesjonalna wycena mówi mu jedną rzecz, jakiej chce: ten człowiek ma to poukładane i się pojawi.

Stara rada brzmiała „używaj szablonów, wyceniaj z telefonu”. Zapomnij. Wycenianie AI-first znaczy **AI liczy metry i szkicuje cenę. Ty sprawdzasz.** Tak to dziś wygląda w prawdziwej firmie glazurniczej.

- **Ty mówisz, ono buduje.** Przejdź robotę, dyktuj, co widzisz — „*łazienka główna, gres 60 na 60, ściany pod sufit, jakieś 32 metry ściany i 4 podłogi, podłoga ma z 15 milimetrów odchyłki, więc trzeba wylewki, hydroizolacja całej strefy mokrej, wnęka w ścianie kabiny, klient dostarcza płytki z salonu*” — a ono zamienia to w wycenioną, rozpisaną na pozycje, profesjonalną ofertę na twoim szablonie.
- **Wycenia z TWOJEJ historii.** Wrzuć mu swoje stare wyceny, a nauczy się twoich stawek, twoich marż, twojej ceny za metr i tego, ile doliczasz za trudny rozkład. Inne stawki dla wykonawcy, u którego jesteś podwykonawcą, niż dla klienta prywatnego? Nie miesza ich.
- **Zna twoje zasady — bo raz go nauczyłeś.** Co znaczy u ciebie „materiał z robocizną”, a co nie, twój odpad przy skosie albo jodełce, narzut, który dajesz na wielki format, do którego trzeba dwóch ludzi i przyssawek. Ucz go jak ucznia; w przeciwieństwie do ucznia nigdy nie zapomina.
- **Łapie to, o czym zapomniałeś.** Prawdziwa firma wrzuciła mu raport z budowy, a wycena AI wróciła z dojazdem, który płatny kosztorysant pominął przy tej samej robocie. Nie robi się zmęczone o 21.30 i nie zapomina o wylewce, dylatacjach czy wywózce gruzu po skuwaniu. O to właśnie chodzi.
- **Potrafi nawet pójść po ceny.** Nie wiesz, ile dziś kosztuje worek kleju elastycznego albo rolka izolacji? Sprawdza u dostawcy i wstawia — popraw, jeśli wzięło zły rodzaj, i zapamięta na zawsze.

2–3 dni

→ pół dnia

Właściciel, z którym pracujemy — 26 lat na budowie, ledwo dotyka komputera: „Wyceny, które zajmowały mi dwa albo trzy dni, moje AI robi w pół dnia. Zrobiłem wczoraj jedną, która zajęłaby mi dwa dni — wysłałem tego samego dnia.” Ceny wyszły „praktycznie na równi” z jego własnymi, bo nauczyło się z jego starych wycen.

Potem to, co wszyscy pomijają — **kontakt zwrotny**. Jedna wiadomość, dwa dni później: „Sprawdzam tylko, czy dotarła cena za łazienkę — chętnie przejdę z tobą po tym, co w niej jest.” Ta jedna wiadomość wygrywa więcej zleceń niż zbijanie ceny kiedykolwiek wygra, bo większość konkurencji nigdy jej nie wysyła. A przy robocie glazurniczej klient zwykle porównuje trzy liczby, których do końca nie rozumie — spokojne trącenie, które tłumaczy, co twoja cena obejmuje, często wystarcza. Przy AI-first kontakt zwrotny nie jest nawykiem, który musisz w sobie wyrobić. Jest czymś, co po prostu się dzieje.

NIE CHODZI O PROGRAM

Chodzi o standard: tego samego dnia, profesjonalnie, wycenione z twoich własnych liczb, z rozpisaną hydroizolacją i rozkładem płytek, żeby nikt się o to nie kłócił za osiem tygodni — i z kontaktem zwrotnym. Glazurnik z notesem, który trzyma ten standard, bije tego z aplikacją, który go nie trzyma. AI tylko sprawia, że standard nic nie kosztuje.

05

ROZDZIAŁ PIĄTY

Dostać zapłatę bez krępującego upominania

Zrobiłeś robotę. Teraz musisz jeszcze wyciągnąć pieniądze — co dla większości glazurników jest drugim, nieopłacanym etatem, przed którym nikt ich nie ostrzegł.

7 dni
nie 47

Przeciętna faktura w tym fachu jest płacona jakieś sześć tygodni po wysłaniu. Nie dlatego, że klienci nie chcą płacić — większość po prostu zapomina, a tobie głupio przypominać. U wykonawców jest gorzej: jesteś jedną linijką w rozliczeniu etapu, które idzie razem ze wszystkimi innymi. Więc pieniądze wiszą na zewnątrz, a ty finansujesz palety kleju z karty.

Upominanie się to problem **systemu**, nie ludzi. Napraw system, a nigdy więcej nie odbędziesz tej krępującej rozmowy — ani nie wyślesz tego żenującego SMS-a „przypominam się z fakturą”.

System, który daje ci zapłatę w tydzień

1

Fakturuj w chwili, gdy robota jest skończona — albo rozlicz etap

Każdy dzień zwłoki to dzień dłużej do zapłaty. Przy AI-first to jedno zdanie z busa: „wystaw fakturę za łazienkę na Kwiatowej.” Pozycje z wyceny, twoje warunki, jego mail. Na budowie, gdzie wchodzisz i wychodzisz — hydroizolacja, potem podłogi, potem ściany po biały montażu — szkicuje rozliczenie etapu, który naprawdę skończyłeś, żebyś rozliczał na bieżąco, a nie na gorzkim końcu.

2

Zrób płacenie idiotycznie łatwym

Link „zapłać teraz” jest opłacany szybciej niż „oto mój numer konta”. Usuń każdy krok między chęcią zapłacenia a zaplaceniem.

3

Zautomatyzuj uprzejme przypomnienia

Miłe przypomnienie w dniu 3, 7 i 14 — automatycznie, żebyś ty nigdy go nie wysyłał. Potem miesięczne zestawienie i sygnał do ciebie tylko wtedy, gdy ktoś naprawdę zalega. Warte tysiące w płynności.

4

Podnoś ton tylko, gdy musisz

Większość płaci po pierwszym albo drugim przypomnieniu. Rzadki maruder dostaje twardszą — wciąż profesjonalną — wiadomość. Ty przez całą drogę zostajesz tym dobrym.

A skoro pieniądz to pieniądz: to jedno miejsce, gdzie na starcie 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 prowadzi się sama

Twoja skrzynka to miejsce, którym po cichu wycieka kasa i wcieka stres.

Zestawienia z hurtowni, pytania klientów, zamówienia płytek i braki, aktualizacje cenników, wykonawca dopominający się o roboty dodatkowe, salon potwierdzający sześć tygodni oczekiwania na gres, w którym klient się zakochał — wszystko wymieszane ze śmieciami, wszystko wpada, gdy klęczysz w brodziku. Kierownik sklepu, z którym pracujemy, zaczynał z zaległością 24 000 maili: „Przeczytałem maila i on ginął. Nie umiałem go już nawet znaleźć.”

Problemem nie jest za dużo maili. Problemem jest to, że ważne i szum wyglądają identycznie, dopóki się nie zatrzymasz i wszystkiego nie przeczytasz — a nie masz na to czasu. Przy AI-first skrzynka staje się czymś, co jest już ogarnięte, zanim do niej zajrzysz:

- **Posegregowana.** Trzy maile, które dziś mają znaczenie, wypływają na górę z powodem — „to jest salon, który mówi, że płytka klienta przesunęła się na sześć tygodni, a ty masz zacząć za dwa.” Ciekawscy są odfiltrowani, zanim kosztują cię jedną myśl.
- **Naszkicowana.** Rutynowe odpowiedzi — „tak, robimy łazienki i pasy nad blatem”, „mamy zajęte do końca miesiąca”, „orientacyjna cena za metr” — napisane i czekające. Zerkasz, poprawiasz, wysyłasz.
- **Odpowiadająca na żądanie.** Ten sam kierownik po prostu pyta: „jaka jest najnowsza zmiana cen od dostawcy?” — a ono znajduje najnowszą od ręki, nawet łącząc producenta z dystrybutorem, który odpisuje pod inną nazwą.

CZEGO NIKT SIĘ NIE SPODZIEWA — PILNUJE TWOICH PIENIĘDZY

Ponieważ AI czyta wszystko, wyłapuje rzeczy. Jedna firma: „Oszczędziło mi już tysiące na źle zamówionych produktach — powiedziało: chwila, na podstawie twoich wcześniejszych robót chcesz chyba ten.” Zamów zwykły klej pod wielkoformatowy gres albo złą partię odcienia i to twoje pieniądze leżą na palcu, a ty zrywasz to w weekend. U innego dostawca przez pomyłkę zafakturował z 50% rozbieżnością — zgłoszone automatycznie, zanim poszła zapłata.

Nie chodzi o sprytniejszą skrzynkę. Chodzi o to, żeby porządne zapytanie nigdy więcej nie umarło na dnie stosu zestawień z hurtowni.

07

ROZDZIAŁ SIÓDMY

Twój cyfrowy kierownik biura

Każda firma glazurnicza ma kierownika biura. Zwykle jesteś nim ty, robiąc to źle o 22.00.

+20 zleceń
w jeden tydzień

W jednej firmie rzemieślniczej 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 tygodnia. Ich najlepszy tydzień.

Robota kierownika biura to tkanka łączna: co jest na dziś, na której budowie jesteś i kiedy, gdzie są zdjęcia izolacji, zanim została zakryta, czy płytki przyjechały, czy podejścia hydraulika są naprawdę gotowe, żebyś mógł kłaść izolację, i czy wykonawca znowu cię przesunął, bo elektryk się spóźnia. Jesteś jednym fachem w łańcuchu i wszyscy się spóźniają — nie musisz nikogo do tego zatrudniać. Potrzebujesz systemu, który taka osoba by prowadziła.

Poranna odprawa

Zanim przekręcisz kluczyk: dzisiejsze roboty po kolei, kogo docisnąć o pieniądze, co czeka na dostawę płytek, które budowy są naprawdę gotowe na ciebie, i ta jedna rzecz, która cię ugryzie, jeśli zapomnisz. Dwie minuty przy kawie — ekipa też wie.

Teczki zleceń, które budują się same

Każde zdjęcie, wycena, faktura i notatka podpina się pod właściwe zlecenie — więc gdy klient zadzwoni za osiem miesięcy w sprawie pękniętej płytki w tej samej łazience, cała historia tam jest, a nie rozrzucona po rolce aparatu i trzech wątkach SMS-ów.

Papiery bez strachu

Papierologia fachu — zapisy z hydroizolacji i zdjęcia strefy mokrej, zanim wyłożyłeś ją płytką, karty techniczne produktów, numery partii płytek, terminy hydraulika i wykonawcy — jest przypominana, zapisywana przy zleceniu i trzymana tam, gdzie ją znajdziesz, gdy ktoś zapyta za osiem miesięcy. Nigdy za ciebie wymyślona i nigdy niezastępująca tego, że to ty odbierasz strefę mokrą — po prostu powstrzymana przed zgubieniem.

Nie ma tego w systemie, to tego nie ma — twoja głowa trzyma rozkład płytek, nie papiery.

08

ROZDZIAŁ ÓSMY

Wyglądaj dwa razy większy, niż jesteś

Sekret, na którym duże firmy opierają się licząc, że go nie znasz: „wyglądać profesjonalnie” to w większości prezentacja — a prezentacja jest dziś prawie darmowa.

Glazurnik z jednym bussem i pięćdziesięcioosobowa firma mogą wysłać identyczną, nieskazitelną, firmową wycenę. Klient nie odróżni jednej od drugiej — więc mały, któremu się chciało, jest traktowany jak duży i może liczyć jak duży. To przy pierwszej prezentacji wygrywa się albo przegrywa zarzut „dlaczego jesteś droższy za metr”.

Koło zamachowe poleceń — z premedytacją, nie przypadkiem

- U** **Utrzymaj** — zrób całą robotę łatwą i jasną, żeby wzięli cię z powrotem bez zastanowienia.
- O** **Opinia** — poproś o opinię w Google w chwili, gdy są najszczęśliwsi, w dniu, w którym pierwszy raz się w niej kąpią, automatycznie, z linkiem. Opinie wygrywają ci dziesięć kolejnych zleceń, kiedy śpisz.
- P** **Polecenie** — zadowoleni klienci polecają, jeśli im to ułatwisz i przypomnisz. „Zna pan jeszcze kogoś, kto robi łazienkę? Zajęlibyśmy się nimi tak jak panem.”
- P** **Powtórka** — druga łazienka, o której mówili, że zrobią za rok; pralnia; pas nad blatem, który żona chce zmienić — to jest w zapisie rozmowy, pamiętasz. Przypomnienie w odpowiednim momencie zamienia jedno zlecenie w trzy.

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

ZACZNIJ DZIŚ — NAWET BEZ ŻADNEJ TECHNIKI

Poproś każdego zadowolonego klienta o opinię, zanim spakujesz busa, i wyślij porządne zdjęcia „przed i po” razem z każdą fakturą. Rozbebeszona łazienka zamieniona w skończoną fotografuje się jak marzenie — zrób zdjęcie „przed” pierwszego dnia, bo nie wrócisz już po nie. Kołu jest wszystko jedno, jak je zakręcisz. Musi tylko być kręcone.

09

ROZDZIAŁ DZIEWIĄTY

Przełom w 30 dni

Wszystko powyżej działa. Powód, dla którego większość glazurników tego nie uruchamia, jest taki, że próbują zrobić wszystko naraz, toną w połowie roboty i wracają po staremu. Więc: jedna rzecz naraz, bez przerywania roboty.

1

Tydzień 1 — Zatkaj największy przeciek: telefon

Każdy telefon odebrany, każda rozmowa zapisana, obietnice wyciągane automatycznie. Ten zaczyna spłacać całe przedsięwzięcie od razu i jest tym, który poczujesz pierwszy.

2

Tydzień 2 — Napraw wycenianie

AI szkicuje metry i cenę z tego, co dyktujesz, i z twoich starych cen; ty poprawiasz — a każda poprawka to lekcja, którą ono zachowuje. Wyceny tego samego dnia, z kontaktem zwrotnym po dwóch dniach. Patrz, jak rusza twoja skuteczność.

3

Tydzień 3 — Napraw dostawanie zapłaty

Faktura, gdy robota skończona, rozliczenia etapów na robotach dla wykonawcy, łatwa płatność, automatyczne przypomnienia — z tobą zatwierdzającym wszystko wokół pieniędzy, dopóki nie zasłuży na smycz. Tydzień, w którym twoje konto zaczyna wyglądać inaczej.

4

Tydzień 4 — Oddaj zaplecze

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

Dlaczego wszystkie cztery? Bo jeden proces nigdy nie robi wrażenia. Jeden zautomatyzowany proces dostaje wzruszenie ramion. Trzy to miejsce, gdzie zdarza się moment „no nie wierzę” — bo wtedy kawałki zaczynają ze sobą gadać. Rozmowa staje się wyceną. Wycena staje się fakturą. Faktura staje się opinią. Wtedy przestaje być narzędziem, a staje się systemem.

Pokrętko zaufania — jak oddać robotę i nie stracić snu

Nie dajesz nowemu uczniowi przecinarki i palety gresu po 350 zł za metr pierwszego dnia. Tu jest tak samo:

1

Tygodnie 1–2: pyta o wszystko

Każdy szkic maila, każda faktura — „to bym wysłało, może być?” Ty zatwierdzasz, poprawiasz, uczysz.

2

Tygodnie 3–4: pyta o rzeczy ważne

Rutynowe odpowiedzi po prostu idą; pieniądze i nowi klienci wciąż potrzebują twojego kiwnięcia głową.

3

Od drugiego miesiąca: pyta o wyjątki

Widziałeś przez tygodnie, że ma rację. Teraz działa, a ty dostajesz poranną odprawę i sygnały. Wciąż jesteś szefem — przestałeś tylko być wąskim gardłem.

Błędy, przez które dobrzy glazurnicy odpuszczają, zanim zaskoczy

- **Robienie czterech tygodni naraz.** Nie rób tego. Jeden na tydzień. Każdy odkłada wygraną, zanim dołożysz następny.
- **Doklejanie AI do starego procesu.** Jeśli wciąż wklepujesz każdy obmiar do tego samego starego programu i prosisz AI, żeby „pomogło”, to nie o to chodzi. Narysuj proces od nowa (rozdział 2).
- **Traktowanie go jak programu, a nie jak pracownika.** Program konfigurujesz raz i przeklinasz na zawsze. Tego się uczy — i z każdym tygodniem jest lepsze. Fachowcy, którzy wyciągają z niego najwięcej, gadają z nim cały dzień, jak ze swoim najlepszym pomocnikiem.
- **Czekanie na idealne.** Surowy system działający dziś bije idealny, który ustawisz, „jak się uspokoi”. Nigdy się nie uspokaja.



ZANIM TO ODŁOŻYSZ

2-minutowy audyt przecieków

Bądź szczery. Zaznacz to, co jest prawdą teraz.

- ☐ Regularnie przepuszczam telefony, kiedy jestem przy robocie — i nie wiem, ile zleceń mnie to kosztowało.
- ☐ Obiecałem komuś w tym miesiącu cenę albo oddzwonienie — i zapomniałem, dopóki się nie upomniał.
- ☐ Moje wyceny idą „wieczorem” częściej niż „od ręki”.
- ☐ Nie zawsze odzywam się po wysłaniu wyceny.
- ☐ Moje faktury czekają na zapłatę dłużej niż dwa tygodnie.
- ☐ Wysłałem w ostatnim miesiącu krępującą wiadomość „przypominam się z fakturą”.
- ☐ Moja skrzynka mnie stresuje, a ważne rzeczy się w niej zakopują.
- ☐ Gdyby klient zadzwonił o łazienkę z zeszłego roku, zajęłoby mi chwilę znalezienie szczegółów.
- ☐ Nie proszę o opinię każdego zadowolonego klienta.
- ☐ Moje zdjęcia izolacji, karty techniczne i numery partii siedzą w rolce aparatu, w schowku busa i w trzech wątkach SMS-ów.

0–2

Wszystko spięte. Kilka poprawek i lecis.

3–6

Tracisz realne pieniądze w nudnej połowie — i wszystko da się naprawić. Zaczynij od tygodnia 1.

7+

Człowieku, robisz co tydzień drugi etat za darmo. Dobra wiadomość: to dokładnie te rzeczy, które najłatwiej dziś naprawić.

Jaka by nie była twoja liczba — twój największy ptaszek to twoja największa szansa. Zaczynij tam.

Chcesz to mieć ustawione?

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, zapisuje każdą obietnicę, buduje twoje wyceny, dopomina się o twoje faktury i prowadzi twoje zaplecze, wszystko w jednym, działające w twojej firmie glazurniczej w tym tygodniu — to jest to, co budujemy. Nazywa się The Everything.

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

Zobacz, jak działa na twoich robotach na the-everything-app.com — żeby zajrzeć, nie potrzeba karty.

Szczerza uwaga: to nie naprawi zepsutej firmy i nie zaizoluje strefy mokrej ani nie odbierze roboty jako zrobionej zgodnie ze sztuką — to wciąż ty i twoja odpowiedzialność. Naprawia robotę biurową, którą odwalasz za darmo po zmroku.