

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

# O Manual de IA para Serralheiros

Como gerir um negócio de serralharia e chaves na era da IA

— e faturar mais do que empresas três vezes maiores.

O SISTEMA COMPLETO · SEM ENROLAÇÃO · LIVRE PARA PARTILHAR

THE EVERYTHING

# Leia isto primeiro

Há dez anos, ter uma serralharia a sério significava alguém ao telefone, um contabilista, e mesmo assim andar a calcular a deslocação, a mão de obra e o material num papel qualquer dentro da carrinha, entre serviços.

Hoje, um serralheiro de uma só carrinha com a montagem certa atende todas as aberturas de porta fora de horas, orça mais direito e recebe mais depressa do que uma empresa de dez carrinhas do outro lado da cidade — e não passa uma única noite com papelada.

Não é mais esperto do que você. Não é melhor serralheiro. E de certeza que não percebe de computadores — um dos melhores que vimos ainda há dois anos fazia os preços dos serviços num bloco em cima do banco do passageiro. Ele só percebeu uma coisa antes dos outros: **a metade chata do negócio** — as chamadas, os orçamentos, os registos feitos no local, as faturas, andar atrás da seguradora e do administrador de condomínio, o arquivo — já se faz sozinha. Por isso pôs a energia onde está o dinheiro: nas ferramentas e à porta do cliente.

Este é o manual de como ele o faz. Sem “50 comandos para copiar”. Sem conversa de betos da tecnologia. O sistema a sério — como pensar nisto, o que montar, por que ordem, e os erros que fazem bons serralheiros desistir antes de a coisa encaixar. Leia de fio a pavio e vai gerir uma serralharia mais afinada e mais rentável do que hoje, mesmo que nunca gaste um cêntimo em software.

## UMA PALAVRA FRANCA SOBRE O QUE CONTINUA A SER SEU

Nada aqui diz que uma fechadura é impossível de arrombar, certifica que uma porta está segura, ou decide quem tem direito a passar por ela — e nunca substitui o seu critério à porta, a prova de propriedade do cliente, ou a decisão da seguradora sobre um sinistro. Trata da papelada. Se uma fechadura abre sem furar é uma questão de ofício; se a pessoa à sua frente tem direito àquela porta é uma questão difícil; quem paga a conta é uma questão legal. As três continuam suas, do princípio ao fim.

# O que vem lá dentro

## 01 O Novo Terreno de Jogo

As 3 coisas por que os clientes o avaliam — e porque o serviço se ganha antes de tocar na fechadura.

---

## 02 Pensar Primeiro na IA

Deixe de agarrar a IA aos velhos hábitos. Redesenhe o negócio com a IA a passar por tudo primeiro.

---

## 03 Nunca Mais Perca um Serviço

Todas as aberturas fora de horas atendidas — cada arrombamento e cada serviço de chaves perdidas apanhado, e não mandado para o voicemail.

---

## 04 Orce Antes de Sair da Garagem

Porque um preço honesto não sai pelo telefone — e como a IA qualifica o serviço antes de a carrinha arrancar.

---

## 05 Receba Sem a Cobrança Embaraçosa

Proprietário, inquilino, senhorio, condomínio ou seguradora — a fatura certa para quem paga, cobrada em seu nome.

---

## 06 A Caixa de Entrada Que Se Gere Sozinha

Organizada, com respostas rascunhadas, e de olho no seu dinheiro — até lida em voz alta enquanto conduz.

---

## 07 O Seu Gestor de Escritório Digital

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

---

## 08 Pareça o Dobro do Que É

Tudo com a sua marca, e o ciclo de avaliações e recomendações que se alimenta sozinho.

---

## 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

Descubra exatamente por onde o seu negócio anda a perder serviços — e o que corrigir primeiro.

---

## 01

## CHAPTER ONE

# O Novo Terreno de Jogo

**Quem está à porta trancada à meia-noite — ou ao lado de um carro com as chaves fechadas lá dentro — não faz ideia se você é um bom serralheiro. Avalia-o pelo que consegue alcançar — e é aí que a maioria das serralharias perde, sem dar por isso, o melhor trabalho da semana.**

Ninguém acorda a querer um serralheiro. O telefone toca porque alguma coisa *correu mal* — ficou fechado fora de casa a meio da noite, perdeu ou roubaram-lhe as chaves, arrombaram-lhe a porta da frente, partiu-se uma chave no estore da loja antes de abrir. Não ligam a um serralheiro. Ligam pela lista do Google abaixo até alguém atender — e o serviço fica para quem acertar primeiro em três coisas:

- 1 Atendeu mesmo — às 23h, a um domingo?** A abertura de porta e o arrombamento acontecem fora de horas, e ficam para o primeiro serralheiro que atende, não para o melhor. Se toca até ao voicemail, está perdido antes de fazer uma única pergunta.
- 2 Pôs uma carrinha a caminho, depressa?** Quem diz “vai já alguém a caminho” e cumpre fica com o serviço — e com a mudança de segredo e o reforço de segurança que vêm a seguir. A abertura de porta não é o serviço pequeno — é o teste para o grande.
- 3 Foi fácil lidar consigo — e passou credibilidade?** Uma morada a sério, um alvará que mostra, uma carrinha com a marca, um preço por escrito à porta. Num ramo cheio de aldrabões, ser fácil e transparente ganha a mudança de segredo, o reforço e a próxima chamada.

Repare no que nenhuma delas é. A limpeza com que abre uma fechadura. As três são sobre estar contactável, arrancar depressa e tratar da parte administrativa — precisamente aquilo que você detesta ao fim de um dia de ferramenta na mão. E aqui está o que ninguém lhe diz: o outro lado já trabalha com IA. A pergunta não é se a IA entra na serralharia — é se está a trabalhar a seu favor ou contra si.

A boa notícia? É a primeira vez que a tecnologia joga a favor do pequeno. As grandes empresas andam com comités, implementações e formações. Você decide numa terça-feira e à sexta já está a atender todas as chamadas. O terreno de jogo virou: o serralheiro pequeno, rápido e contactável já consegue parecer e trabalhar como a grande empresa — sem os custos de estrutura da grande empresa.

### “Mas eu não percebo de computadores”

Também não percebem os profissionais que fazem isto melhor. Um dos que mais depressa aderiu foi um dono de negócio com 26 anos de ofício que só pegou num computador há três anos. Nas palavras dele: **“Não se rale com a ortografia. Não se rale com a gramática.”** Se sabe mandar uma mensagem ou deixar um áudio, sabe pôr a funcionar tudo o que está neste manual. Saber dizer o que quer é o novo requisito — e os serralheiros, que todos os dias acalmam um cliente em pânico só com a conversa, já são bons nisso.

**300–  
1000 €**  
+ por mês

É o que cobra a maior parte do software de gestão de serviços e orçamentação — e mesmo assim é você a escrever tudo e a passar a limpo o registo feito no local. Um dono pagava mil euros por mês, alguns meses três mil, por software que a equipa mal usava. Tudo o que está neste manual ou substitui essa despesa ou a põe a valer o que custa.

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

## 02

## CHAPTER TWO

# Pensar Primeiro na IA

**Antes de mexermos numa única ferramenta, temos de corrigir a forma como pensamos — porque o maior erro não é comprar o software errado. É agarrar a IA à sua velha maneira de trabalhar e depois perguntar-se porque nada mudou.**

Todos os processos do seu negócio foram construídos sobre um pressuposto: um humano tem de fazer cada passo. Alguém atende o telefone. Alguém regista o serviço e escreve o orçamento. Alguém liga à seguradora por causa do sinistro. O seu dia inteiro está moldado por esse pressuposto — e esse pressuposto acabou de morrer.

**Não automatize o seu processo antigo. Redesenhe-o** — com a IA a passar por tudo primeiro, e você a supervisionar. Três mudanças de mentalidade:

## Mudança um — delegue resultados, não passos

Deixe de pensar “em que botões carrego”. Agora fala com o seu negócio como falaria com um bom aprendiz: diz o resultado, deixa-o descobrir os passos. Um dono faz a encomenda de material com uma só mensagem do balcão do fornecedor — “vou levar os toscos de chave protegida e dois canhões europeus para a mudança de segredo dos Nguyen” — e a encomenda, a despesa e a contabilidade tratam-se sozinhas.

## Mudança dois — a IA primeiro, você a seguir

A IA faz a primeira passagem por tudo, e você aprova, ajusta ou recusa. O orçamento está rascunhado antes de você se sentar. Um cliente descreveu assim: **“Nove em cada dez vezes está perfeito. É só — sim, envia.”** O seu trabalho encolhe para dez segundos de decisão, em vez de quarenta minutos a escrever.

## Mudança três — as correções são investimentos

Com o software normal, corrige o mesmo erro para sempre. Com a IA, corrige uma vez. Diga-lhe que um orçamento de abertura de porta normal leva a deslocação fora de horas, que um serviço de mudança de segredo deve sempre perguntar “quem mais tem chave?”, e que nunca promete um preço fechado antes de ver a fechadura — e ela responde, **“Passo a ter isso em conta a partir de agora.”** Cada correção acumula. Ao fim de seis meses, orça como você, escreve como você e sabe as suas regras — porque você lhe ensinou, uma vez.

### O exercício de reimaginar

Percorra o seu negócio e faça uma pergunta sobre cada interação: “Como seria isto se a IA passasse por aqui primeiro?”

| INTERAÇÃO                                                    | À MODA ANTIGA                                                           | COM A IA PRIMEIRO                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chamada de abertura de porta entra às 23h</b>             | Voicemail. Serviço perdido para quem atendeu.                           | Atendida, dados registados, carrinha marcada — o orçamento da mudança de segredo rascunhado até de manhã. |
| <b>Chega o canhão errado do fornecedor</b>                   | Dá por isso no local, anda atrás do balcão, perde a hora da instalação. | Assinalado no serviço, reencomendado automaticamente — só ouve falar se voltar a falhar.                  |
| <b>Chega a atualização da tabela de preços do fornecedor</b> | Enterrada debaixo de 200 emails. Preços velhos no próximo orçamento.    | Extraída, aplicada aos seus preços — “canhões e toscos de chave protegida subiram em seis linhas.”        |
| <b>O serviço termina</b>                                     | Fatura “logo à noite”. Avaliação nunca pedida.                          | Fatura enviada da carrinha. Avaliação pedida enquanto ainda estão aliviados.                              |

Cada capítulo daqui para a frente é só este exercício aplicado a uma parte do seu negócio.

## 03

## CHAPTER THREE

# Nunca Mais Perca um Serviço

**Comecemos pela fuga que mais lhe custa e menos dói — porque nunca vê a conta.**

Os serviços de maior valor na serralharia não chegam às 10h com um pedido educado. Chegam às 23h como uma abertura de porta, como um arrombamento de que o proprietário acabou de receber notícia, como chaves perdidas num parque de estacionamento a uma hora de casa — e chegam enquanto está com as ferramentas na mão, a conduzir, ou a dormir. O telefone vibra na carrinha. Toca sem atender. Esse cliente — uma abertura hoje à noite, uma mudança de segredo para a semana, um serviço de seguro por trás — liga ao serralheiro seguinte da lista. Foi-se.

## 1 em cada 3

chamadas fica sem atender

O serralheiro típico perde cerca de um terço das chamadas que recebe — um momento com as mãos ocupadas debaixo de um tablier, ou já noutro serviço. Aqui é brutal, porque as chamadas de abertura de emergência convertem-se a uns 70–85%: quem está fechado à porta não anda a comparar preços, contrata quem atende e diz que vai uma carrinha a caminho. Uma chamada perdida não é uma venda adiada — é uma venda entregue ao número seguinte no Google. E puxa a sua classificação para baixo, por isso custa-lhe também a próxima.

O cliente fechado à porta à meia-noite não deixa mensagem no voicemail. Liga aos próximos. O voicemail é onde os melhores serviços da semana vão morrer. A solução com a IA primeiro é maior — porque uma chamada é, na verdade, dois problemas.

### Problema um — a chamada que não pôde atender

Uma rececionista de IA atende em nome do seu negócio, 24 horas por dia, soa normal ao telefone, e regista cada detalhe — o que está trancado, onde, que tipo de porta ou carro, quem paga — enquanto você ainda dorme ou está debaixo de um tablier.



## Problema dois — a promessa que não pôde cumprir

A segunda metade de uma chamada perdida é a promessa que ninguém apontou. “Vai aí alguém dentro de uma hora.” “Ligo ao gestor do seu imóvel na segunda-feira.” A IA regista a promessa e anda atrás dela — de si, ou do cliente — até estar feita.

- ✓ Todas as chamadas atendidas em nome do seu negócio — incluindo às 23h, incluindo ao domingo, incluindo a correria de sexta à noite, quando o telefone de todos os serralheiros da cidade toca ao mesmo tempo.
- ✓ Uma transcrição pesquisável de cada chamada — “o que combinámos sobre a deslocação e quem paga?”
- ✓ As promessas vão parar a um sítio que anda atrás de si — não a um caderninho, não à sua memória ao fim de um dia de 14 horas.
- ✓ Os dados do serviço vindos da chamada — tipo de fechadura ou carro, morada, quem paga — passam direto para o serviço, sem serem reescritos três vezes.

O telefone deixa de ser aquilo que lhe custa os melhores serviços e passa a ser aquilo que os marca — mesmo às 3 da manhã, mesmo com as duas mãos ocupadas.

## 04

## CHAPTER FOUR

## Orce Antes de Sair da Garagem

A serralharia tem uma armadilha de orçamentação que a maioria dos ofícios não tem: a resposta honesta ao “quanto custa?” pelo telefone é “ainda não sei dizer” — e da sua boca isso pode soar exatamente ao engodo dos aldrabões.

### Sem preço fechado

pelo telefone

Ainda não viu a fechadura, a porta nem o carro. Um canhão europeu, uma fechadura de embutir de segurança, um canhão de alta segurança de chave protegida e uma fechadura inteligente são trabalhos e materiais completamente diferentes — e se abre sem furar é uma incógnita até estar no local. Um preço fechado ao telefone é um palpite. E aqui está o dilema: os aldrabões *também* dão um número baixo e fechado ao telefone — e triplicam-no à porta. Recuse orçar e pode soar a um deles.

Por isso o profissional honesto tem de fazer o contrário de se esconder — **inverter cada sinal de aldrabice, bem alto**: uma morada local a sério, um alvará que mostra, uma carrinha com a marca, e um preço por escrito à porta *antes* de qualquer trabalho. Não “confie em mim”, mas “é exatamente este quem eu sou e o que vai custar assim que eu vir.”

Orçar com a IA primeiro torna isso fácil: a IA *qualifica* o serviço antes de a carrinha arrancar. É assim que isto funciona numa serralharia a sério, hoje.

- ✓ **Faz primeiro as perguntas certas.** A partir da chamada, a IA percorre o que realmente define o preço — tipo de fechadura ou porta, ou o ano, marca e modelo exatos do carro; abertura de porta, mudança de segredo ou chaves perdidas; e de quem é e quem paga — para que mande uma carrinha a um serviço a sério, não a um talvez.
- ✓ **Faz o preço a partir da SUA estrutura.** Dê-lhe os seus serviços anteriores e ela aprende a sua deslocação, a sua mão de obra, a sua tarifa fora de horas e as suas margens de material — e dá um intervalo honesto e limitado, não um número que não consegue cumprir.
- ✓ **Apanha o que se esqueceu.** Não se cansa às 23h30 e deixa de fora a deslocação fora de horas, o segundo canhão, ou o facto de o cliente ter de provar que o carro é dele.

# No próprio dia

orçamento, bem feito

Um dono de negócio — 26 anos de ofício, mal toca num computador: “Orçamentos que me levavam dois ou três dias, a minha IA faz em meio dia. Fiz um ontem que teria levado dois dias — enviei-o no próprio dia.” Os preços saíram “praticamente a par” dos números dele, porque aprendeu com os serviços que ele já tinha feito.

## O orçamento escrito no local não é burocracia — é a venda

Como o preço honesto depende do que encontra à porta, a jogada é arrancar já e confirmar o preço no local, por escrito, antes de começar. Bem apresentado, isso não é um atraso — é aquilo que diz a um cliente nervoso que você não é o tipo que duplica o preço mal saca o berbequim. “Damos-lhe um preço por escrito no local antes de tocarmos na fechadura” transforma a sua honestidade na razão por que o escolheram.

Depois, a parte que toda a gente salta — o acompanhamento. Uma mensagem, dois dias depois: “Só a confirmar que recebeu o orçamento da mudança de segredo e da nova fechadura de segurança.” Essa única mensagem ganha mais serviços do que alguma vez ganhará a baixar o preço. Com a IA primeiro, o acompanhamento não é um hábito que tem de criar. É uma coisa que simplesmente acontece.

### O PONTO NÃO É O SOFTWARE

É o padrão: qualificar antes de arrancar, nunca dar um preço fechado do que ainda não viu, pô-lo por escrito à porta, acompanhar sempre. Um serralheiro com um bloco de notas que cumpre esse padrão bate um com uma aplicação que não cumpre. A IA só torna o padrão sem esforço.

## 05

## CHAPTER FIVE

# Receba Sem a Cobrança Embaraçosa

Fez o trabalho. Agora tem de receber o dinheiro — e na serralharia isso raramente é tão simples como um cliente e uma fatura.

## Quem paga?

pergunte antes de cortar uma chave

Quem liga nem sempre é quem paga. Uma abertura de porta é normalmente do inquilino; uma mudança de segredo entre inquilinos é do senhorio ou do gestor do imóvel; a ferragem das entradas de fração e das portas comuns pode ser do condomínio; um arrombamento ou um serviço de chaves roubadas pode ser da seguradora, menos a franquia; um serviço de frota ou multi-instalação é da empresa. Erre isso e a fatura anda às voltas durante semanas. Acerte à partida e o dinheiro segue o trabalho.

A cobrança é um problema de sistema, não de pessoas. Corrija o sistema e nunca mais tem a conversa embaraçosa.

- 1 **Encaminhe por quem paga antes de a carrinha arrancar.** A primeira pergunta — “é você, um inquilino, um senhorio, o condomínio, um sinistro ou uma frota?” — decide a fatura, a papelada e a venda adicional antes de sair da garagem.
- 2 **Fature a quem paga assim que o serviço acaba.** Uma frase da carrinha: “fatura a mudança de segredo dos Wilson ao gestor do imóvel.” Num sinistro, rascunha para a seguradora, de modo que o cliente só fica a pagar a franquia.
- 3 **Aceite o cartão no local.** Um toque ou um link de “pagar agora” à porta recebe mais depressa do que “aqui estão os meus dados bancários” — e os lembretes ao 3.º, 7.º e 14.º dia enviam-se sozinhos.
- 4 **Só suba o tom se for mesmo preciso.** A maioria paga ao primeiro ou segundo toque. Você continua o bom da fita do princípio ao fim.

Dinheiro é dinheiro: este é o único sítio onde mantém a IA de trela curta ao início. Ela rascunha, você aprova — até a ter visto acertar durante um mês.

## 06

## CHAPTER SIX

# A Caixa de Entrada Que Se Gere Sozinha

**A sua caixa de entrada é por onde o dinheiro se escapa em silêncio e o stress entra.**

Extratos de fornecedores, números de sinistro da seguradora, encomendas de chaves protegidas, atualizações de tabelas de preços, o construtor a pedir o mapa de fechaduras de uma obra, um gestor de imóvel a perguntar quem aprova uma mudança de segredo entre inquilinos — tudo misturado com lixo, tudo a cair enquanto está a uma porta com uma pistola de abertura numa mão e uma lanterna na outra. Um gestor de loja começou com uma acumulação de 24 000 emails: “Lia um email, e ele perdia-se. Nem sequer o conseguia encontrar outra vez.”

Com a IA primeiro, a caixa de entrada torna-se numa coisa que já está tratada quando você olha:

- ✓ **Triada.** Os três emails que importam hoje sobem ao topo, assinalados com o porquê — “este é a seguradora a aprovar a reparação do arrombamento.”
- ✓ **Rascunhada.** Respostas de rotina — “sim, cortamos e programamos chaves de carro”, “estamos com marcações até ao fim da semana” — escritas e à espera. Você dá uma olhadela, ajusta, envia.
- ✓ **Respondida a pedido.** “Qual é o preço atual daquele canhão de chave protegida do fornecedor?” — e ela encontra o mais recente num instante.

## A PARTE QUE NINGUÉM ESPERA — PROTEGE O SEU DINHEIRO

Como a IA lê tudo, apanha coisas. Um negócio: “Já me poupou milhares em produtos mal encomendados — disse, calma, pelos seus serviços anteriores é provável que queira este.” Noutro, um fornecedor faturou por engano com uma diferença de 50% — assinalado automaticamente antes de ser pago.

## 07

## CHAPTER SEVEN

# O Seu Gestor de Escritório Digital

**Toda a serralharia tem um gestor de escritório. Normalmente é você, a fazê-lo mal às 22h.**

**+20  
serviços**  
numa semana

A pessoa do administrativo de um negócio foi de férias uma semana. O dono: “Estivemos uma semana sem ela no escritório, e ajudou-nos a fazer o trabalho dela — e provavelmente entraram mais uns 20 serviços ao longo desta semana.” Não sobreviver à semana. A maior semana deles.

## O resumo da manhã

Antes de dar à chave: os serviços de hoje por ordem, que mudança de segredo espera pelos toscos de chave protegida do fornecedor, que abertura de porta tem de virar orçamento de reforço de segurança, a quem cobrar, e a única coisa que o vai tramar se se esquecer dela. Dois minutos com um café — e o seu ajudante também fica a saber.

## Processos de serviço que se montam sozinhos

Cada fotografia, orçamento, fatura, código de chave e email da seguradora anexa-se ao serviço certo — para que, quando o cliente ligar daí a oito meses por mais uma chave do mesmo sistema, esteja lá o histórico todo. A abertura de porta, a mudança de segredo, o documento de identificação que conferiu, o número do sinistro, o email em que o condomínio disse que sim — tudo num só sítio.

## A papelada sem o pavor

O relatório de danos para a seguradora, o registo de que conferiu a prova de que o carro ou o imóvel era deles, a aprovação do condomínio antes de tocar numa porta comum — solicitados, guardados junto ao serviço, e mantidos onde os consegue encontrar. Nunca inventados por si, e nunca um substituto da sua própria verificação à porta — apenas impedidos de se perderem.

## 08

## CHAPTER EIGHT

# Pareça o Dobro do Que É

**Eis um segredo que as grandes empresas contam que você não saiba: a maior parte de “parecer profissional” é apresentação — e a apresentação é hoje quase de graça.**

Um serralheiro de uma só carrinha e uma empresa de cinquenta pessoas podem enviar o mesmo orçamento e relatório de sinistro, impecáveis e com marca — e mostrar a mesma morada a sério e o mesmo alvará. O cliente não distingue qual é qual — por isso o pequeno que se dá ao trabalho é tratado como o grande, merece a mesma confiança que o grande, e pode cobrar como tal.

## O ciclo das recomendações — de propósito, não por acaso

- 1 Reter** — torne o serviço todo fácil, transparente e claro, para que o chamem outra vez sem pensar duas vezes e guardem o seu número no frigorífico.
- 2 Avaliar** — peça a avaliação no Google no momento em que estão mais contentes, mesmo depois de voltarem a entrar e de o pânico ter passado, automaticamente, com o link. As avaliações e a resposta rápida são o que o faz subir nas classificações.
- 3 Recomendar** — a mudança de segredo que fez numa fração dá-lhe a seguinte do prédio; o bom serviço a um gestor de imóvel dá-lhe todas as portas dele.
- 4 Revender** — o “quem mais tem chave?” depois de uma abertura de porta vira mudança de segredo; a mudança de segredo vira um reforço com fechadura de segurança, uma fechadura inteligente, um sistema de chave protegida, uma chave-mestra para a loja toda. Está tudo na transcrição da chamada. Um lembrete na altura certa transforma uma abertura de porta numa conta de segurança.

### COMECE HOJE — MESMO SEM TECNOLOGIA NENHUMA

Peça a avaliação a cada cliente satisfeito antes de arrumar a carrinha, e faça sempre a pergunta que abre a escada — “quer as chaves antigas anuladas para que mais ninguém consiga entrar?” Um cliente que acabou de ficar fechado à porta ou de ser assaltado é o mais recetivo que alguma vez o vai encontrar.

## 09

## CHAPTER NINE

# A Mudança em 30 Dias

**Tudo o que está acima funciona. A razão por que a maioria dos serralheiros não o põe a funcionar é que tentam fazer tudo de uma vez, ficam sufocados a meio de um serviço, e voltam à maneira antiga. Portanto: uma coisa de cada vez, sem parar de trabalhar.**

- 1 Semana 1 — Estanque a maior fuga: o telefone fora de horas.** Todas as chamadas atendidas, cada abertura de porta e cada arrombamento apanhados, promessas extraídas automaticamente. Isto começa a pagar o exercício todo de imediato.
- 2 Semana 2 — Corrija a orçamentação.** A IA qualifica o serviço e dá um intervalo honesto a partir da sua estrutura; você corrige-a — e cada correção é uma lição que ela guarda. Orçamentos escritos no local, com o acompanhamento ao fim de dois dias.
- 3 Semana 3 — Corrija o receber.** A fatura certa para quem paga, a papelada da seguradora e do gestor de imóvel tratada, cartão no local, lembretes automáticos — com você a aprovar tudo o que envolve dinheiro até ela ter merecido a trela.
- 4 Semana 4 — Entregue a retaguarda.** Caixa de entrada triada e com rascunhos, resumo da manhã a funcionar, processos de serviço a montarem-se sozinhos, avaliações pedidas automaticamente.

Porquê as quatro? Porque um processo nunca parece grande coisa. É com três que chega o momento “caramba” — porque é aí que as peças começam a falar umas com as outras. A chamada vira a abertura de porta. A abertura de porta vira a mudança de segredo. A mudança de segredo vira a fatura e a avaliação.



## O botão da confiança — como entregar sem perder o sono

Não entrega a carrinha e um serviço a um aprendiz novo no primeiro dia. Aqui é igual:

- 1 **Semanas 1–2: pergunta por tudo.** Cada rascunho de email, cada fatura — “é isto que eu enviava, pode ser?” Você aprova, corrige, ensina.
- 2 **Semanas 3–4: pergunta pelas coisas importantes.** As respostas de rotina seguem sem mais; dinheiro, seguradoras e clientes novos ainda passam pela sua aprovação.
- 3 **A partir do segundo mês: pergunta pelas exceções.** Agora trabalha sozinha, e você recebe o resumo da manhã e os alertas. Continua a ser o patrão — só deixou de ser o engarrafamento.

## Os erros que fazem bons serralheiros desistir antes de a coisa encaixar

- ✓ **Fazer as quatro semanas de uma vez.** Não faça. Uma por semana. Cada uma arruma uma vitória antes de acrescentar a seguinte.
- ✓ **Agarrar a IA ao processo antigo.** Se continua a escrever cada serviço no mesmo software de sempre e a pedir à IA que “ajude”, não percebeu a ideia. Redesenhe o processo (Capítulo 2).
- ✓ **Tratá-la como software em vez de como pessoal.** O software configura-se uma vez e amaldiçoa-se para sempre. Isto, ensina-se — e melhora todas as semanas.
- ✓ **Esperar pelo perfeito.** Um sistema tosco a funcionar hoje bate um perfeito que vai montar “quando as coisas acalmarem”. As coisas nunca acalmam.



ANTES DE POUSAR ISTO

# A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

À maioria dos serralheiros não falta ofício nem horas — andam a perder serviços que já tinham hipótese de ganhar. Um profissional a solo faz uns 900 serviços por ano, e mesmo assim perto de um terço das chamadas fica sem atender — e as chamadas de abertura convertem-se a 70–85%. Recupere as chamadas de emergência que anda a perder e acrescenta centenas de serviços por ano antes de comprar um único contacto novo. Seja honesto — marque as que são verdade neste momento.

- ✓ Perco chamadas com frequência fora de horas e aos fins de semana — e não sei quantos serviços isso me custou.
- ✓ Uma abertura de porta ou um arrombamento foi para o voicemail e eu nunca soube que o telefone tocou.
- ✓ Já dei um preço fechado ao telefone antes de ver a fechadura — ou perdi um serviço por não o dar.
- ✓ Nem sempre faço o acompanhamento depois de enviar um orçamento.
- ✓ Já comecei o trabalho antes de confirmar quem pagava de facto — proprietário, inquilino, senhorio, condomínio ou seguradora.
- ✓ Deixo a papelada da seguradora ou do gestor de imóvel a cargo do cliente em vez de a tratar.
- ✓ Nem sempre confirmo se a pessoa tem direito à porta ou ao carro antes de o abrir.
- ✓ As minhas faturas demoram mais de duas semanas a ser pagas.
- ✓ A minha caixa de entrada dá-me stress, e coisas importantes ficam soterradas.
- ✓ Se um cliente ligasse por causa de um serviço do ano passado, levaria algum tempo a encontrar os dados.

## 0–2

Casa arrumada. Uns retoques e vai a voar.

## 3–6

Anda a perder serviços a sério na metade chata — e tem tudo solução. Comece pela Semana 1.

## 7+

Amigo, os melhores serviços da semana estão a ir para quem atende a seguir. A boa notícia: é precisamente aquilo que agora é mais fácil de corrigir.

**A maior alavanca não é ter mais contactos — é atender mais das chamadas que já recebe. A sua maior cruz é a sua maior oportunidade. Comece por aí.**

# Quer isto montado por si?

Tudo o que está neste manual, pode montar sozinho — e deve, se tiver o tempo e a paciência. Muitos fazem-no. Se preferir que fique simplesmente feito — a IA que atende o seu telefone às 3 da manhã, apanha cada abertura de porta e cada arrombamento, qualifica o serviço e dá um intervalo honesto, encaminha a fatura para quem paga, trata da seguradora e anda atrás do dinheiro, tudo num só, a funcionar na sua serralharia já esta semana — é isso que nós montamos. Chama-se

- ✓ 14 dias grátis. Cancele quando quiser. Sem fidelização, sem contratos.
- ✓ Nada de importante — um orçamento, uma fatura, uma mensagem a um cliente — sai sem você o ver primeiro.
- ✓ Vive no Microsoft Teams e nas ferramentas que já usa.

**Veja-o a funcionar nos seus próprios serviços em [the-everything-app.com](https://the-everything-app.com) — sem cartão de crédito para espreitar.**

---

Nota honesta: isto não conserta um negócio avariado, e não vai dizer que uma fechadura é impossível de arrombar, decidir quem tem direito a uma porta, ou tomar a decisão da seguradora sobre um sinistro — isso continua a ser você, a prova de propriedade do cliente, e a seguradora. O que conserta é o trabalho de escritório que anda a fazer de graça depois de escurecer.