

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

O Manual do Controle de Pragas com IA

Como gerir uma empresa de controle de pragas na era da IA

— e faturar mais do que empresas três vezes maiores.

O SISTEMA COMPLETO · SEM CONVERSA FIADA · GRÁTIS PARA PARTILHAR

THE EVERYTHING

Leia isto primeiro

Há dez anos, gerir uma empresa de controlo de pragas a sério significava alguém ao telefone, um contabilista, e mesmo assim andar a fazer contas à deslocação, à mão de obra e ao produto num papel qualquer, dentro da carrinha, entre trabalhos.

Hoje, um técnico de uma só carrinha com o sistema certo atende todas as chamadas de pânico, orçamenta com mais rigor, recebe mais depressa — e converte mais desses trabalhos avulsos em contratos do que uma empresa de dez carrinhas do outro lado da cidade. E não passa uma única noite em papelada.

Não é mais esperto do que você. Não é melhor técnico. E não é nada de computadores — um dos melhores que vimos ainda andava, há dois anos, a fazer preços num bloco em cima do banco do passageiro. Só percebeu uma coisa antes de toda a gente: **a metade chata do negócio** — as chamadas, os orçamentos, os relatórios no local, as faturas, andar atrás do senhorio, do condomínio e do seguro, os registos de conformidade — pode agora tratar-se sozinha. Por isso pôs a energia onde está o dinheiro: nas ferramentas, e em transformar clientes assustados em clientes que ficam.

Este é o manual de como ele faz. Nada de “50 prompts para copiar”. Nada de tretas de tecnólogo. O sistema a sério — como pensar nele, o que montar, por que ordem, e os erros que fazem bons técnicos desistir antes de a coisa encaixar. Leia-o do princípio ao fim e vai gerir uma empresa de controlo de pragas mais afinada e mais rentável do que a de agora, mesmo que nunca gaste um cêntimo em software.

UMA PALAVRA DIRETA SOBRE O QUE CONTINUA A SER SEU

Nada aqui promete que uma casa está livre de térmitas, certifica um imóvel como limpo, ou decide o que vai no pulverizador — e nunca substitui a sua inspeção no local, a sua licença, nem as indicações do rótulo. Trata da parte administrativa. Se a madeira está sã é uma questão técnica; o que um relatório pode dizer com honestidade é uma questão de juízo; quem paga a conta é uma questão legal; e que produto se aplica, e a que dose, está preso ao rótulo e à sua licença. Tudo isso continua a ser seu, do princípio ao fim.

O que traz lá dentro

01 O Novo Terreno de Jogo

As 3 coisas por que um cliente assustado o julga — e porque o trabalho se ganha antes de chegar ao imóvel.

02 Pensar Primeiro na IA

Deixe de colar IA aos velhos hábitos. Redesenhe o negócio com a IA a tocar em tudo primeiro.

03 Nunca Mais Perder um Trabalho

Cada chamada de pânico atendida e acalmada — cada trabalho fora de horas apanhado, não mandado para o voicemail.

04 Orçamentar Antes de Sair da Garagem

Porque um preço honesto precisa de uma inspeção — e como a IA qualifica o trabalho antes de a carrinha rolar.

05 Receber Sem a Cobrança Constrangedora

Proprietário, inquilino, senhorio, condomínio, comprador ou negócio — a fatura certa ao pagador certo, cobrada por si.

06 A Caixa de Email que se Gere Sozinha

Triada, com respostas prontas, e a vigiar-lhe o dinheiro — até lida em voz alta na condução.

07 O Seu Gestor de Escritório Digital

O resumo da manhã, os processos dos trabalhos e os registos de conformidade que se constroem sozinhos.

08 Parecer o Dobro do que É

Tudo com a sua marca, e o motor de avaliações e recomendações que se alimenta a si próprio.

09 A Mudança em 30 Dias

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



A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

Descubra exatamente por onde a sua empresa está a perder contratos — e o que corrigir primeiro.

01

CHAPTER ONE

O Novo Terreno de Jogo

Quem acabou de encontrar tubos de lama a subir por um rodapé, ou um vespeiro ao pé do trampolim dos miúdos, ou baratas a atravessar a cozinha às 6 da manhã, não sabe dizer se você é bom técnico. Julga-o pelo que consegue alcançar — e é aí que a maioria das empresas de pragas perde, em silêncio, o melhor trabalho do ano.

Ninguém acorda a querer um controlador de pragas. O telefone toca porque algo correu *mal* — e pior, algo anda a rastejar. A pessoa está assustada, um pouco enojada, e nesse estado quase não compara. Marca a lista do Google abaixo até alguém atender — e o trabalho, mais o contrato que vem atrás, fica com quem acertar três coisas primeiro:

- 1 Você atendeu mesmo — e acalmou a pessoa?** Um cliente assustado contrata a primeira empresa que atende e soa a quem tem a situação controlada. Deixe a chamada ir ao voicemail e já está a marcar o número seguinte — a maioria não deixa mensagem.
- 2 Soou calmo e pôs uma carrinha a caminho?** Quem diz “mandamos lá alguém e resolvemos” e cumpre fica com o trabalho — e com o contrato trimestral, o tratamento de térmitas ou o contrato de restauração que vêm atrás. A chamada de pânico não é o trabalho pequeno — é a audição para a renda.
- 3 Foi fácil lidar consigo — e soou a sério?** Uma morada local a sério, uma licença que mostra, uma carrinha com a marca, um âmbito por escrito depois de ver. Num ofício onde qualquer um com um pulverizador abre porta, ser fácil e transparente ganha o contrato e a próxima chamada.

Repare no que nenhuma delas é. A destreza com que maneja o pulverizador. As três são sobre estar contactável, soar calmo e gerir a parte administrativa — precisamente aquilo que odeia ao fim de um dia nas ferramentas. E aqui está o que ninguém lhe diz: o outro lado já corre a IA. A pergunta não é se a IA entra no controlo de pragas — é se está a trabalhar a seu favor ou contra si.

A boa notícia? É a primeira vez que a tecnologia favorece o pequeno operador. As grandes empresas que andam a consolidar o ofício têm comités, implementações e programas de formação. Você decide numa terça e está a atender todas as chamadas na sexta. O terreno de jogo virou: o técnico pequeno, rápido e contactável pode agora parecer e trabalhar como a marca nacional — sem os custos da marca nacional.

“Mas eu não sou de computadores”

Nem os ofícios que fazem isto melhor. Um dos que adotaram mais depressa é um dono de empresa de ofício com 26 anos nas ferramentas que só há três anos pegou num computador. Palavras dele: **“Não se preocupe com a ortografia. Não se preocupe com a gramática.”** Se sabe enviar uma mensagem ou deixar uma nota de voz, sabe gerir tudo o que está neste manual. Saber dizer o que quer é o novo requisito — e os técnicos de pragas, que acalmam um cliente em pânico todos os dias, já são bons nisso.

150–500
€
+ por mês

O que a maior parte do software de gestão de trabalhos e orçamentos cobra — e ainda o obriga a fazer a escrita e o relatório no local. Um dono pagava 400 € por mês, alguns meses 1.000 €, por software que a equipa mal usava. Tudo neste manual ou substitui essa despesa ou a põe a render.

As empresas três vezes maiores são lentas porque são grandes. Essa é a sua abertura. Este manual é sobre atravessá-la.

02

CHAPTER TWO

Pensar Primeiro na IA

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

Todos os processos da sua empresa foram construídos sobre um pressuposto: que uma pessoa tem de fazer cada passo. Alguém atende o telefone. Alguém escreve a inspeção e digita o orçamento. Alguém liga ao gestor do imóvel a saber quem paga. O seu dia inteiro está moldado por esse pressuposto — e esse pressuposto acabou de morrer.

Não automatize o seu velho processo. Redesenhe-o — com a IA a tocar em tudo primeiro, e você a supervisionar. Três mudanças de cabeça:

Mudança um — delegue resultados, não passos

Deixe de pensar “em que botões carrego”. Passa a falar com a sua empresa como falaria com um bom aprendiz: diga o resultado, deixe-a resolver os passos. Um dono repõe stock enviando uma mensagem do balcão do fornecedor — “vou levar as estações de isco e dois litros de concentrado para o trabalho de térmitas dos Nogueira” — 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 de tudo, e você aprova, ajusta ou corrige. O orçamento está redigido antes de 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 juízo, em vez de quarenta minutos a digitar.

Mudança três — as correções são investimentos

Com software normal, corrige o mesmo erro para sempre. Com IA, corrige-o uma vez. Diga-lhe que um orçamento de praga geral leva sempre a deslocação, que um trabalho de barata germânica deve marcar sempre a visita de seguimento a duas semanas, e que nunca promete um preço fechado antes de inspecionar — e ela responde: **“Fica registado a partir de agora.”** Cada correção acumula. Ao fim de seis meses, orçamenta como você, escreve como você e sabe as suas regras — porque a ensinou, uma vez.

O exercício de reimaginar

Percorra a sua empresa e faça uma pergunta sobre cada interação: “Como seria isto se a IA lhe tocasse primeiro?”

INTERAÇÃO	À MODA ANTIGA	PRIMEIRO A IA
Entra uma chamada de pânico às 6 da manhã	Voicemail. Trabalho perdido para quem atendeu.	Atendida e acalmada, dados apanhados, inspeção marcada — o orçamento do contrato redigido até de manhã.
Chega o produto errado do fornecedor	Dá por isso na obra, anda atrás do balcão, perde o horário.	Assinalado contra o trabalho, reencomendado sozinho — só sabe se voltar a falhar.
Chega a atualização da tabela de preços do fornecedor	Enterrada sob 200 emails. Preços velhos no próximo orçamento.	Extraída, aplicada às suas tabelas — “concentrado e estações de monitorização subiram em seis linhas.”
O trabalho acaba	Fatura “logo à noite”. Contrato nunca oferecido.	Fatura enviada da carrinha. Contrato oferecido com o medo ainda fresco.

Cada capítulo daqui para a frente é só este exercício aplicado a uma parte da sua empresa.

03

CHAPTER THREE

Nunca Mais Perder um Trabalho

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

O trabalho de maior valor no controlo de pragas não chega às 10 da manhã com um pedido educado. Chega em pânico — térmitas encontradas numa parede, um vespeiro por cima da porta das traseiras, baratas pela cozinha de um café antes de o inspetor de higiene chegar — e chega enquanto está nas ferramentas, a conduzir, ou a dormir. O telefone vibra na carrinha. Toca sem resposta. Esse cliente — um tratamento hoje, um trabalho de térmitas para a semana, um contrato por trás de ambos — liga à empresa seguinte da lista. Perdido.

**1 em
cada 3**

chamadas fica sem resposta

O operador típico perde cerca de um terço das chamadas que entram — as mãos ocupadas por baixo de uma casa, ou já noutro trabalho. Aqui é brutal, porque um cliente assustado quase não compara: reportadamente cerca de 4 em cada 5 não deixam mensagem — marcam o número seguinte — e a conversão cai a pique em minutos. Uma chamada perdida não é uma venda adiada — é uma venda, e o *contrato por trás dela*, entregue a um concorrente. E arrasta-lhe a posição para baixo, por isso também lhe custa a próxima.

Quem tem térmitas na parede não deixa mensagem. Liga à empresa seguinte. O voicemail é onde os melhores trabalhos do ano vão morrer. A solução primeiro-a-IA 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 da sua empresa, 24 horas por dia, soa calma e normal ao telefone, e apanha cada detalhe — o que viram, onde, que tipo de imóvel, quem paga — enquanto você ainda dorme ou está por baixo de uma casa. E faz o que ganha o contrato: acalma a pessoa com o medo ainda fresco, porque um cliente que acabou de se assustar é o mais recetivo que alguma vez estará a “vamos manter isto assim”.

Problema dois — a promessa que não pôde cumprir

A segunda metade de uma chamada perdida é a promessa que ninguém apontou. “Mando lá alguém esta semana.” “Ligo ao seu administrador de condomínio na segunda.” A IA apanha a promessa e anda atrás dela — de si, ou do cliente — até estar feita.

- ✓ Cada chamada atendida em nome da sua empresa — incluindo às 6 da manhã, incluindo ao domingo, incluindo na primeira semana quente da primavera quando todos os telefones de pragas da zona tocam ao mesmo tempo.
- ✓ Uma transcrição pesquisável de cada chamada — “o que ficou combinado sobre a deslocação e quem paga?”
- ✓ As promessas aterram algures que anda atrás de si — não num caderno, não na sua memória ao fim de um dia de 14 horas.
- ✓ Os dados do trabalho da chamada — praga, imóvel, acesso, quem paga — passam direto para o processo, não digitados três vezes.

O telefone deixa de ser a coisa que lhe custa os melhores trabalhos e passa a ser a coisa que os marca — e marca o contrato por trás deles — mesmo às 6 da manhã, mesmo com as duas mãos ocupadas.

04

CHAPTER FOUR

Orçamentar Antes de Sair da Garagem

O controlo de pragas tem uma armadilha de orçamentação que a maioria dos ofícios não tem: a resposta honesta a “quanto é?” ao telefone é muitas vezes “não sei dizer sem ver” — e da sua boca isso pode soar a fuga.

Sem preço fechado

ao telefone

Não viu o imóvel, a praga nem até onde foi. Umas formigas ao longo de uma bancada, uma infestação de barata germânica por uma cozinha, uma colónia subterrânea numa parede e uma barreira à volta de toda a casa são trabalhos e produtos radicalmente diferentes — e a gravidade fica desconhecida até inspecionar. Um preço fechado ao telefone é um palpite. Palpite alto e perde o trabalho; palpite baixo e ou o come ou lhe atira uma “revisão” à porta que arrasa a confiança e a avaliação.

Por isso o operador honesto orçamenta a *estrutura* com confiança e adia o *número* com honestidade: deslocação ou inspeção, mais o tratamento ajustado ao que se encontra, mais as visitas de seguimento que a praga realmente exige, mais o período de garantia. Um número fechado dado sem ver não é confiança — é o sinal de amador.

Orçamentar primeiro-a-IA torna isso fácil: a IA *qualifica* o trabalho antes de a carrinha rolar. Eis como isso é numa empresa de controlo de pragas a sério, hoje.

- ✓ **Faz primeiro as perguntas certas.** A partir da chamada, a IA percorre o que realmente define o preço — tipo de praga, área e construção do imóvel, o quão instalada parece, e de quem é o imóvel e quem paga — para pôr uma carrinha a caminho de um trabalho a sério, não de um talvez.
- ✓ **Faz preços a partir da SUA estrutura.** Dê-lhe os seus trabalhos anteriores e aprende a sua deslocação, a sua mão de obra, a sua tarifa de barreira por metro e o preço dos seus contratos — e dá um intervalo honesto e limitado, não um número que não pode honrar.
- ✓ **Apanha o que você se esqueceu.** Não se cansa e deixa de fora a segunda visita à barata, a monitorização anual de térmitas, ou o facto de um trabalho de arrendamento precisar do aval do senhorio antes de começar.

No próprio dia

orçamento, bem feito

Um dono de empresa de ofício — 26 anos nas ferramentas, quase não toca num computador: “Orçamentos que me levavam dois ou três dias, a minha IA faz-nos em meio dia. Fiz um ontem que teria levado dois dias — mandei-o no próprio dia.” Os preços saíram “praticamente a par” com os dele, porque aprendeu com os trabalhos anteriores.

O âmbito por escrito no local não é burocracia — é a venda

Porque o preço honesto depende do que encontra no imóvel, a jogada é pôr-se a caminho já e confirmar o preço no local, por escrito, antes de tratar. Bem enquadrado, isso não é um atraso — é o que diz a um cliente nervoso que não é o tipo que duplica o valor depois de o trabalho estar aberto. “Damos-lhe um âmbito por escrito no local antes de tratar” transforma a sua honestidade na razão por que o escolheram.

Depois, a parte que toda a gente salta — o seguimento. Uma mensagem, dois dias depois: “Só a confirmar que recebeu o orçamento do tratamento e do contrato trimestral.” Essa única mensagem ganha mais trabalhos do que baixar a tarifa alguma vez ganhou. Primeiro-a-IA, o seguimento não é um hábito que constrói. É uma coisa que simplesmente acontece.

A QUESTÃO NÃO É O SOFTWARE

É o padrão: qualificar antes de rolar, nunca dar um preço fechado que não viu, pôr por escrito no imóvel, seguir sempre. Um técnico com um bloco que cumpre esse padrão bate um com uma app que não cumpre. A IA só torna o padrão sem esforço.

05

CHAPTER FIVE

Receber Sem a Cobrança Constrangedora

Fez o trabalho. Agora tem de receber o dinheiro — e no controlo de pragas isso raramente é tão simples como um cliente e uma fatura.

Quem paga?

pergunte antes de tratar

Quem liga nem sempre é quem paga. Uma confusão da própria falta de higiene de um inquilino é muitas vezes dele; um problema que já lá estava à entrada ou vem da construção é do senhorio; as áreas comuns — átrios, jardins, sótãos — podem ser do condomínio; um trabalho dentro de uma fração é do proprietário; uma inspeção pré-compra é do comprador; um café ou armazém é do negócio. Erre 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. Arranje o sistema e nunca mais tem a conversa constrangedora.

- 1 **Encaminhe por pagador antes de a carrinha rolar.** A primeira pergunta — “isto é seu, de um inquilino, de um senhorio, do condomínio, de um comprador ou de um negócio?” — decide a fatura, a papelada e a venda adicional antes de sair da garagem.
- 2 **Fature ao pagador certo assim que o trabalho acaba.** Uma frase da carrinha: “fatura o trabalho dos Marques ao administrador do condomínio.” Num contrato, fatura sozinho no ciclo combinado, para ninguém ter de se lembrar.
- 3 **Aceite o cartão no local.** Um toque ou um link “pagar agora” à porta recebe mais depressa do que “aqui estão os meus dados bancários” — e os lembretes ao dia 3, 7 e 14 enviam-se sozinhos.
- 4 **Suba o tom só se for preciso.** A maioria paga ao primeiro ou segundo toque. Você fica o bom da fita até ao fim.

Dinheiro é dinheiro: este é o único sítio onde mantém a IA de trela curta no início. Ela redige, você aprova — até a ver acertar durante um mês.

06

CHAPTER SIX

A Caixa de Email que se Gere Sozinha

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

Extratos de fornecedores, fichas de dados de segurança dos produtos, um administrador a perguntar quem aprova um tratamento de mudança de inquilino, um construtor à espera de um certificado de térmitas antes de uma entrega, uma auditoria a chegar num cliente de restauração, atualizações de tabelas de preços — tudo misturado com lixo, tudo a aterrar enquanto está por baixo de uma casa com uma lanterna numa mão e o pulverizador na outra. Um gestor de loja começou com um atraso de 24.000 emails: “Lia um email, perdia-se. Nem o conseguia voltar a encontrar.”

Primeiro-a-IA, a caixa de email passa a ser algo que já está tratado quando você olha:

- ✓ **Triada.** Os três emails que hoje importam sobem ao topo, marcados com o porquê — “este é o condomínio a aprovar o tratamento do sótão.”
- ✓ **Com respostas prontas.** Respostas de rotina — “sim, fazemos inspeções de térmitas pré-compra”, “estamos lotados até ao fim da semana” — escritas e à espera. Você dá uma vista de olhos, ajusta, envia.
- ✓ **Respondida a pedido.** “Quanto orçamentámos àquele café pelo serviço mensal?” — e encontra-o num instante.

A PARTE QUE NINGUÉM ESPERA — GUARDA-LHE O DINHEIRO

Porque a IA lê tudo, apanha coisas. Uma empresa: “Já me poupou milhares em produtos mal encomendados — disse-me, espera aí, pelos teus trabalhos anteriores é provável que queiras este.” Outra teve um fornecedor a faturar por engano com uma discrepância de 50% — assinalada sozinha antes de ser paga.

07

CHAPTER SEVEN

O Seu Gestor de Escritório Digital

Toda a empresa de controlo de pragas tem um gestor de escritório. Normalmente é você, a fazê-lo mal às 22h.

**+20
trabalhos**

numa semana

A pessoa da administração de uma empresa de ofício foi de férias uma semana. O dono: “Não a tivemos no escritório uma semana, e isso ajudou-nos a fazer o trabalho dela — e tivemos para aí mais uns 20 trabalhos a entrar nessa semana.” Não sobreviver à semana. A maior semana deles.

O resumo da manhã

Antes de dar à chave: os trabalhos de hoje por ordem, que trabalho de térmitas está à espera de produto do fornecedor, que chamada de pânico deve virar contrato, quem cobrar, e a única coisa que o vai morder se a esquecer. Dois minutos com um café — e o seu ajudante também sabe.

Processos de trabalho que se constroem sozinhos

Cada foto, orçamento, fatura, relatório de inspeção e email cola-se ao trabalho certo — para que, quando o cliente ligar oito meses depois sobre o mesmo imóvel, o histórico todo esteja ali. A chamada de pânico, o tratamento, as condições propícias que anotou, os termos da garantia, o email onde o condomínio disse que sim — tudo num só sítio.

A papelada sem o pavor

O relatório de inspeção, o registo do que conseguiu e não conseguiu alcançar no dia, os dados de segurança do que se aplicou, o registo de auditoria do cliente de restauração — pedidos, apanhados contra o trabalho, e guardados onde os encontra. Nunca inventados por si, e nunca um substituto da sua inspeção no imóvel — só impedidos de se perderem.

08

CHAPTER EIGHT

Parecer o Dobro do que É

Aqui vai um segredo de que as grandes empresas dependem que você não saiba: a maior parte de “parecer profissional” é apresentação — e a apresentação é agora quase de graça.

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

O motor das recomendações — de propósito, não por acaso

- 1 **Reter** — torne o trabalho todo fácil, transparente e claro, para guardarem o seu íman no frigorífico e o chamarem em cada época.
- 2 **Avaliação** — peça a avaliação no Google no momento em que estão mais contentes, mesmo depois de a casa voltar a ser deles e o rastejar parar, automaticamente, com o link. Avaliações e resposta rápida sobem-no nas posições — e um comprador assustado apoia-se muito nelas.
- 3 **Recomendar** — o trabalho que fez para uma fração dá-lhe a seguinte no prédio; o favor a um administrador dá-lhe todas as portas dele; uma agência imobiliária alimenta-o com inspeção pré-compra atrás de inspeção pré-compra.
- 4 **Revender** — este é o jogo todo. O tratamento avulso vira contrato trimestral; a inspeção de térmitas vira tratamento e renovação anual de monitorização; o café vira contrato de conformidade. Está tudo na chamada e no processo do trabalho. Um lembrete na altura certa — antes da próxima época — transforma um trabalho de pânico numa renda.

COMECE HOJE — MESMO COM ZERO TECNOLOGIA

Peça a cada cliente satisfeito uma avaliação antes de arrumar a carrinha, e faça sempre a pergunta que abre a escada — “quer-nos cá de volta antes delas, para nunca mais chegar a este ponto?” Um cliente que acabou de passar por isto 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 técnicos não o põe a funcionar é que tenta fazer tudo de uma vez, fica submersa a meio de um trabalho, e volta à velha maneira. Portanto: uma coisa de cada vez, sem parar de trabalhar.

- 1 Semana 1 — Estanque a maior fuga: o telefone.** Cada chamada atendida e acalmada, cada trabalho de pânico apanhado, promessas extraídas sozinhas. Isto começa a pagar o exercício todo de imediato.
- 2 Semana 2 — Arrume a orçamentação.** A IA qualifica o trabalho e dá um intervalo honesto a partir da sua estrutura; você corrige — e cada correção é uma lição que ela guarda. Âmbitos por escrito no local com o seguimento a dois dias, e o contrato oferecido sempre.
- 3 Semana 3 — Arrume o receber.** A fatura certa ao pagador certo, contratos a faturar num ciclo, cartão no local, lembretes automáticos — consigo a aprovar tudo o que envolve dinheiro até ela ganhar a trela.
- 4 Semana 4 — Entregue a retaguarda.** Caixa de email triada e com respostas prontas, resumo da manhã a correr, processos e registos de conformidade a construir-se sozinhos, avaliações pedidas automaticamente.

Porquê as quatro? Porque um processo sozinho nunca parece grande coisa. Três é onde acontece o momento “mas que raio” — porque é aí que as peças começam a falar umas com as outras. A chamada vira o trabalho. O trabalho vira o contrato. O contrato vira a fatura e a avaliação.

O botão da confiança — como entregar sem perder o sono

Não entrega a carrinha e um trabalho 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?” Você aprova, corrige, ensina.
- 2 **Semanas 3–4: pergunta sobre o que importa.** As respostas de rotina saem sem mais; dinheiro, clientes novos, e tudo com peso legal — relatórios de inspeção, garantias — ainda levam o seu aval.
- 3 **Mês dois em diante: pergunta sobre exceções.** Agora corre, 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 técnicos 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.
- ✓ **Colar IA ao velho processo.** Se ainda digita cada trabalho no mesmo software de sempre e pede à IA para “ajudar”, perdeu a questão. Redesenhe o processo (Capítulo 2).
- ✓ **Tratá-la como software em vez de pessoal.** 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 correr hoje bate um perfeito que vai montar “quando as coisas acalmarem”. O trabalho de pragas nunca acalma — só muda de praga.



ANTES DE POUSAR ISTO

A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

À maioria dos controladores de pragas não falta técnica nem horas — falta-lhes apanhar a renda que deixam em cima da mesa. Um técnico a solo faz à volta de 1.200 trabalhos por ano, mas só cerca de 1 em cada 3 é trabalho novo — os outros dois são visitas a contratos já vendidos. É esse o sinal: o dinheiro não está em fazer mais avulsos, está em transformar os avulsos que ganha em contratos, monitorização de térmitas e contratos de restauração. Um avulso custa mais a ganhar do que rende; o contrato por trás dele é o negócio todo. Seja honesto — marque as que são verdade agora mesmo.

- ✓ Perco chamadas com frequência fora de horas e na correria da primavera — e não sei quantos trabalhos me custou.
- ✓ Uma chamada de pânico foi ao voicemail e nunca soube que o telefone tocou.
- ✓ Já dei um preço fechado ao telefone antes de inspecionar — ou perdi um trabalho por me recusar.
- ✓ Nem sempre faço seguimento depois de enviar um orçamento.
- ✓ Faço um ótimo trabalho avulso e depois deixo o cliente evaporar-se em vez de oferecer um contrato.
- ✓ Já comecei um trabalho antes de confirmar quem pagava mesmo — proprietário, inquilino, senhorio, condomínio, comprador ou negócio.
- ✓ Deixo a papelada de inspeção ou de conformidade para o último minuto.
- ✓ Só empurro inspeções de térmitas e contratos quando o telefone começa a tocar — nunca antes da época.
- ✓ A minha caixa de email stressa-me, e coisas importantes ficam enterradas.
- ✓ Se um cliente ligasse sobre um trabalho do ano passado, levaria um bocado a encontrar os dados.

0–2

Barco bem calafetado. Uns retoques e está a voar.

3–6

Está a perder contratos a sério na metade chata — e tem tudo arranjo. Comece pela Semana 1.

7+

Amigo, está a fazer o trabalho duro e a entregar a renda a quem ligar de volta ao cliente primeiro. Boa notícia: é precisamente o que agora é mais fácil de arranjar.

A maior alavanca não são mais leads — é transformar as chamadas que já ganha em contratos que lhe pagam o ano todo. A sua maior marca é a sua maior oportunidade. Comece por aí.

Quer isto montado por si?

Tudo neste manual pode montar sozinho — e deve, se tiver o tempo e a paciência. Muitos montam. Se prefere que fique simplesmente feito — a IA que atende o telefone às 6 da manhã e acalma o cliente, apanha cada trabalho de pânico, qualifica-o e dá um intervalo honesto, encaminha a fatura ao pagador certo, mantém os registos de conformidade e anda atrás do dinheiro, e transforma trabalhos avulsos em contratos — tudo num só, a funcionar na sua empresa de controlo de pragas esta semana — é isso que construímos. Chama-se .

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

Veja-o a trabalhar nos seus próprios trabalhos em the-everything-app.com — sem cartão para espreitar.

Nota honesta: isto não arranja um negócio partido, e não deixa uma casa livre de térmitas, não promete que as pragas desapareceram para sempre, nem certifica um imóvel como limpo — isso continua a ser você, a sua inspeção e a sua licença. O que arranja é o trabalho de escritório que anda a fazer de graça depois de escurecer.