

THE EVERYTHING · GUIAS PRÁTICOS PARA EMPRESAS DE OFÍCIOS

O Manual do Ar Condicionado com IA

Como gerir uma empresa de ar condicionado na era da IA
— e deixar de ter a época do ano a decidir quanto ganhas.

O SISTEMA COMPLETO · SEM ENROLAÇÃO · LIVRE PARA PARTILHAR

THE EVERYTHING

Lê isto primeiro

Há dez anos, gerir uma empresa de ar condicionado a sério significava pôr alguém ao telefone o verão inteiro, pagar a um contabilista, e mesmo assim acabar a orçamentar a substituição de uma conduta à mesa da cozinha às 22h, com a foto de um quadro elétrico tirada à luz da lanterna.

Hoje, uma equipa de duas carrinhas com a montagem certa atende todas as chamadas na primeira semana de 38°, orça a obra de condutas nessa mesma tarde, e recebe antes de a fatura fazer quinze dias — enquanto uma empresa maior do outro lado da cidade ainda anda a ligar de volta às pessoas na segunda-feira.

Não é melhor técnico do que tu. Não é mais rápido com o maçarico. E de computadores percebe ainda menos — um dos melhores que vimos ainda há dois anos escrevia as fichas de assistência num livro de papel químico. Só percebeu uma coisa antes de toda a gente: **a metade chata do negócio — as chamadas, os orçamentos, as faturas, as cobranças, os processos de garantia, o arquivo — já se consegue fazer sozinha.** Por isso pôs a energia onde está o dinheiro: no terreno, e no cliente.

Este é o manual de como ele faz. Nada de «50 prompts para copiar». Nada de conversa de betinho da tecnologia. O sistema a sério — como pensá-lo, o que montar, por que ordem, e os erros que fazem bons técnicos desistir antes de a ficha cair. As histórias aqui dentro são de profissionais e pequenos negócios reais com quem trabalhamos — os nomes ficam de fora, os números ficam cá. Lê de uma ponta à outra e vais gerir uma empresa de ar condicionado mais afinada e mais rentável do que geres hoje, mesmo que nunca gastes um cêntimo em software.

UMA PALAVRA FRANCA SOBRE A TUA CERTIFICAÇÃO

Nada aqui dentro mexe em gás refrigerante, dá uma ligação elétrica por boa, ou substitui o critério de um técnico habilitado. Trata da *papelada*. A recolha e a carga de gás, a parte elétrica, as condições de garantia do fabricante — e a responsabilidade de estar tudo bem-feito — são tuas, do princípio ao fim.

O que está cá dentro

01 O Novo Campo de Jogo

As 3 coisas por que os clientes te avaliam — e porque o outro lado já usa IA.

02 Pensar Primeiro na IA

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

03 Nunca Mais Percas uma Obra

Cada chamada atendida no dia de 38° — e cada promessa registada, cobrada, já em andamento.

04 Orça Antes de Arrancares a Carrinha

A IA faz o orçamento a partir da tua visita e dos teus preços. Tu confere e envias.

05 Recebe Sem a Cobrança Constrangedora

Sinais cobrados, assistências pagas em 7 dias, não 47 — sem seguimentos embaraçosos.

06 A Caixa de Entrada que se Gere Sozinha

Organizada, com respostas rascunhadas, garantias cobradas — até lida em voz alta na estrada.

07 O Teu Gestor de Escritório Digital

O resumo da manhã, os processos de obra que se montam sozinhos, e a papelada tratada.

08 Parece o Dobro do que És

Tudo com a tua marca, os contratos de manutenção que nunca cobras, e o volante das recomendações.

09 A Mudança em 30 Dias

Uma semana de cada vez, o botão da confiança, e porque três processos valem mais do que um.



A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

Descobre exatamente por onde o teu negócio está a perder dinheiro — e o que corrigir primeiro.

01

CAPÍTULO UM

O Novo Campo de Jogo

Um dono de casa a suar numa sala a 38° não consegue perceber se és bom técnico. Ali de pé, não consegue. Avalia-te pelo que vê — e é aí que a maioria das empresas de ar condicionado perde, sem dar por isso, trabalho que era seu.

Quando aperta o calor e a máquina velha se rende de vez, não ligam a uma empresa de ar condicionado. Ligam a cinco, as primeiras da lista do Google, e a obra fica com quem acertar primeiro em três coisas:

1 Atendeste mesmo — ou ligaste logo de volta?

A substituição das condutas fica com a primeira empresa que atende, não com a melhor. Se cair no voicemail na semana mais quente do ano, está perdida antes de teres visto o sótão.

2 O orçamento chegou depressa, e com bom aspeto?

Um orçamento bem apresentado e detalhado — máquina, zonas, instalação, remates — no espaço de um dia ganha a um número enviado por mensagem para a semana. Sempre, sem exceção.

3 Foi fácil lidar contigo?

Informações claras, sem andar atrás de ti, sem «desculpa, esqueci-me de enviar». Ser fácil de lidar ganha a obra de condutas da casa toda depois da assistência pequenina.

Reparaste no que nenhuma delas mede? O bom técnico que és. Nem a tua soldadura, nem o teu vácuo, nem o facto de tirares mesmo os filtros e limpares o condensador em condições em vez de lhe dares uma mangueirada. As três são sobre **papelada e comunicação** — precisamente aquilo que detestas e para que nunca tens tempo no meio de uma vaga de calor.

E aqui está a parte que ninguém te diz: o outro lado da mesa já funciona à base de IA. Os grandes instaladores nacionais fazem as rotas e a distribuição de serviços com ela. Os vendedores online orçam um fornecimento e instalação em noventa segundos a partir de um formulário. O departamento de obra do construtor confere cada linha do teu trabalho a mais contra o caderno de encargos no segundo em que o carregas. A questão não é se a IA entra no ar condicionado — já entrou. A questão é se está a trabalhar *a teu favor* ou *contra ti*.

A boa notícia? É a primeira vez na história que a tecnologia joga a favor do pequeno. Os grandes têm comitês, implementações e programas de formação. Tu decides numa terça e estás a trabalhar na sexta. O campo de jogo virou-se: a empresa de ar condicionado pequena, rápida e organizada consegue agora parecer e trabalhar como o grande instalador — sem os custos de estrutura dele.

«Mas eu não percebo de computadores»

Nem os profissionais que fazem isto melhor. Um dos que adotou mais depressa é um dono com 26 anos de ofício que só pegou num computador há três anos. Nas palavras dele: *«Não te preocupes com a ortografia. Não te preocupes com a gramática.»* Se sabes enviar uma mensagem ou deixar um áudio do telhado, sabes usar tudo o que está neste manual. Escrever bem à máquina era o requisito antigo. Saber *dizer* o que queres é o novo — e os técnicos de AVAC, que explicam zonamento a clientes confusos o dia inteiro, já são bons nisso.

300–1.000 €
+ por mês

É o que cobra a maioria do software de gestão de obra e de agendamento para ofícios — e *mesmo assim* és tu que escreves, orças e fazes o seguimento. Um dono que conhecemos pagava mil euros por mês, nalguns meses três mil, por software que os técnicos mal abriam. Guarda esse número: tudo neste manual ou substitui essa despesa ou faz com que ela se pague.

As empresas três vezes maiores que a tua são lentas porque são grandes. É essa a tua brecha. Este manual é sobre passar por ela.

02

CAPÍTULO DOIS

Pensar Primeiro na IA

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

Cada processo do teu negócio foi construído sobre um pressuposto: alguém tem de fazer cada passo. Alguém atende o telefone. Alguém escreve o orçamento. Alguém anda atrás do sinal. Alguém abre o processo de garantia e arquiva a ficha de comissionamento. O teu dia inteiro está moldado a esse pressuposto — e esse pressuposto acabou de morrer.

Não automatizes o teu processo antigo. **Redesenha-o** — com a IA a tocar tudo primeiro, e tu a supervisionar. Três mudanças de mentalidade, todas aprendidas com negócios reais com quem trabalhamos:

Mudança um — delega resultados, não passos

Deixa de pensar «em que botões carrego». Agora falas com o teu negócio como falarias com um bom ajudante: diz o resultado, deixa-o descobrir os passos. Um dono cancelou uma fatura, reemitiu-a proporcionalmente e enviou email ao cliente dizendo exatamente isso, numa só frase. Outro compra material enviando uma mensagem do balcão do distribuidor — «*Estou no armazém a levar o split de 7 kW, um rolo de cabo de 2,5 e os suportes para a obra do Silva*» — e a nota de encomenda, a despesa e a contabilidade tratam-se sozinhas. Nas palavras dele: «*É uma mensagem de texto que faz um monte de dados.*»

Mudança dois — a IA primeiro, tu a seguir

Forma antiga: fazes tu o trabalho, talvez uma ferramenta ajude. Forma nova: a IA faz a primeira passagem de tudo, e tu aprovas, ajustas ou vetas. O orçamento está rascunhado antes de te sentares. A resposta está escrita antes de abrires o email. A chamada é atendida antes de saíres do sótão. Um cliente descreveu a rotina: «*Nove em cada dez vezes está perfeito. É só — sim, envia.*» O teu trabalho encolhe para dez segundos de decisão, em vez de quarenta minutos a escrever. (E não — não entregas as chaves logo no primeiro dia. Ao início pede autorização para tudo, sobretudo para dinheiro. Vais soltando a trela à medida que ela a merece — Capítulo 9.)

Mudança três — as correções são investimentos

Com software normal, corriges o mesmo erro para sempre. Com IA, corriges uma vez. Um técnico diz-lhe que a instalação normal de um split costas com costas inclui o suporte, o tubo de condensados, a calha e os remates — e ela responde: «*Fico a saber isso a partir de agora.*» E fica mesmo. Diz-lhe que as obras de um construtor em particular levam sempre a unidade de condutas slim, e não a máquina normal, e nunca mais erra. Cada correção acumula. Seis meses depois, orça como tu, escreve como tu e conhece as tuas regras — porque lhe ensinaste, uma vez.

O exercício de reimaginar

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

INTERAÇÃO	À MODA ANTIGA	PRIMEIRO A IA
Cliente liga num dia de 38°, sem frio nenhum	Voicemail. Obra perdida para quem atendeu.	Atendida, triada, marcada — máquina morta resolvida hoje, visita para orçar as condutas agendada.
O distribuidor entrega a unidade exterior errada	Dás por isso na quinta, reclamas na sexta, esqueces na segunda.	Assinalada no dia em que chega, reclamada automaticamente — só sabes se não resolverem.
Processo de garantia aberto com o fabricante	Fica no limbo. Comes a mão de obra e nunca mais o cobras.	Seguido, cobrado todas as semanas, escalado — a nota de crédito chega mesmo.
A instalação termina	Fatura «logo à noite». Contrato de manutenção nunca proposto.	Fatura enviada ainda do portão. Avaliação pedida enquanto ainda sopra ar frio. Manutenção proposta.

Cada capítulo a partir daqui é só este exercício aplicado a uma parte do teu negócio. Não te tornas um administrativo. Tornas-te o dono de um negócio que gira sozinho à tua volta.

03

CAPÍTULO TRÊS

Nunca Mais Percas uma Obra

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

As empresas de ar condicionado são péssimas nisto, e tu sabes. É a primeira semana de calor a sério. Estás num sótão a 55° a arrastar conduta flexível até à grelha de um quarto, ou tens os manómetros postos e a bomba de vácuo a trabalhar. O telemóvel vibra algures na carrinha. Cai a chamada. Quem ligava — uma máquina morta, uma instalação de condutas completa, um condomínio à procura de contrato de assistência — liga à empresa seguinte da lista. Foi-se. E nessa semana ligam todos ao mesmo tempo.

26 obras

por ano, invisíveis

Imagina que perdes quatro chamadas por semana em média ao longo do ano — numa vaga de calor perdias isso antes da pausa do café, e em janeiro mal perderias uma. A maioria é o distribuidor, um técnico, ou um fabricante atrás de um processo de garantia — não é quem quer comprar. Imagina que uma por semana é alguém que quer mesmo um equipamento. Ar condicionado numa vaga de calor é urgente e procura-se ao telefone, e quem atende costuma ganhar — por isso imagina que uma em cada duas dessas teria marcado. São 52 pedidos por ano, 26 obras, mais ou menos uma de quinze em quinze dias a ir direta para quem atendeu a seguir. Nunca o sentes, porque nunca soubeste que o telemóvel tocou. (É ilustrativo — mas faz as tuas contas e vai doer.)

E o pior: ninguém sentado numa casa a ferver deixa mensagem no voicemail. Liga ao próximo. **O voicemail é onde as obras vão morrer.** A solução antiga era «atender mais chamadas». A solução com IA primeiro é maior — porque uma chamada são na verdade dois problemas, e a maioria dos técnicos só pensa no primeiro.

Problema um — a chamada que não pudeste atender

Estás num telhado, dentro de um teto falso, ou a soldar com as duas mãos. Uma rececionista de IA atende em nome da tua empresa, 24 horas por dia, soa natural ao telefone, apanha os detalhes da obra — *o quê* (não arrefece, pinga água do teto, um split novo, um orçamento de condutas), *onde*, *o que está lá instalado*, e *que urgência tem* — marca a visita no teu calendário, põe no topo a casa sem frio com um recém-nascido, e envia-te um resumo por mensagem antes de desceres a escada. Não faz pausa para o café, não adoece, não se despede em agosto, e custa uma fração de uma pessoa — o que interessa, porque a única semana em que precisarias de contratar alguém é a semana em que não há ninguém disponível.

Problema dois — a chamada que atendeste, e meio-esqueceste

Sê honesto: quantas vezes disseste «*sim, arranjo-te um preço para as condutas até quinta*» do banco do condutor entre obras — e à assistência seguinte já se tinha ido? Não és desorganizado. Estás a abarrotar nas únicas dez semanas que pagam o teu ano, e a tua cabeça é o teu arquivo. É aqui que a IA primeiro muda o que um telefone sequer é:

- **Cada chamada fica registada.** Gravada, transcrita, arquivada na obra. Seis semanas depois, quando o cliente diz «mas tu disseste que a unidade extra no escritório estava incluída», podes ver o que foi mesmo dito.
- **As promessas saem automaticamente.** «Orçamento das condutas até quinta.» «Ligar ao distribuidor por causa do prazo da máquina de 14 kW.» Extraídas da conversa — não apontas nada, porque estavas a conduzir.
- **As promessas andam atrás de ti.** Quinta de manhã: «Disseste ao David que ele teria o preço das condutas hoje — queres que trate disso?» O seguimento que os teus concorrentes nunca fazem passa a acontecer sempre.
- **E se tiver o que precisa, o trabalho começa sozinho.** A chamada apanhou a obra, a morada, a máquina que lá está — por isso o orçamento não é um lembrete numa lista, é um rascunho à espera quando encostares.

O que exigir — resolves como resolveres

- ✓ Cada chamada atendida em nome da tua empresa — incluindo às 19h do domingo mais quente do ano.
- ✓ Uma transcrição pesquisável de cada chamada — «o que combinámos sobre a segunda zona?»
- ✓ As promessas caem num sítio que anda atrás de ti — não num livro de fichas, não na tua memória.
- ✓ Os detalhes da obra vindos da chamada entram na obra — não reescritos três vezes.

A VERSÃO FAZ-TU-MESMO

Reencaminha o teu número para um serviço de atendimento com um guião apertado — nome, zona, o que está instalado, se ainda arrefece alguma coisa, «ele liga de volta à tarde». E grava um áudio com as tuas promessas antes de arrancares. Só isso já ganha obras.

A VERSÃO FEITA-POR-TI

Um sistema de telefone com IA tudo-em-um (do género do que o The Everything faz) cobre o padrão inteiro — atendida, transcrita, promessas cobradas, orçamento rascunhado a partir da chamada. De uma forma ou de outra: nunca deixes uma chamada — ou uma promessa — cair ao chão.

04

CAPÍTULO QUATRO

Orça Antes de Arrancares a Carrinha

A segunda maior fuga: o orçamento que vai «logo à noite».

Eis o que acontece de verdade. Fazes a visita — onde vai a unidade exterior, por onde passas o traçado da tubagem, se o quadro tem um disjuntor livre, se há altura no sótão para a unidade interior — dizes «envio-te isso ainda hoje à noite», depois chegas a casa moído, os miúdos têm de jantar, e o orçamento acaba por ser escrito às 21h30. Ou amanhã. Ou quinta. Entretanto o cliente teve mais dois técnicos em casa no mesmo dia.

Rapidez

ganha orçamentos

Não o preço. A rapidez. A empresa cujo orçamento chega enquanto o cliente ainda está na sala a ferver ganha uma fatia impressionante das vezes — mesmo quando é mais cara. Um orçamento rápido e profissional transmite a única coisa que o cliente quer: este tipo tem a casa em ordem e vai aparecer.

O conselho antigo era «usa modelos, orça pelo telemóvel». Esquece isso. Orçar com IA primeiro significa **a IA faz o orçamento. Tu confere**. Eis o aspeto que isto tem numa empresa de ar condicionado real, hoje.

- **Tu falas, ela monta.** Percorre a obra, dita o que vês — «*moradia térrea em alvenaria, quatro zonas, condutas de 14 kW, unidade interior no sótão por cima do corredor onde há altura, exterior do lado norte sobre uma base, uns oito metros de traçado, o quadro tem um disjuntor livre, um dia mais um segundo para o zonamento e o comissionamento*» — e transforma isso num orçamento com preços, detalhado e profissional, no teu modelo.
- **Orça a partir do TEU histórico.** Dá-lhe os teus orçamentos antigos e aprende os teus preços, as tuas margens, os teus valores por unidade interior e por grelha, o que cobras por um sótão complicado. Preços diferentes para um construtor a quem prestas serviço face a um particular pontual? Mantém-nos direitinhos.
- **Conhece as tuas regras — porque lhe ensinaste uma vez.** O que «fornecimento e instalação» inclui nas tuas obras, o que entra por norma num split, quando acrescentas uma bomba de condensados, o que dás de margem para remates. Ensina-lhe como a um aprendiz; ao contrário de um aprendiz, nunca se esquece.
- **Apanha o que te esqueceste.** Um negócio real meteu um relatório de obra, e o orçamento da IA veio a incluir as deslocações que um orçamentista pago tinha deixado de fora na mesma obra. Não fica cansada às 21h30 e esquece os suportes, a ligação elétrica ou a ida ao aterro com a máquina velha. É esse o busílis.
- **Até pode ir buscar preços.** Não tens a certeza do valor de hoje no distribuidor para uma certa exterior multi-split? Consulta e encaixa-o — corriges se ela apanhou o modelo errado, e fica a saber para sempre.

2–3 dias

→ meio dia

Um dono com quem trabalhamos — 26 anos de ofício, mal toca num computador: «*Orçamentos que me levavam dois ou três dias, a minha IA faz em meio dia. Ontem fiz um que me teria levado dois dias — enviei-o no próprio dia.*» Os preços saíram «basicamente ao nível» dos números dele, porque aprendeu com os orçamentos antigos.

Depois a parte que toda a gente salta — **o seguimento**. Uma mensagem, dois dias depois: «*Só a confirmar que recebeu o preço das condutas — com todo o gosto explico-lhe as opções de zonamento.*» Essa única mensagem ganha mais obras do que alguma vez ganharás a baixar o preço, porque a maioria dos concorrentes nunca a envia. Numa instalação de condutas o cliente está a pesar dinheiro a sério contra um verão a suar, e um empurrãozinho discreto no momento certo é muitas vezes tudo o que é preciso para o inclinar para o teu lado. Com a IA primeiro, o seguimento não é um hábito que crias. É uma coisa que simplesmente acontece.

O QUE INTERESSA NÃO É O SOFTWARE

É o padrão: no próprio dia, profissional, com preços dos teus próprios números, com seguimento. Um técnico com um bloco de notas que cumpre esse padrão ganha a um técnico com uma app que não cumpre. A IA só torna o padrão fácil de manter — incluindo na semana em que não tens tempo nenhum para o cumprir.

05

CAPÍTULO CINCO

Recebe Sem a Cobrança Constrangedora

Fizeste o trabalho. Agora tens de receber o dinheiro — que para a maioria das empresas de ar condicionado é um segundo emprego não pago de que ninguém as avisou.

7 dias
não 47

A fatura média de um ofício é paga cerca de seis semanas depois de enviada. Não porque os clientes não queiram pagar — a maioria só se esquece, e tu sentes-te esquisito a insistir. As faturas de assistência são as piores: pequenas o suficiente para ignorar, e há cinquenta delas. Por isso o dinheiro fica lá fora enquanto financiaste uma carrinha cheia de máquinas no cartão, no único mês em que compras mais material.

A cobrança é um problema de **sistema**, não de pessoas. Corrige-o e nunca mais tens a conversa constrangedora — nem envias aquela mensagem embaraçosa de «só a insistir naquela fatura».

O sistema que te faz receber numa semana

1

Cobra o sinal antes de encomendares a máquina

O sinal da instalação não é falta de educação, é o normal — e evita que andes a carregar o stock do distribuidor no cartão. Com IA primeiro, o orçamento aceite dispara automaticamente o pedido de sinal, com link de pagamento, antes de o material ser encomendado. Sem máquinas paradas no teu armazém por causa de um cliente que se calou.

2

Fatura no segundo em que a obra acaba

Cada dia que esperas é um dia a mais até seres pago. Com IA primeiro, é uma frase da carrinha: «fatura a instalação de condutas do Vieira, o restante depois do sinal.» As linhas vêm do orçamento, as tuas condições, o email dele. As assistências faturam-se do portão, e não amontoadas ao domingo quando já são quarenta.

3

Automatiza os lembretes educados

Um lembrete simpático ao dia 3, 7 e 14 — automaticamente, para que nunca o envies tu. Depois um extrato mensal, e um aviso a ti só quando alguém está mesmo em atraso. Vale milhares em tesouraria, e é a diferença entre um fio de água e um caudal.

4

Sobe o tom só se for mesmo preciso

A maioria paga ao primeiro ou segundo lembrete. O raro retardatário recebe uma mensagem mais firme — mas ainda profissional. Tu ficas o bom da fita do princípio 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 aprovas, sempre — até a teres visto acertar durante um mês e lhe dizeres para deixar de perguntar.

06

CAPÍTULO SEIS

A Caixa de Entrada que se Gere Sozinha

A tua caixa de entrada é por onde o dinheiro escorre em silêncio e o stress entra.

Extratos do distribuidor, perguntas de clientes, encomendas de material, atualizações de preços, o construtor a insistir num trabalho a mais, um processo de garantia com o fabricante parado há três semanas, o boletim técnico de um modelo de que tens doze instalados — tudo misturado com lixo, tudo a chegar enquanto estás dentro do teto falso de alguém. Um gestor de loja com quem trabalhamos começou com um acumulado de 24.000 emails: «*Lia um email, perdia-se. Depois nem sequer o conseguia voltar a encontrar.*»

O problema não é email a mais. É que o que importa e o ruído parecem iguais até parares e leres tudo — e em julho não tens tempo para isso. Com IA primeiro, a caixa de entrada passa a ser uma coisa que já está tratada quando lá vais ver:

- **Triada.** Os três emails que interessam hoje sobem ao topo, com a razão à frente — «este é o trabalho a mais que o construtor precisa de ver assinado antes de sexta.» Os curiosos que não comprem são filtrados antes de te custarem um pensamento.
- **Rascunhada.** Respostas de rotina — «sim, fazemos condutas», «temos as instalações cheias até ao fim do mês mas podemos ver isso na terça», «aqui vai um preço por alto para um split de 7 kW» — escritas e à espera. Dás uma vista de olhos, ajustas, envias.
- **Cobrada.** O processo de garantia que abriste e esqueceste. A nota de crédito que o distribuidor te deve pela máquina devolvida. Sabe o que está pendente e insiste todas as semanas sem lhe pedires — é dinheiro que de outra forma davas por perdido.
- **Respondida a pedido.** Esse mesmo gestor agora só pergunta «qual é a atualização de preços atual do fornecedor?» — e ela encontra a mais recente num instante, chegando a ligar um fabricante ao distribuidor que responde com outro nome.

A PARTE QUE NINGUÉM ESPERA — PROTEGE O TEU DINHEIRO

Porque a IA lê tudo, apanha coisas. Um negócio: «*Já me poupou milhares em produtos mal encomendados — disse, espera lá, pelas tuas obras anteriores é mais provável que queiras este.*» Encomenda a potência errada ou a versão monofásica de uma máquina trifásica e é o teu dinheiro e um dia da tua vida. Noutro caso, um fornecedor faturou por engano com uma discrepância de 50% — assinalado automaticamente antes de ser pago.

O que interessa não é uma caixa de entrada mais esperta. É que um bom pedido de condutas nunca mais morre no fundo de uma pilha de extratos do distribuidor.

07

CAPÍTULO SETE

O Teu Gestor de Escritório Digital

Toda a empresa de ar condicionado tem um gestor de escritório. Na maioria, és tu — a fazê-lo mal às 22h de julho, porque não há mais ninguém.

+20 obras
numa semana

A administrativa de um negócio de ofício foi de férias uma semana. O dono: «*Estamos há uma semana sem ela no escritório, e a IA ajudou-nos a fazer o trabalho dela — e provavelmente entraram mais umas 20 obras esta semana.*» Não sobreviver à semana. A maior semana deles.

O trabalho do gestor é o tecido que liga tudo: o que há hoje, que carrinha onde, se a máquina de 14 kW chegou ao distribuidor, se a grua está marcada para o condensador na cobertura, onde estão as fotos do quadro do orçamento dos Henriques, se o eletricista foi marcado para o seccionador, se aquele processo de garantia alguma vez foi pago. Não precisas de contratar essa pessoa — e no teu ofício não a conseguirias pagar oito meses por ano. Precisas do sistema que ela geria.

O resumo da manhã

Antes de dares à chave: as obras de hoje por ordem, a quem cobrar pagamentos, o que espera material ou entrega, que instalação precisa do eletricista no local, e a única coisa que te vai morder se te esqueceres dela. Dois minutos com um café — e os teus técnicos também ficam a saber.

Processos de obra que se montam sozinhos

Cada foto, orçamento, fatura e ficha de assistência cola-se sozinha à obra certa — por isso, quando o cliente ligar oito meses depois pela mesma máquina, o historial está lá: modelo, número de série, o que fizeste, o que lhe disseste. Não espalhado pela galeria do telemóvel e por três conversas. É também isso que faz um processo de garantia demorar quatro minutos em vez de quarenta.

A papelada sem o peso na consciência

A papelada que vem com o ofício — as fichas de comissionamento, os dados da ligação elétrica para o teu eletricista, os registos de modelo e número de série, as condições de garantia do fabricante e o respetivo registo, os registos de gases fluorados que és obrigado a manter — é pedida, guardada na obra, e mantida onde a consegues mesmo encontrar quando o fabricante a pedir. Nunca inventada por ti, e nunca um substituto do teu próprio manuseamento certificado do gás e da tua assinatura — só impedida de desaparecer.

Se não está no sistema, não existe — para a tua cabeça poder guardar a instalação em vez da papelada.

08

CAPÍTULO OITO

Parece o Dobro do que És

Eis um segredo com que os grandes instaladores contam que tu não saibas: a maior parte de «parecer profissional» é apresentação — e a apresentação é agora quase de graça.

Um técnico de uma carrinha e um instalador nacional com cinquenta técnicos podem enviar o mesmo orçamento, impecável e com marca. O cliente não distingue 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 ao preço se ganha ou se perde, sobretudo contra um preço de fornecimento e instalação online que o cliente já tem aberto no telemóvel.

O contrato de manutenção que nunca tiveste tempo de vender

Sabes que a receita recorrente está ali à tua espera. Cada máquina que alguma vez instalaste quer uma limpeza de filtros e de baterias antes do verão. Suavizavas a época, mantinhas os técnicos ocupados nos meses de transição, e ficavas com a primeira chamada de cada um desses clientes quando a máquina morrer. E todos os anos não o vendes — porque a única altura em que te lembras dele é a semana em que não tens tempo para respirar, e a altura de o vender é o mês calmo em que já tens a cabeça noutro sítio. Com IA primeiro, a proposta sai em abril para toda a gente a quem instalaste, a partir dos teus próprios registos de obra, sem fazeres nada.

O volante das recomendações — de propósito, não por acaso

- R** **Reter** — torna a obra toda fácil e clara, para que te chamem de volta sem pensar duas vezes.
- R** **Rever** — pede a avaliação no Google no momento em que estão mais contentes, debaixo de uma grelha a sentir o primeiro ar frio da semana, automaticamente, com o link. As avaliações ganham-te as próximas dez obras enquanto dormes.
- R** **Recomendar** — os clientes satisfeitos recomendam se lhes facilitares e os lembrares. «Conhece mais alguém a derreter-se de calor? Tratávamos dele como tratámos de si.»
- R** **Revender** — a segunda unidade para o escritório que mencionaram; o contrato de manutenção; a máquina velha no apartamento que arrendam — está na transcrição da chamada, lembras-te. Um lembrete no mês certo transforma uma obra em três.

COMEÇA HOJE — MESMO SEM TECNOLOGIA NENHUMA

Pede a cada cliente satisfeito uma avaliação antes de arrumares a carrinha, e envia fotos bem tiradas da instalação acabada — o traçado limpo, o suporte a nível, o furo bem feito — com cada fatura. O trabalho dos teus concorrentes fica horrível em foto. Aproveita. O volante não quer saber de como é girado. Só precisa de ser girado.

09

CAPÍTULO NOVE

A Mudança em 30 Dias

Tudo o que está acima funciona. A razão por que a maioria das empresas de ar condicionado não o põe a funcionar é que tentam fazer tudo ao mesmo tempo, ficam soterradas a meio de uma instalação, e voltam à forma antiga. Portanto: uma coisa de cada vez, sem parar de trabalhar. E fá-lo na época baixa — a ideia é tê-lo a funcionar antes da primeira semana de 38°, não estar a montá-lo no meio de uma.

1

Semana 1 — Estanca a maior fuga: o telefone

Cada chamada atendida, cada chamada registada, promessas extraídas automaticamente. Esta começa a pagar o exercício todo de imediato, e é a que te salva quando o calor apertar.

2

Semana 2 — Arruma a orçamentação

A IA rascunha o orçamento a partir da tua visita e dos teus preços antigos; tu corriges — e cada correção é uma lição que ela guarda. Orçamentos no próprio dia, com o seguimento ao fim de dois dias. Repara na tua taxa de sucesso a subir.

3

Semana 3 — Arruma o receber

Sinais nos orçamentos aceites, fatura-ao-acabar-a-obra, pagamento fácil, lembretes automáticos — com a tua aprovação em tudo o que envolve dinheiro até ela merecer a folga na trela. A semana em que o teu saldo bancário começa a ter outro aspeto.

4

Semana 4 — Entrega a retaguarda

Caixa de entrada triada e com rascunhos, garantias cobradas, resumo da manhã a funcionar, processos de obra a montar-se sozinhos, avaliações e contratos de manutenção propostos automaticamente.

Porquê as quatro? Porque um processo nunca parece grande coisa. Um processo automatizado arranca um encolher de ombros. É nos três que 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 sinal. A instalação torna-se a avaliação, e o cliente dessa avaliação torna-se o contrato de manutenção da primavera seguinte. É aí que deixa de ser uma ferramenta e passa a ser um sistema.

O botão da confiança — como entregar sem perder o sono

Não entregas os manómetros e a máquina de recolha a um aprendiz novo no primeiro dia. Aqui é igual:

1

Semanas 1–2: pergunta sobre tudo

Cada rascunho de email, cada fatura — «é isto que eu enviava, pode ser?» Tu aprovas, corriges, ensinas.

2

Semanas 3–4: pergunta sobre o que é importante

As respostas de rotina saem sem mais; dinheiro e clientes novos continuam a precisar do teu aval.

3

Do segundo mês em diante: pergunta sobre as exceções

Já a viste acertar durante semanas. Agora trabalha sozinha, e tu recibes o resumo da manhã e os avisos. Continuas a ser o patrão — só deixaste de ser o gargalo.

Os erros que fazem bons técnicos desistir antes de a ficha cair

- **Fazer as quatro semanas de uma vez.** Não faças. Uma por semana. Cada uma garante uma vitória antes de acrescentares a seguinte.
- **Começar em julho.** A única altura em que precisas disto desesperadamente é a pior altura para o montar. Fá-lo nos meses calmos, para já estar a funcionar quando o telefone começar a tocar sem parar.
- **Colar IA ao processo antigo.** Se continuas a meter cada orçamento no mesmo software de sempre e a pedir à IA que «ajude», falhaste o essencial. Redesenha o processo (Capítulo 2).
- **Tratá-la como software em vez de pessoal.** Software configura-se uma vez e amaldiçoa-se para sempre. Esta, ensina-se — e melhora todas as semanas. Os profissionais que mais lhe tiram partido falam com ela o dia todo, como com o seu melhor ajudante.
- **Esperar pelo perfeito.** Um sistema tosco a funcionar hoje ganha a um perfeito que vais montar «quando as coisas acalmarem». E neste ofício, quando as coisas acalmam preferias estar a pescar.



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 num sótão ou agarrado aos manómetros — e não sei quantas obras isso me custou.
- ☐ Na primeira semana de calor, as chamadas caem e nunca fico a saber quem era.
- ☐ Prometi a alguém um orçamento ou uma resposta este mês — e esqueci-me até virem atrás de mim.
- ☐ Os meus orçamentos saem «logo à noite» mais vezes do que «na hora».
- ☐ Nem sempre faço seguimento depois de enviar um orçamento.
- ☐ As minhas faturas de assistência demoram mais de duas semanas a ser pagas.
- ☐ Tenho um processo de garantia com um fabricante de que perdi o rasto.
- ☐ A minha caixa de entrada dá-me stress, e o que é importante fica soterrado.
- ☐ Se um cliente ligasse por causa de uma máquina que instalei há dois anos, ia demorar a encontrar o modelo e o que fiz.
- ☐ Sei que os contratos de manutenção me suavizariam o ano — e nunca me chegou a dar jeito vendê-los.

0–2

Casa arrumada. Uns ajustes e vais a voar.

3–6

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

7+

Amigo, estás a fazer um segundo emprego de graça todas as semanas — e é a época do ano que te faz as contas. Boa notícia: é precisamente o que é agora mais fácil de arranjar.

Seja qual for o teu número — a tua maior cruz é a tua maior oportunidade. Começa por aí, e começa antes do verão.

Queres isto montado por ti?

Tudo o que está neste manual podes construir tu próprio — e devias, se tiveres o tempo e a paciência. Muitos constroem. Se preferires que fique simplesmente feito — a IA que atende o teu telefone durante a vaga de calor, regista cada promessa, monta os teus orçamentos, cobra os teus sinais, persegue as tuas faturas e os teus processos de garantia e gere a tua retaguarda, tudo num só, a trabalhar na tua empresa de ar condicionado 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 tu o veres primeiro.
- ✓ Vive no Microsoft Teams e nas ferramentas que já usas.

Vê-a a trabalhar nas tuas próprias obras em the-everything-app.com — sem cartão de crédito para espreitar.

Nota honesta: isto não conserta um negócio estragado, e não mexe em gás refrigerante, não faz a ligação elétrica nem dá a instalação por boa — isso continua a ser contigo e com a tua certificação. O que conserta é o trabalho de escritório que andas a fazer de graça depois do anoitecer.