

THE EVERYTHING · GUIAS PRÁTICOS PARA EMPRESAS DE OFÍCIO

O Manual do Marceneiro com IA

Como gerir um negócio de marcenaria e mobiliário por medida na era da IA — e faturar mais do que oficinas três vezes maiores.

O SISTEMA COMPLETO · SEM RODEIOS · LIVRE PARA PARTILHAR

THE EVERYTHING

Lê isto primeiro

Há dez anos, gerir uma marcenaria a sério significava contratar alguém para o escritório, pagar a um contabilista, e ainda assim andar a desenhar uma cozinha no computador depois de os miúdos irem para a cama.

Hoje, uma oficina de duas pessoas com o sistema certo fecha mais cozinhas, orçamenta mais depressa e recebe mais cedo do que uma oficina com centro de maquinaria nesting e oito homens do outro lado da cidade — e não passa uma única noite em papelada.

Ele não é mais esperto do que tu. Não é melhor marceneiro. E de computadores não percebe nada — um dos melhores que já vimos ainda há dois anos orçamentava roupeiros a olho, a contar placas. Só percebeu uma coisa antes de toda a gente: **a metade chata do negócio — as chamadas, os orçamentos, o preço da lista de corte, as faturas, andar atrás do dinheiro, o arquivo — já se consegue fazer sozinha.** Por isso pôs a energia onde está o dinheiro: na oficina, e no cliente.

Este é o manual de como ele faz. Nada de "50 prompts para copiar". Nada de conversa de tecnologia. O sistema a sério — como pensar nisto, o que montar, por que ordem, e os erros que fazem bons marceneiros desistir antes de aquilo encaixar. As histórias aqui dentro são ofícios verdadeiros e pequenos negócios verdadeiros com quem trabalhamos — nomes fora, números dentro. Lê de uma ponta à outra e vais gerir uma marcenaria mais apertada e mais rentável do que a de agora, mesmo que nunca gastes um cêntimo em software.

UMA PALAVRA FRANCA SOBRE A TUA RESPONSABILIDADE

Nada aqui dentro aprova um desenho, assina uma medição de confirmação, nem substitui o teu critério como profissional responsável — e nunca assume os trabalhos de estrutura, eletricidade, canalização ou gás com que a tua marcenaria se encontra, que pertencem a quem tiver essa credenciação. Trata da *papelada*. A marcenaria — e a responsabilidade de aquilo encaixar, funcionar e estar certo — continuam a ser tuas, do início ao fim.

O que está cá dentro

01 O Novo Campo de Jogo

As 3 coisas por que o cliente te julga — e porque é que o outro lado já usa IA.

02 Pensa IA-Primeiro

Para de colar IA aos velhos hábitos. Redesenha o negócio com a IA a tocar em tudo primeiro.

03 Nunca Mais Percas um Trabalho

Cada chamada atendida — e cada promessa apanhada, perseguida e já em andamento.

04 Orçamenta Antes de Voltares à Oficina

A IA constrói o preço com as tuas palavras e os teus números. Tu vês e envias.

05 Receber Sem a Cobrança Constrangedora

Sinal, pagamento à produção, montagem — no banco a horas, sem mensagens de vergonha.

06 A Caixa de Correio que se Gere Sozinha

Triada, escrita, e de olho no teu dinheiro — até lida em voz alta enquanto conduzes.

07 O Teu Chefe de Escritório Digital

O ponto da manhã, processos que se montam sozinhos, e a papelada arrumada.

08 Parecer o Dobro do que És

Tudo com a tua marca, e a roda de avaliações e recomendações que se alimenta sozinha.

09 A Mudança em 30 Dias

Uma semana de cada vez, o botão da confiança, e porque três processos ganham a um.



A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

Descobre exatamente por onde o teu negócio perde dinheiro — e o que arranjar primeiro.

01

CAPÍTULO UM

O Novo Campo de Jogo

Um cliente de pé numa cozinha de trinta anos não consegue perceber se és bom marceneiro. Ali de pé, não. Julga-te pelo que consegue ver — e é aí que a maior parte das oficinas perde, caladinha, trabalho que já tinha ganho.

Quando alguém finalmente se decide a fazer a cozinha, os roupeiros ou a lavandaria, não liga a um marceneiro. Liga a cinco — do topo da lista do Google, da lista do construtor, da recomendação de um amigo — e o trabalho vai para quem acertar em três coisas primeiro:

1

Atendeste — ou ligaste logo de volta?

A cozinha vai para o primeiro marceneiro que atende, não para o melhor. Toca para o voicemail e está perdida antes de teres aberto um desenho.

2

O orçamento chegou depressa, e tinha ar de coisa séria?

Um preço limpo e discriminado com um alçado em condições em dois dias ganha a um número a olho mandado por mensagem quinze dias depois — sempre.

3

Foi fácil lidar contigo?

Informação clara, sem andar atrás de ti, sem "desculpa, esqueci-me de te mandar isso". O fácil de lidar ganha os roupeiros, o móvel da casa de banho e a lavandaria depois da cozinha.

Reparas no que nenhuma delas é? O quão bom marceneiro tu és. Nem uma é sobre a qualidade da tua orla, sobre as tuas folgas, ou sobre as tuas gavetas estarem à face. As três são sobre **papelada e comunicação** — exatamente aquilo que odeias e para que nunca tens tempo no fim de um dia de oficina.

E aqui vai o que ninguém te diz: o outro lado da mesa já anda a IA. Os grandes de cozinhas orçamentam uma cozinha inteira a partir de uma planta em minutos. As grandes superfícies põem um configurador no site e orçamentam à meia-noite enquanto tu dormes. O construtor a quem fazes subempreitada compara o teu preço com outros três numa folha de cálculo antes de sair da obra. A pergunta não é se a IA entra na marcenaria — já cá está. A pergunta é se trabalha *para* ti ou *contra* ti.

A boa notícia? É a primeira vez na história que a tecnologia joga a favor do pequeno. Os grandes têm de montar comissões, implementações e formações. Tu decides numa terça e à sexta já estás a andar. O campo acabou de virar: a oficina pequena, rápida e bem organizada já consegue parecer e render como a grande marcenaria — sem os custos fixos da grande.

"Mas eu não percebo de computadores"

Os ofícios que estão a fazer isto melhor também não. Um dos que agarrou isto mais depressa é um dono com 26 anos de obra que só pegou num computador há três. Palavras dele: *"Não te preocupes com a ortografia. Não te preocupes com a gramática."* Se sabes mandar uma mensagem ou deixar um áudio, sabes pôr a andar tudo o que está neste manual. Escrever bem à máquina era o requisito antigo. Saber *dizer* o que queres é o novo — e os marceneiros, que ganham a vida a explicar uma disposição a um cliente, já são bons nisso.

300–1.000 €
+ por mês

O que cobra a maior parte do software de gestão e orçamentação a uma oficina — e mesmo assim és tu que escreves e és tu que pões os preços. Um dono que conhecemos pagava mil euros por mês, alguns meses três mil, por software que a equipa mal abria. Guarda esse número: tudo o que está neste manual ou substitui essa despesa ou faz com que ela ganhe o ordenado.

As oficinas três vezes maiores do que a tua são lentas porque são grandes. Essa é a tua brecha. Este manual é sobre passar por ela.

02

CAPÍTULO DOIS

Pensa IA-Primeiro

Antes de tocarmos numa única ferramenta, temos de arranjar a maneira como pensas nisto — porque o maior erro não é comprar o software errado. É colar IA à tua velha maneira de trabalhar e estranhar que nada mude.

Todos os processos do teu negócio foram construídos sobre um pressuposto: que uma pessoa tem de fazer cada passo. Alguém atende o telefone. Alguém desenha o trabalho e escreve o orçamento. Alguém anda atrás do sinal. Alguém arquiva as fichas dos eletrodomésticos, a encomenda das ferragens e o desenho assinado. O teu dia inteiro tem a forma desse pressuposto — e esse pressuposto acabou de morrer.

Não automatizes o teu velho processo. **Redesenha-o** — com a IA a tocar em tudo primeiro, e tu a supervisionar. Três mudanças de cabeça, cada uma aprendida com um ofício verdadeiro com quem trabalhamos:

Mudança um — delega resultados, não passos

Para de pensar "em que botões carrego". Agora falas com o teu negócio como falarias com um bom encarregado: dizes o resultado, deixa-o encontrar os passos. Um dono anulou uma fatura, voltou a emití-la a pro rata e avisou o cliente por email — dizendo exatamente isso, numa frase. Outro compra material a mandar uma mensagem do balcão — *"Estou no fornecedor a buscar o melamina branco e as correições de fecho suave para a cozinha dos Semedo"* — e a encomenda, a despesa e a contabilidade arrumam-se sozinhas. Palavras dele: *"É uma mensagem de texto que faz um monte de dados."*

Mudança dois — a IA primeiro, tu a seguir

Antes: fazias o trabalho e talvez uma ferramenta ajudasse. Agora: a IA dá a primeira passagem a tudo, e tu dás o teu ok, ajustas ou chumbas. O orçamento está escrito antes de te sentares. A resposta está escrita antes de abrires o email. A chamada está atendida antes de saíres de trás da orladora. Um cliente descreveu a rotina: *"Nove em cada dez vezes está perfeito. Vai — sim, manda."* O teu trabalho encolhe para dez segundos de decisão, não quarenta minutos a escrever. (E não — não entregas as chaves no primeiro dia. Ao início pede autorização para tudo, sobretudo para dinheiro. Vais alargando a trela à medida que a merece — Capítulo 9.)

Mudança três — as correções são investimentos

Com software normal, arranjas o mesmo erro para sempre. Com IA, arranja-lo uma vez. Um marceneiro diz-lhe que o preço de uma cozinha padrão inclui as ferragens, a orla, a entrega e o dia de montagem mas *não* a pedra, o painel de fundo nem os eletrodomésticos — e ela responde: *"Passo a lembrar-me disso."* E lembra. Diz-lhe que um construtor quer sempre costas de 18 e ilhargas cegas onde ficam à vista, e nunca mais lhe orçamenta umas costas de 16. Cada correção acumula. Seis meses depois, orçamenta como tu, escreve como tu e sabe as tuas regras — porque lhe ensinaste, uma vez.

O exercício de voltar a imaginar

Percorre o teu negócio e faz uma pergunta sobre cada interação: *"Como é que isto seria se a IA lhe tocasse primeiro?"*

INTERAÇÃO	À MODA ANTIGA	IA-PRIMEIRO
Um cliente liga a querer uma cozinha orçamentada	Voicemail. Trabalho perdido para quem atendeu.	Atendida, apanhada, medição marcada — e uma faixa de preço escrita antes de voltares à oficina.
A entrega de placas chega com duas a menos	Dás por isso na máquina na quinta, reclusas na sexta, esqueces na segunda.	Assinalado no dia em que chega, reclamado sozinho — só sabes se eles não resolverem.
Chega a atualização de preços do fornecedor	Enterrada debaixo de 200 emails. Preços velhos de placa no próximo orçamento.	Extraída, aplicada aos teus preços — uma linha: "a placa sobe em seis cores, as dobradiças 4%."
Acaba o dia de montagem	Fatura "logo à noite". Avaliação, nunca pedida.	Fatura final enviada do passeio da casa do cliente. Avaliação pedida enquanto estão contentíssimos. Roupeiros marcados para seguimento.

Cada capítulo daqui para a frente é só este exercício aplicado a uma parte do teu negócio. Não te tornas um empregado de escritório. Tornas-te o dono de um negócio que anda sozinho à tua volta.

03

CAPÍTULO TRÊS

Nunca Mais Percas um Trabalho

Comecemos pela fuga que mais te custa e menos te dói — porque nunca vês a conta.

Os marceneiros são péssimos nisto, e tu sabes. Estás a passar placas na esquadrejadora com a aspiração aos berros, ou a meter à mão na orladora, ou em cima de um escadote na cozinha de alguém com um nível numa mão. O telemóvel está na carrinha, ou no bolso de trás debaixo de uma bata cheia de pó, e toca até se cansar. Aquele que ligava — uma cozinha inteira, uma fila de roupeiros, o interior de uma loja — liga à oficina seguinte da lista. Foi-se.

10 trabalhos por ano, foram-se

Digamos que perdes quatro chamadas por semana. A maioria não é trabalho — é o comercial das ferragens, o marmorista por causa de um molde, o fornecedor das placas, o construtor atrás da data de montagem dele. Digamos que só uma por semana é mesmo alguém que quer uma cozinha. São ~50 pedidos a sério por ano de que nunca soubeste. Uma cozinha é muito comparada — três orçamentos, e um companheiro para convencer — por isso digamos que só um em cada cinco alguma vez teria fechado. Ainda assim são **uns dez trabalhos por ano** a ir direitinhos para quem atendeu. (A título ilustrativo — mas faz as contas com o tamanho dos teus trabalhos e arde.)

E o remate: o cliente que te liga não deixa mensagem. Liga ao seguinte. **O voicemail é onde os trabalhos vão morrer.** O remédio antigo era "atende mais chamadas". O remédio IA-primeiro é maior — porque uma chamada são na verdade dois problemas, e a maior parte dos marceneiros só pensa no primeiro.

Problema um — a chamada que não pudeste atender

Estás na máquina, numa montagem, ou a atravessar a cidade com uma carga de caixas acabadas. Uma rececionista de IA atende em nome do teu negócio, 24 horas por dia, soa normal ao telefone, tira os dados do trabalho — *o quê* (cozinha, roupeiros, móvel de casa de banho, lavandaria, móvel de sala, o interior de um escritório), *onde*, e *mais ou menos de que tamanho* — marca a medição na tua agenda, assinala as que têm a data de um construtor agarrada, e manda-te um resumo antes de teres desligado a aspiração. Não pára para o lanche, não fica doente, e custa uma fração de uma pessoa.

Problema dois — a chamada que atendeste, e meio esqueceste

Sê honesto: quantas vezes disseste "*sim pá, quinta-feira mando-te o preço dos roupeiros*" do banco do condutor — e na montagem seguinte já não existe? Não és desorganizado. Andas cheio, e a tua cabeça é o teu arquivo. É aqui que o IA-primeiro muda o que um telefone é:

- **Cada chamada fica apanhada.** Gravada, transcrita, arquivada no processo. Seis semanas depois, quando o cliente disser "mas tu disseste que a despensa levava o extraível incluído", podes ver o que foi mesmo dito. Num trabalho em que as alterações vêm por telefone, essa transcrição é a diferença entre uma conversa e uma discussão.
- **As promessas saem sozinhas.** "Preço até quinta." "Ligar ao marmorista por causa da data do molde." "Andar atrás da ficha do forno antes de cortar a caixa." Tiradas da conversa — tu não apontas nada, porque ias a conduzir.
- **As promessas andam atrás de ti.** Quinta de manhã: "Disseste ao Zé que hoje tinha o preço dos roupeiros dele — queres que trate disso?" O seguimento que os teus concorrentes nunca mandam agora sai sempre.
- **E se tiver o que precisa, o trabalho começa sozinho.** A chamada apanhou o trabalho, a morada, o âmbito por alto — por isso o orçamento não é um lembrete numa lista, é um rascunho à espera quando encostas.

Em que insistir — resolvas como resolveres

- ✓ Cada chamada atendida em nome do teu negócio — incluindo às 18h, incluindo ao sábado.
- ✓ Uma transcrição pesquisável de cada chamada — "o que é que ficou combinado sobre os puxadores?"
- ✓ As promessas caem algures que anda atrás de ti — não um caderno, não a tua memória.
- ✓ Os dados do trabalho passam da chamada para o processo — não escritos três vezes.

A VERSÃO FAZ-TU-MESMO

Reencaminha o teu número para um serviço de atendimento com um guião apertado — nome, zona, o que querem, "ele liga de volta esta tarde". E grava um áudio com as tuas promessas antes de arrancares. Só isso já ganha trabalhos.

A VERSÃO FEITA PARA TI

Um sistema telefónico de IA tudo-em-um (o género de coisa que a The Everything faz) cobre o padrão inteiro — atendida, transcrita, promessas perseguidas, orçamento escrito a partir da chamada. De qualquer maneira: nunca deixes cair uma chamada — nem uma promessa — ao chão.

04

CAPÍTULO QUATRO

Orçamenta Antes de Voltares à Oficina

Segunda maior fuga: o orçamento que sai "esta semana".

É isto que acontece a sério. Passas uma hora na cozinha deles com um laser e um bloco, dizes "mando-te isso daqui a dois dias" — e depois a produção está atrasada, uma montagem alonga-se, e os preços acabam por se fazer às 21h30 de domingo. Ou na quinta seguinte. Entretanto o cliente teve outros dois marceneiros lá em casa na mesma semana, e um deles mandou um preço com um desenho.

Rapidez

ganha orçamentos

Não o preço. A rapidez. A oficina cujo orçamento aterra enquanto o cliente ainda fala da cozinha ao jantar ganha uma quantidade assustadora de vezes — mesmo sendo mais cara. Um preço rápido e profissional passa a única coisa que o cliente quer: este homem é organizado, e a minha cozinha aparece quando ele diz que aparece.

O conselho antigo era "usa um modelo, orçamenta do telemóvel". Esquece. Orçamentar IA-primeiro quer dizer **a IA constrói o preço. Tu vês**. É assim que isso é numa marcenaria a sério, hoje.

- **Tu falas, ela constrói.** Percorre o trabalho, dita o que vês — "*Em L, 4,2 por 2,6, dezasseis portas, quatro blocos de gavetas com fecho suave, fila de superiores de um lado, frentes lacadas branco acetinado, caixas em melamina, 20 mm de pedra por outros, máquina de lavar loiça encastrada, o painel de fundo que está fica*" — e transforma isso num orçamento com preços, discriminado, profissional, no teu modelo.
- **Põe preços a partir do TEU histórico.** Dá-lhe os teus orçamentos antigos e aprende os teus valores — os teus números por móvel, os teus custos de placa e orla, as tuas verbas de ferragens, o teu preço do dia de montagem, a tua margem. Preços diferentes para um construtor a quem fazes subempreitada e para um particular? Mantém-nos bem separados.
- **Sabe as tuas regras — porque lhe ensinaste uma vez.** O que "fornecimento e montagem" inclui nos teus trabalhos, o que fica sempre de fora (a pedra, o painel de fundo, os eletrodomésticos, o electricista e o canalizador para desligar e voltar a ligar), a tua percentagem de desperdício em placa. Ensina-lhe como a um aprendiz; ao contrário de um aprendiz, nunca esquece.
- **Apanha o que te esqueceste.** Um ofício verdadeiro meteu-lhe um relatório de trabalho, e o orçamento da IA voltou a incluir as deslocações que um orçamentista pago tinha deixado de fora do mesmo trabalho. Não fica cansada às 21h30 nem se esquece dos rodapés, dos remates, dos enchimentos, da entrega, ou da viagem ao ecocentro com a cozinha velha.
- **Até vai buscar preços.** Não tens a certeza de quanto está hoje uma placa de 18 nessa cor, ou um elevatório desse tamanho? Vê no fornecedor e encaixa — tu corriges se ela apanhou o acabamento errado, e fica a saber para sempre.

2–3 dias

→ meio dia

Um ofício com quem trabalhamos — 26 anos de obra, mal toca num computador: *"Orçamentos que antes me levavam dois ou três dias, a minha IA faz em meio dia. Fiz um ontem que me teria levado dois dias — mandei no próprio dia."* Os preços saíram "praticamente iguais" aos dele, porque aprendeu com os orçamentos antigos dele.

E depois a parte que toda a gente salta — **o seguimento**. Uma mensagem, dois dias depois: *"Só para confirmar que recebeste o preço da cozinha — com todo o gosto explico o que leva e o que não leva."* Essa única mensagem ganha mais trabalhos do que baixar o preço alguma vez vai ganhar, porque a maior parte dos concorrentes nunca a manda. Uma cozinha é uma compra pensada — estão a comparar três orçamentos que dizem coisas diferentes, e um empurrãozinho discreto na altura certa é muitas vezes tudo o que é preciso para pender para o teu lado. IA-primeiro, o seguimento não é um hábito que constróis. É uma coisa que acontece.

AQUELE QUE SALVA O TRABALHO TODO

Não se corta nada até o desenho estar aprovado — e aprovado *por escrito*, com o acabamento, as ferragens, o puxador e o modelo do eletrodoméstico listados nele. Isso não é papelada; isso é a história inteira da gestão do risco deste ofício. Manda-o depressa, recebe-o assinado, e arquiva a resposta no processo. Se o cliente mudar de ideias nas portas depois de teres cortado, é uma alteração com preço e toda a gente vê porquê. IA-primeiro, a aprovação sai, anda atrás de si própria e aterra no processo. Tu continuas a ler o desenho. Tu lêes sempre o desenho.

05

CAPÍTULO CINCO

Receber Sem a Cobrança Constrangedora

Já fizeste o trabalho. Agora tens de tirar o dinheiro — o que para a maior parte dos marceneiros é um segundo trabalho não pago de que ninguém os avisou.

7 dias
não 47

A fatura média de um ofício é paga cerca de seis semanas depois de ser enviada. Não é por os clientes não quererem pagar — a maioria simplesmente esquece-se, e a ti sabe-te mal chatear. E neste ofício isso é brutal: compras a placa, as ferragens e as frentes de um trabalho antes de cortares seja o que for, por isso uma fatura final atrasada quer dizer que financiaste a cozinha de outra pessoa no teu cartão.

A cobrança é um problema de **sistema**, não de pessoas. Arranja o sistema e nunca mais tens a conversa constrangedora — nem mandas aquela mensagem de vergonha "só a lembrar aquela fatura".

O sistema que te faz receber a horas

1

Cobra a fase no dia em que a atinges — sinal, produção, montagem

Cada dia que esperas é um dia a mais até entrar. IA-primeiro, é uma frase da carrinha: "sinal da cozinha dos Nogueira." As rubricas do orçamento, as tuas condições, o email deles. O sinal sai com o desenho aprovado para que a encomenda do material esteja financiada antes de a comprares — e o pagamento à produção sai no dia em que o trabalho entra na máquina, não quando expede.

2

Torna o pagar stupidamente fácil

Um link de "pagar agora" é pago mais depressa do que "aqui vai o meu IBAN". Tira todos os passos entre quererem pagar e estar feito.

3

Automatiza os toques educados

Um lembrete simpático ao dia 3, 7 e 14 — automaticamente, para nunca seres tu a mandá-lo. Depois um extrato mensal, e um aviso a ti só quando alguém está mesmo em atraso. Vale milhares em tesouraria.

4

Sobe o tom só se for preciso

A maioria paga ao primeiro ou segundo toque. O raro que se arrasta leva uma mensagem mais firme — e ainda assim profissional. Tu continuas o bom da fita até ao fim.

E porque dinheiro é dinheiro: este é o único sítio onde manténs a IA com a trela curta ao início. Ela rascunha, tu dás o teu ok, sempre — até a teres visto acertar durante um mês e lhe dizeres para parar.

06

CAPÍTULO SEIS

A Caixa de Correio que se Gere Sozinha

A tua caixa de correio é por onde o dinheiro sai calado e o stress entra.

Extratos de fornecedores, perguntas de clientes, ferragens em falta, confirmações de cor e acabamento, a ficha do eletrodoméstico que a cliente jura que mandou, a data do molde do marmorista, o construtor atrás de uma alteração, uma atualização de preços — tudo misturado com lixo, tudo a cair enquanto estás na máquina. Um gerente de loja com quem trabalhamos começou com um atraso de 24.000 emails: *"Lia um email, e perdia-se. Nem sequer era capaz de o encontrar outra vez."*

O problema não é email a mais. É que o importante e o ruído são iguaizinhos até parares e leres tudo — e não tens tempo. IA-primeiro, a caixa passa a ser uma coisa já tratada quando olhas para ela:

- **Triada.** Os três emails que interessam hoje sobem ao topo, marcados com o porquê — "este é a ficha do eletrodoméstico que muda a largura do móvel, e o trabalho entra na máquina na segunda." Os que só andam a ver são filtrados antes de te custarem um pensamento.
- **Escrita.** As respostas de sempre — "sim, fazemos roupeiros e móveis de casa de banho além de cozinhas", "estamos com oito semanas", "aqui vai uma faixa por alto para uma cozinha desse tamanho" — escritas e à espera. Dás uma vista de olhos, ajustas, mandas.
- **Respondida a pedido.** Esse mesmo gerente agora só pergunta: "qual é a última atualização de preços do fornecedor?" — e ela encontra a mais recente num instante, mesmo ligando um fabricante ao distribuidor que responde com outro nome.

A PARTE QUE NINGUÉM ESPERA — TOMA CONTA DO TEU DINHEIRO

Como a IA lê tudo, apanha coisas. Um negócio: *"Já me poupou milhares em produtos mal encomendados — disse, espera lá, pelos teus trabalhos anteriores é capaz de ser este que queres."* Neste ofício uma encomenda errada não é refazer, é deitar fora — encomenda o lote de cor errado, a espessura de placa errada, ou dobradiças com a sobreposição errada e é o teu dinheiro no contentor e uma semana fora do teu prazo. Outro negócio teve um fornecedor a faturar por engano com 50% de desvio — assinalado automaticamente antes de ser pago.

A ideia não é uma caixa mais esperta. É que um pedido a sério nunca mais morra no fundo de uma pilha de extratos de fornecedores.

07

CAPÍTULO SETE

O Teu Chefe de Escritório Digital

Todos os negócios de marcenaria têm um chefe de escritório. Na maioria, és tu — a fazê-lo mal às 22h, porque não há mais ninguém.

+20

trabalhos numa semana

A pessoa da administrativa de um escritório foi de férias uma semana. O dono: "Não a tivemos no escritório durante uma semana, e isso ajudou-nos a fazer o trabalho dela — e entraram-nos para aí mais 20 trabalhos nesta semana." Não sobreviver à semana. A melhor semana deles.

O trabalho do chefe de escritório é o tecido que liga tudo: o que está hoje na máquina, o desenho de quem é que ainda não está aprovado, que montagem é em que dia, quando é que o estucador sai para poderes fazer a medição de confirmação, se a encomenda das ferragens foi, se o marmorista já tem a data do molde, onde estão as fotos do trabalho que fizeste na mesma rua o ano passado. Não precisas de contratar essa pessoa. Precisas do sistema que essa pessoa poria a andar.

O ponto da manhã

Antes de abrires o portão da oficina: a ordem de corte e de montagem de hoje, a quem andar atrás para receber, o que está à espera de placa, ferragens ou uma confirmação de cor, de quem é que ainda estás à espera do desenho, e a única coisa que te vai morder se te esqueceres dela. Dois minutos com um café — e a tua equipa também sabe.

Processos que se montam sozinhos

Cada foto, orçamento, desenho aprovado, ficha de eletrodoméstico, nota de medição e fatura cola-se sozinha ao trabalho certo — para que, quando o cliente ligar daqui a oito meses a querer um móvel de casa de banho a condizer na mesma cor, o histórico esteja lá, com lote e tudo, não espalhado entre o teu rolo de fotografias e três mensagens.

A papelada sem o aperto

A papelada que vem com o escritório — o desenho assinado, a lista de acabamentos e ferragens, as fichas dos eletrodomésticos, a alteração que o cliente aceitou ao telefone, os documentos de garantia do fornecedor — é pedida, apanhada no processo, e guardada onde a consigas mesmo encontrar quando uma pergunta voltar dois anos depois. Nunca inventada por ti, e nunca um substituto da tua própria aprovação do desenho ou da tua própria medição de confirmação — só impedida de desaparecer.

08

CAPÍTULO OITO

Parecer o Dobro do que És

Um segredo com que os grandes contam: quase todo o "parecer profissional" é apresentação — e a apresentação agora é quase de graça.

Uma oficina de duas pessoas e uma marcenaria de cinquenta conseguem mandar o mesmo orçamento igualzinho, impecável, com marca. O cliente não consegue dizer qual é qual — por isso o pequeno que se dá ao trabalho é tratado como o grande, e pode cobrar como ele. A primeira apresentação é onde a objeção do preço se ganha ou se perde — e neste ofício o cliente está a comprar uma coisa que ainda não existe, por isso o aspeto no papel é o produto até ao dia da montagem.

A roda das recomendações — de propósito, não por acaso

- R** **Reter** — faz com que o trabalho todo seja fácil e claro, para que te chamassem outra vez sem pensar duas vezes.
- R** **Rever** — pede a avaliação no Google no momento em que estão mais contentes, no dia em que abriram todas as gavetas da cozinha nova, automaticamente, com o link. As avaliações ganham-te os próximos dez trabalhos enquanto dormes.
- R** **Recomendar** — os clientes contentes recomendam se lhes facilitares e lhes lembrares. "Conhece alguém que esteja a fazer a cozinha ou os roupeiros? Tratávamos deles como tratámos de si." O construtor que gostou da tua montagem vale dez desses.
- R** **Revender** — os roupeiros que disseram fazer para o ano; a lavandaria; o móvel da casa de banho da suíte — está na transcrição da chamada, lembra-te. Um lembrete na altura certa transforma uma cozinha em três trabalhos.

Esta máquina é ouro puro e quase ninguém a põe a andar — porque quer dizer fazer a coisa chata na altura perfeita, sempre, para sempre. Que é exatamente aquilo que um sistema faz na perfeição e um humano ocupado nunca faz.

COMEÇA HOJE — MESMO SEM NADA DE TECNOLOGIA

Pede a avaliação a cada cliente contente antes de varrer e carregar a carrinha, e manda fotos limpas do antes e depois com cada fatura final. Uma cozinha acabada fotografa-se que é um encanto — aproveita. À roda não interessa como é rodada. Só precisa que a rodem.

09

CAPÍTULO NOVE

A Mudança em 30 Dias

Tudo o que está acima funciona. A razão por que a maior parte dos marceneiros não põe isto a andar é que tentam fazer tudo de uma vez, entram em stress a meio de um trabalho, e voltam ao antigo. Por isso: uma coisa de cada vez, sem parar a produção.

1

Semana 1 — Tapa a maior fuga: o telefone

Cada chamada atendida, cada chamada apanhada, promessas tiradas automaticamente. Esta começa a pagar o exercício todo logo, e é a que vais sentir primeiro.

2

Semana 2 — Arranja os orçamentos

A IA rascunha o preço a partir do teu ditado e dos teus trabalhos antigos; tu corriges — e cada correção é uma lição que ela guarda. Orçamentos em dois dias, o desenho fora para aprovação, e o seguimento a dois dias. Vê a tua taxa de fecho mexer.

3

Semana 3 — Arranja o receber

Sinal com o desenho aprovado, pagamento à produção no dia em que entra na máquina, fatura final da montagem, pagamento fácil, lembretes automáticos — contigo a dar o teu ok em tudo o que é dinheiro até ela ter merecido a trela. A semana em que a tua conta começa a ter outro ar.

4

Semana 4 — Larga a retaguarda

Caixa triada e escrita, ponto da manhã a andar, processos a montarem-se sozinhos, avaliações pedidas automaticamente.

Porquê as quatro? Porque um processo sozinho nunca parece grande coisa. Um processo automatizado leva um encolher de ombros. Três é onde acontece o momento "caramba" — porque é aí que as peças começam a falar umas com as outras. A chamada torna-se o orçamento. O orçamento torna-se o desenho aprovado. O desenho torna-se o sinal. A montagem torna-se a avaliação. É aí que deixa de ser uma ferramenta e começa a ser um sistema.

O botão da confiança — como largar sem perder o sono

Não dás a um moço de primeiro ano a seccionadora e o trabalho bom logo no primeiro dia. Aqui é igual:

1

Semanas 1–2: pergunta por tudo

Cada rascunho de email, cada fatura — "é isto que eu mandava, ok?" Tu dás o teu ok, corriges, ensinas.

2

Semanas 3–4: pergunta pelo que é importante

As respostas de sempre saem sozinhas; dinheiro, desenhos e clientes novos continuam a passar pelo teu aceno.

3

Do segundo mês em diante: pergunta pelas exceções

Viste-a acertar durante semanas. Agora anda, e tu recebes o ponto da manhã e os avisos. Continuas a ser o patrão — só deixaste de ser o gargalo. O desenho e a medição de confirmação nunca saem da tua secretária, e não devem sair.

Os erros que fazem bons marceneiros desistir antes de aquilo encaixar

- **Fazer as quatro semanas de uma vez.** Não. Uma por semana. Cada uma arruma uma vitória antes de acrescentares a seguinte.
- **Colar a IA ao processo antigo.** Se ainda escreves cada trabalho no mesmo software de sempre e pedes à IA para "ajudar", perdeste a ideia. Redesenha o processo (Capítulo 2).
- **Tratá-la como software em vez de pessoal.** O software configura-se uma vez e amaldiçoa-se para sempre. Isto ensina-se — e melhora todas as semanas. Os ofícios que mais lhe tiram falam com ela o dia todo, como com o seu melhor encarregado.
- **Esperar pelo perfeito.** Um sistema tosco a andar hoje ganha a um perfeito que vais montar "quando isto acalmar". Isto nunca acalma.



ANTES DE POUSARES ISTO

A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

Sê honesto. Marca as que são verdade neste momento.

- ☐ Perco chamadas com frequência enquanto estou na oficina ou numa montagem — e não sei quantos trabalhos me custou.
- ☐ Prometi um preço ou uma chamada a alguém este mês — e esqueci-me até me virem atrás.
- ☐ Os meus orçamentos saem "esta semana" mais vezes do que "em dois dias".
- ☐ Nem sempre faço seguimento depois de mandar um preço.
- ☐ Já comecei a cortar por um desenho que o cliente nunca assinou.
- ☐ O meu sinal ou a minha fatura final demoram mais de duas semanas a ser pagos.
- ☐ Mande uma mensagem constrangedora "só a lembrar aquela fatura" no último mês.
- ☐ A minha caixa de correio stressa-me, e o importante — uma ficha de eletrodoméstico, uma confirmação de cor — fica enterrado.
- ☐ Se um cliente ligasse por causa de uma cozinha do ano passado, demorava a encontrar a cor e as ferragens.
- ☐ Não peço avaliação a todos os clientes contentes.

0-2

Barco apertado. Meia dúzia de ajustes e voas.

3-6

Andas a perder dinheiro a sério na metade chata — e tem tudo arranjo. Começa pela Semana 1.

7+

Ó pá, andas a fazer um segundo trabalho de graça todas as semanas. Boa notícia: é exatamente a coisa que agora é mais fácil de arranjar.

Seja qual for o teu número — a tua maior marca é a tua maior oportunidade. Começa aí.

Queres que to montemos?

Tudo o que está neste manual podes construir sozinho — e devias, se tiveres o tempo e a paciência. Muitos fazem. Se preferires que esteja simplesmente feito — a IA que atende o teu telefone, apanha cada promessa, constrói os teus orçamentos, anda atrás dos teus desenhos e das tuas faturas e gere a tua retaguarda, tudo num só, a trabalhar na tua marcenaria esta semana — é isso que nós construímos. Chama-se The Everything.

- ✓ 14 dias de teste grátis. Cancela quando quiseres. Sem fidelização, sem contratos.
- ✓ Nada de importante — um orçamento, uma fatura, uma mensagem a um cliente — sai alguma vez sem que tu vejas primeiro.
- ✓ Vive dentro do Microsoft Teams e das ferramentas que já usas.

Vê a funcionar nos teus próprios trabalhos em the-everything-app.com — sem cartão de crédito para espreitar.

Nota honesta: isto não conserta um negócio estragado, e não vai aprovar o desenho, assinar a medição de confirmação nem decidir se aquela caixa encaixa — isso continua a ser contigo e com a tua responsabilidade. O que conserta é o trabalho de escritório que andas a fazer de graça depois de escurecer.