

THE EVERYTHING · GUIAS PRÁTICOS PARA EMPRESAS DE OFÍCIO

O Manual do Canalizador com IA

Como gerir uma empresa de canalização na era da IA — e faturar mais do que empresas três vezes maiores do que a tua.

O SISTEMA COMPLETO · SEM RODEIOS · LIVRE PARA PARTILHAR

THE EVERYTHING

Lê isto primeiro

Há dez anos, ter uma empresa de canalização a sério significava contratar alguém para o escritório, pagar a um contabilista e, ainda assim, atender o telefone às 19h com o jantar a arrefecer.

Hoje, um canalizador a trabalhar sozinho, com o sistema certo, agenda mais trabalhos, orça mais depressa e recebe mais cedo do que uma empresa com doze carrinhas do outro lado da cidade — e não passa uma única noite com papelada.

Não é mais esperto do que tu. Não é melhor canalizador. E, claro, não percebe nada de computadores — um dos melhores que já vimos, há dois anos ainda orçava com um bloco e um lápis. Só percebeu uma coisa antes de toda a gente: **a metade chata do negócio — as chamadas, os orçamentos, as faturas, as cobranças, o arquivo — já se consegue fazer sozinha**. Por isso pôs a energia onde está o dinheiro: no terreno, mãos à obra, e no cliente.

Este é o manual de como ele o faz. Nada de «50 prompts para copiar». Nada de conversa de betinho da tecnologia. O sistema a sério — como pensar nisto, o que montar, por que ordem, e os erros que fazem bons canalizadores desistir antes de a coisa encaixar. As histórias aqui dentro são de profissionais e pequenas empresas reais com quem trabalhamos — nomes omitidos, números mantidos. Lê de fio a pavio e vais gerir uma empresa de canalização mais organizada e mais rentável do que geres hoje, mesmo que nunca gastes um cêntimo em software.

UMA PALAVRA FRANCA SOBRE A TUA CREDENCIAÇÃO

Nada aqui dentro decide quem é urgente, assina trabalhos de gás ou de válvulas antirretorno, nem substitui o critério de um canalizador credenciado. Trata da *papelada*. A canalização — e a responsabilidade — continuam a ser tuas, do início ao fim.

O que vais encontrar

01 O Novo Campo de Jogo

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

02 Pensa com a IA em Primeiro Lugar

Deixa de colar IA a hábitos antigos. Redesenha o negócio com a IA a tocar em tudo primeiro.

03 Nunca Mais Percas um Trabalho

Todas as chamadas atendidas — e cada promessa registada, cobrada e já em andamento.

04 Orça Antes de Saíres do Portão

A IA cria o orçamento a partir das tuas palavras e dos teus preços. Tu confirmas e envias.

05 Recebe Sem a Cobrança Constrangedora

Dinheiro na conta em 7 dias, não 47 — sem uma única mensagem de cobrança embaraçosa.

06 A Caixa de Correio Que Se Gere Sozinha

Organizada, com respostas rascunhadas e a vigiar o teu dinheiro — até lida em voz alta enquanto conduzes.

07 O Teu Gestor de Escritório Digital

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

08 Parece o Dobro do Tamanho Que Tens

Tudo com a tua 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

Descobre exatamente por onde o teu negócio deixa escapar dinheiro — e o que corrigir primeiro.

01

CAPÍTULO UM

O Novo Campo de Jogo

Um cliente com água a escorrer pelo teto não consegue perceber se és um bom canalizador. Não naquele momento. Avalia-te pelo que consegue ver — e é aí que a maioria dos canalizadores perde, sem dar por isso, trabalhos que tinha no papo.

Quando um cano rebenta às 18h, o dono da casa não liga a um canalizador. Liga a cinco, os primeiros da lista do Google, e o trabalho fica para quem acertar primeiro em três coisas:

1 Atendeste mesmo — ou ligaste logo de volta?

O trabalho do cano rebentado fica para o primeiro canalizador que atende, não para o melhor. Se cair no voicemail, perdeste-o antes de orçares um cêntimo.

2 O orçamento chegou depressa e com bom aspeto?

Um orçamento bem apresentado para a troca do esquentador em uma hora ganha a um número rabiscado num cartão três dias depois — sempre.

3 Foi fácil lidar contigo?

Informação clara, sem andar atrás de ti, sem «desculpa, esqueci-me de enviar isso». Ser fácil de lidar ganha a remodelação da casa de banho depois do simples arranjo da torneira.

Reparaste no que nenhuma delas tem a ver? Com o bom canalizador que és. As três têm a ver com **papelada e comunicação** — precisamente aquilo que detestas e para que nunca tens tempo ao fim de um dia de trabalho no terreno.

E aqui vai o que ninguém te conta: o outro lado da mesa já funciona com IA. A seguradora confere cada linha da tua fatura de intervenção urgente contra a tabela de preços deles no instante em que a carregas. As grandes empresas do comercial passam os concursos por ela. As redes de franchising de desentupimentos já têm IA a atender o telefone neste momento. A pergunta não é se a IA entra na canalização — já entrou. A pergunta é se está a trabalhar *a teu favor* ou *contra ti*.

As boas notícias? É a primeira vez na história que a tecnologia favorece o pequeno. As grandes empresas têm de montar comités, planos de implementação e formações. Tu decides numa terça-feira e estás a funcionar na sexta. O campo de jogo virou: o canalizador pequeno, rápido e bem organizado pode agora parecer e desempenhar como a grande empresa — sem os custos da grande empresa.

«Mas eu não percebo de computadores»

Os profissionais que fazem isto melhor também não. Um dos que adotou mais depressa que já vimos é um construtor 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 consegues enviar uma mensagem ou deixar uma mensagem de voz, consegues fazer funcionar tudo o que está neste manual. Saber escrever à máquina era o requisito antigo. Conseguir *dizer* o que queres é o novo — e os canalizadores já são bons nisso.

300–1.000 €
+ por mês

É o que cobra a maioria dos softwares de gestão de obra — e ainda te obriga a escrever tudo à mão. Um empresário que conhecemos pagava mil euros por mês, nalguns meses três mil, por um software que a equipa mal usava. Guarda esse número: tudo neste manual ou substitui essa despesa ou faz com que ela valha a pena.

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

02

CAPÍTULO DOIS

Pensa com a IA em Primeiro Lugar

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

Todos os processos do teu negócio foram construídos sobre um pressuposto: uma pessoa tem de fazer cada passo. Alguém atende o telefone. Alguém escreve o orçamento. Alguém cobra a fatura. Alguém arquiva os certificados de conformidade. O teu dia inteiro está moldado por esse pressuposto — e esse pressuposto acabou de morrer.

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

Mudança um — delega resultados, não passos

Deixa de pensar «em que botões carrego». Passas a falar com o teu negócio como falarias com um bom ajudante: dizes o resultado, deixa-o resolver os passos. Um empresário anulou 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 fornecedor — «*Estou no armazém a levantar esta peça 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 depois

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

Mudança três — as correções são investimentos

Com o software normal, corriges o mesmo erro para sempre. Com a IA, corriges uma vez. Um canalizador diz-lhe que uma troca de esquentador padrão inclui a válvula misturadora termostática e o conjunto de flexíveis novo — e ela responde: «*Passo a lembrar-me disso a partir de agora.*» E lembra-se mesmo. Corrige «*cobre*» para «*PEX*» na obra de um cliente específico, e nunca mais erra. Cada correção acumula-se. Ao fim de seis meses, 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 é que isto ficaria se a IA lhe tocasse primeiro?*»

INTERAÇÃO	A MANEIRA ANTIGA	COM A IA PRIMEIRO
Cliente liga às 19h, sem água quente	Voicemail. Trabalho perdido para quem atendeu.	Atendido, registado, agendado — orçamento rascunhado antes do pequeno-almoço.
Entrega do fornecedor chega incompleta	Dás por isso quinta, reclusas sexta, esqueces segunda.	Sinalizada no dia em que chega, reclamada automaticamente — só sabes se eles não resolverem.
Chega uma atualização da tabela de preços	Enterrada debaixo de 200 emails. Preços antigos no teu próximo orçamento.	Extraída, aplicada aos teus preços — uma linha: «mudaram os preços de seis artigos.»
Trabalho termina	Fatura «logo à noite». Avaliação nunca pedida.	Fatura enviada logo ali à porta. Avaliação pedida enquanto ainda estão contentes. Lembrete de manutenção agendado.

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

03

CAPÍTULO TRÊS

Nunca Mais Percas um Trabalho

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

Os canalizadores são os piores nisto, e sabe-lo. Estás de costas debaixo do lava-loiça, as duas mãos na desentupidora, o telemóvel a tocar no bolso. Toca até desligar. Quem ligou — um cano entupido, um cano rebentado, uma avaria de água quente que vale dinheiro a sério — liga ao canalizador seguinte da lista. Foi-se.

30.000 €
+ por ano, sem dar por isso

Digamos que perdes quatro chamadas por semana (a maioria dos canalizadores atarefados perde mais). Digamos que uma em cada três era trabalho a sério. Digamos que o teu trabalho médio são 600 €. Dá mais ou menos um trabalho perdido por semana a ir direitinho para quem atendeu a seguir — todos os anos. Nunca o sentes, porque nunca soubeste que o telefone tocou.

E o pior: o cliente que te liga não deixa mensagem no voicemail. Liga ao próximo. **O voicemail é onde os trabalhos vão morrer.** A solução antiga era «atender mais chamadas». A solução com a IA primeiro é maior — porque uma chamada são, na verdade, dois problemas, e a maioria dos canalizadores só pensa no primeiro.

Problema um — a chamada que não pudeste atender

Estás debaixo do lava-loiça, numa escada a chegar a um tubo de queda, ou a conduzir. Uma rececionista de IA atende em nome da tua empresa, 24 horas por dia, soa perfeitamente normal ao telefone, recolhe os dados do trabalho — *o quê* (cano entupido, cano rebentado, sem água quente, cheiro a gás), *onde*, e *que gravidade* — agenda-o no teu calendário, coloca uma verdadeira emergência no topo, e envia-te um resumo por mensagem antes de voltares a pôr os pés no chão. Não vai ao café, não fica doente, e custa uma fração de uma pessoa.

Problema dois — a chamada que atendeste, e meio esqueceste

Sê honesto: quantas vezes disseste «*sim, mando-te o orçamento da substituição da tubagem até quinta*» do banco do condutor — e no trabalho seguinte já se tinha ido? Não és desorganizado. És ocupado, e a tua cabeça é o teu arquivo. É aqui que a IA primeiro muda o que um telefone sequer é:

- **Todas as chamadas ficam registadas.** Gravadas, transcritas, arquivadas na obra. Seis semanas depois, quando o cliente diz «mas você disse que a deslocação não se pagava», podes verificar o que foi realmente dito.
- **As promessas saem automaticamente.** «Orçamento até quinta.» «Ligar ao fornecedor por causa da base de duche.» Extraídas da conversa — não escreves nada, porque estavas a conduzir.
- **As promessas andam atrás de ti.** Quinta de manhã: «Disseste ao João que ele teria hoje o orçamento da substituição da tubagem — 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 captou o trabalho, a morada, o âmbito — por isso o orçamento não é um lembrete numa lista, é um rascunho à espera quando encostas.

O que exigir — sejam quais forem os meios

- ✓ Todas as chamadas atendidas em nome da tua empresa — inclusive às 19h, inclusive ao sábado.
- ✓ Uma transcrição pesquisável de cada chamada — «o que combinámos sobre o móvel da casa de banho?»
- ✓ As promessas caem num sítio que anda atrás de ti — não num caderno, não na tua memória.
- ✓ Os dados da chamada fluem para a obra — não escritos à mão três vezes.

A VERSÃO FAZ-TU-MESMO

Reencaminha o teu número para um serviço de atendimento com um guião apertado — nome, zona, o que precisam, «ele liga de volta dentro de uma hora». E grava as tuas promessas numa nota de voz antes de arrancares. Só isso já ganha trabalhos.

A VERSÃO FEITA-POR-TI

Um sistema telefónico de IA tudo-em-um (do género do que o The Everything faz) cobre o padrão todo — atendida, transcrita, promessas cobradas, orçamento rascunhado a partir da chamada. Seja como for: nunca deixes cair uma chamada — nem uma promessa — no chão.

04

CAPÍTULO QUATRO

Orça Antes de Saíres do Portão

Segunda maior fuga: o orçamento que sai «logo à noite».

Eis o que acontece de verdade. Fazes a visita à obra, dizes «envio-te isso logo à noite» — depois chegas a casa derreado, os miúdos têm de jantar, e o orçamento acaba por sair às 21h30. Ou amanhã. Ou quinta. Entretanto o cliente recebeu outros dois orçamentos no mesmo dia em que te viu.

Rapidez

ganha orçamentos

Não o preço. A rapidez. O canalizador cujo orçamento chega enquanto o cliente ainda está à porta ganha um número impressionante de vezes — mesmo quando é mais caro. Um orçamento rápido e profissional transmite a única coisa que o cliente quer: este tipo tem a casa em ordem.

O conselho antigo era «usa modelos, orça a partir do telemóvel». Esquece isso. Orçar com a IA primeiro significa que **a IA cria o orçamento. Tu confirmas.** Eis como isto se faz numa empresa de canalização real hoje em dia.

- **Tu falas, ela constrói.** Percorre a obra, dita o que vês — «*substituir a tubagem da casa de banho em PEX, trocar a torneira do lavatório e a misturadora do duche, substituir os flexíveis avariados, reassentar a sanita, meio dia mais materiais*» — e ela transforma isso num orçamento com preços, discriminado e profissional, no teu modelo.
- **Faz preços a partir do TEU histórico.** Dá-lhe os teus orçamentos antigos e ela aprende os teus preços, as tuas margens, a maneira como decompões um trabalho. Preços diferentes para um senhorio e para um cliente particular pontual? Não se baralha.
- **Conhece as tuas regras — porque lhas ensinaste uma vez.** O que «repor até ao contador» significa em metros lineares, o que incluis por norma numa troca. Ensina-a como a um aprendiz; ao contrário de um aprendiz, nunca se esquece.
- **Apanha o que te escapou.** Uma empresa real meteu-lhe um relatório de obra, e o orçamento da IA veio a incluir a deslocação que um orçamentista pago tinha deixado de fora nessa mesma obra. Não fica cansada às 21h30. É esse o busílis.
- **Até pode ir buscar preços.** Falta-te o preço atual de uma válvula misturadora termostática? Consulta o fornecedor e encaixa-o — corriges se ela apanhou a especificação errada, e passa a lembrar-se para sempre.

2–3 dias

→ meio dia

Um construtor com quem trabalhamos — 26 anos de ofício, mal toca num computador: «*Orçamentos que me levavam dois ou três dias, a minha IA faz-os em meio dia. Fiz um ontem que teria levado dois dias — enviei-o no próprio dia.*» Os preços ficaram «*praticamente iguais*» aos números dele, porque aprendeu com os orçamentos antigos.

Depois vem a parte que toda a gente salta — **o seguimento**. Uma mensagem, dois dias depois: «*Só a confirmar que recebeu o orçamento da substituição da tubagem — com todo o gosto explico-lhe ponto por ponto.*» Essa única mensagem ganha mais trabalhos do que baixar o preço alguma vez ganhará, porque a maioria dos concorrentes nunca a envia. Com a IA primeiro, o seguimento não é um hábito que crias. É uma coisa que simplesmente acontece.

O QUE IMPORTA NÃO É O SOFTWARE

É o padrão: no próprio dia, profissional, com preços a partir dos teus próprios números, com seguimento. Um canalizador com um bloco de notas que cumpre esse padrão ganha a um canalizador com uma app que não cumpre. A IA só torna o padrão sem esforço.

05

CAPÍTULO CINCO

Recebe Sem a Cobrança Constrangedora

Fizeste o trabalho. Agora tens de receber o dinheiro — que, para a maioria dos canalizadores, é um segundo emprego não pago de que ninguém os avisou.

7 dias
não 47

A fatura média de um profissional de ofício é paga cerca de seis semanas depois de enviada. Não é que os clientes não queiram pagar — a maioria simplesmente esquece-se, e ficas com pudor de andar a chatear. Por isso o dinheiro fica lá fora enquanto financia os materiais no cartão.

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

O sistema que te faz receber numa semana

1

Fatura no segundo em que o trabalho termina — na obra

Cada dia que esperas é um dia acrescentado a quando recebes. Com a IA primeiro, é uma frase dita da carrinha: «fatura a obra do Marques.» As linhas vêm do orçamento, as tuas condições, o email deles. Feito.

2

Torna o pagamento absurdamente fácil

Um link «pagar agora» é pago mais depressa do que «aqui estão os meus dados bancários». Elimina cada passo entre eles quererem pagar e estar feito.

3

Automatiza os avisos delicados

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

4

Sobe o tom só se for mesmo preciso

A maioria paga ao primeiro ou segundo aviso. O raro retardatário recebe uma mensagem mais firme — mas ainda profissional. 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 Correio Que Se Gere Sozinha

A tua caixa de correio é por onde o dinheiro escapa em silêncio e o stress entra.

Extratos de fornecedores, perguntas de clientes, encomendas de material, atualizações de tabelas de preços, o administrador do condomínio a pedir um relatório — tudo misturado com lixo, tudo a chegar enquanto estás com as mãos na massa numa obra. Um gestor de loja com quem trabalhamos começou com um acumulado de 24.000 emails: «*Lia um email e perdia-se. Nem sequer o conseguia voltar a encontrar.*»

O problema não é ter emails a mais. É que o que importa e o ruído parecem iguais até parares e leres tudo — e não tens tempo para isso. Com a IA primeiro, a caixa de correio passa a ser algo que já está tratado quando lá vais:

- **Triada.** Os três emails que interessam hoje sobem ao topo, assinalados com o motivo — «este tem um prazo, tens de o ver.» Os curiosos que só fazem perder tempo são filtrados antes de te custarem um pensamento.
- **Rascunhada.** Respostas de rotina — «sim, fazemos gás», «temos agenda cheia até terça», «aqui vai uma estimativa» — escritas e à espera. Dás uma vista de olhos, ajustas, envias.
- **Respondida quando precisas.** Esse mesmo gestor agora limita-se a perguntar «qual é a atualização de preços mais recente do fornecedor?» — e ela encontra a última num instante, até ligando um fabricante ao distribuidor que responde com outro nome.

A PARTE QUE NINGUÉM ESPERA — PROTEGE O TEU DINHEIRO

Como a IA lê tudo, apanha coisas. Uma empresa: «*Já me poupou milhares em produtos encomendados por engano — disse: calma, pelo teu histórico de obras é mais provável que queiras este.*» Outra teve um fornecedor a faturar por engano com uma discrepância de 50% — sinalizado automaticamente antes de ser pago.

O que importa não é uma caixa de correio mais esperta. É que um bom pedido nunca mais morre no fundo de uma pilha de extratos do fornecedor de material.

07

CAPÍTULO SETE

O Teu Gestor de Escritório Digital

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

+20 trabalhos
numa semana

A administrativa de uma equipa de construção foi de férias uma semana. O dono: «*Estivemos uma semana sem ela no escritório, e isto ajudou-nos a fazer o trabalho dela — e provavelmente entraram mais 20 trabalhos ao longo desta semana.*» Não sobreviver à semana. A maior semana deles.

O trabalho do gestor de escritório é o tecido que liga tudo: o que há hoje, quem te espera e a que horas, onde estão as fotografias da obra do Almeida, onde está aquele certificado de conformidade, se as peças foram encomendadas. Não precisas de contratar essa pessoa. Precisas do sistema que essa pessoa geriria.

O resumo da manhã

Antes de dares à chave: os trabalhos de hoje por ordem, a quem cobrar, o que está à espera de material, e a única coisa que te vai morder se te esqueceres dela. Dois minutos com um café — e a tua equipa também fica a saber.

Processos de obra que se montam sozinhos

Cada fotografia, orçamento, fatura e nota de obra anexa-se sozinha ao trabalho certo — por isso, quando o cliente ligar daqui a oito meses por causa do mesmo esquentador, o histórico todo está lá, e não espalhado pela galeria do telemóvel e três conversas de mensagens.

Conformidade sem o pavor

Os certificados que vêm com o ofício — a declaração de conformidade do trabalho, a papelada de gás e de válvulas antirretorno onde se aplica — são lembrados, guardados na obra e mantidos onde os consegues mesmo encontrar. Nunca inventados por ti, e nunca um substituto da tua assinatura credenciada — só impedidos de se perderem.

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

08

CAPÍTULO OITO

Parece o Dobro do Tamanho Que Tens

Aqui vai um segredo que as grandes empresas contam que tu não saibas: a maior parte de «parecer profissional» é apresentação — e a apresentação é agora quase de graça.

Um canalizador com uma carrinha e uma empresa de cinquenta pessoas podem enviar o mesmo orçamento impecável e com marca. O cliente não consegue distinguir qual é qual — por isso o pequeno que se dá ao trabalho é tratado como o grande, e pode cobrar como ele. É na primeira apresentação que a objeção do preço se ganha ou se perde.

O ciclo das recomendações — de propósito, não por acaso

- R** **Reter** — torna o trabalho todo fácil e claro, para te voltarem a chamar sem pensar duas vezes.
- R** **Recensão** — pede a avaliação no Google no momento em que estão mais contentes, mesmo a seguir a um trabalho bem feito, automaticamente, com o link. As avaliações ganham-te os próximos dez trabalhos enquanto dormes.
- R** **Recomendação** — os clientes satisfeitos recomendam se lhes facilitares e os lembrares. «Conhece mais alguém que precise de uma mãozinha? Tratávamos deles como tratámos de si.»
- R** **Revenda** — a manutenção do esquentador que vence para o ano; o outro trabalho que mencionaram na visita — está na transcrição da chamada, lembra-te. Um lembrete na altura certa transforma um trabalho em três.

Este motor é ouro puro e quase ninguém o põe a andar — porque significa fazer a coisa aborrecida no momento perfeito, sempre, para sempre. Que é exatamente o que um sistema faz na perfeição e um humano ocupado nunca faz.

COMEÇA HOJE — MESMO SEM TECNOLOGIA NENHUMA

Pede a avaliação a cada cliente satisfeito antes de saíres da obra, e envia fotografias arrumadas do antes e depois com cada fatura. Ao ciclo não interessa como é rodado. Só precisa de ser rodado.

09

CAPÍTULO NOVE

A Mudança em 30 Dias

Tudo o que está acima funciona. A razão por que a maioria dos canalizadores não o põe a funcionar é que tentam fazer tudo de uma vez, ficam soterrados a meio de uma obra, e voltam à velha maneira. Por isso: uma coisa de cada vez, sem parar de trabalhar.

1

Semana 1 — Estanca a maior fuga: o telefone

Todas as chamadas atendidas, todas as chamadas registadas, promessas extraídas automaticamente. Esta começa a pagar todo o exercício de imediato, e é a que vais sentir primeiro.

2

Semana 2 — Arranja os orçamentos

A IA rascunha a partir do que ditas 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. Vê a tua taxa de sucesso a mexer.

3

Semana 3 — Arranja o recebimento

Fatura ao acabar o trabalho, pagamento fácil, lembretes automáticos — com tudo o que envolve dinheiro a passar pela tua aprovação até ela ter merecido a folga. A semana em que o saldo da tua conta começa a parecer diferente.

4

Semana 4 — Entrega a retaguarda administrativa

Caixa de correio triada e com rascunhos, resumo da manhã a funcionar, processos de obra a montarem-se sozinhos, avaliações pedidas automaticamente.

Porquê as quatro? Porque um processo nunca parece grande coisa. Um processo automatizado arranca um encolher de ombros. É com 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 a fatura. A fatura torna-se a avaliação. É aí que deixa de ser uma ferramenta e passa a ser um sistema.

O botão da confiança — como delegar sem perder o sono

Não confias a carrinha 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; o dinheiro e os clientes novos ainda precisam do teu aval.

3

A partir do segundo mês: pergunta sobre as exceções

Já a viste acertar durante semanas. Agora ela trata de tudo, e tu recibes o resumo da manhã e os avisos. Continuas a ser o patrão — só deixaste de ser o engarrafamento.

Os erros que fazem bons canalizadores desistir antes de a coisa encaixar

- **Fazer as quatro semanas de uma vez.** Não faças. Uma por semana. Cada uma garante uma vitória antes de acrescentares a seguinte.
- **Colar a IA ao processo antigo.** Se continuas a escrever tudo no mesmo software de sempre e a pedir à IA para «ajudar», não percebeste a ideia. Redesenha o processo (Capítulo 2).
- **Tratá-la como software em vez de pessoal.** O software configura-se uma vez e amaldiçoa-se para sempre. Isto, ensina-se — e melhora a cada semana. Os profissionais que mais tiram partido dela 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». As coisas nunca acalmam.



ANTES DE POUSARES ISTO

A Auditoria de Fugas em 2 Minutos

Sê honesto. Assinala as que são verdade neste momento.

- ☐ Perco chamadas com frequência enquanto trabalho — e não sei quantos trabalhos isso me custou.
- ☐ Prometi a alguém um orçamento ou uma chamada de volta este mês — e esqueci-me até me virem cobrar.
- ☐ 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 demoram mais de duas semanas a serem pagas.
- ☐ Enviei uma mensagem embaraçosa «só a lembrar aquela fatura» no último mês.
- ☐ A minha caixa de correio stressa-me, e o que importa fica enterrado.
- ☐ Se um cliente ligasse por causa de uma obra do ano passado, levaria o meu tempo a encontrar os detalhes.
- ☐ Não peço avaliação a todos os clientes satisfeitos.
- ☐ Os meus certificados de conformidade vivem no porta-luvas, na consola da carrinha e em três conversas de mensagens.

0–2

Casa arrumada. Uns pequenos ajustes e estás a voar.

3–6

Estás a deixar escapar 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. Boas notícias: é precisamente aquilo que agora é mais fácil de arranjar.

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

Queres isto montado por ti?

Tudo o que está neste manual podes montar sozinho — e deves, se tiveres o tempo e a paciência. Muitos fazem. Se preferires que fique simplesmente feito — a IA que atende o teu telefone, regista cada promessa, cria os teus orçamentos, cobra as tuas faturas e gere a tua retaguarda, tudo num só sítio, a funcionar na tua empresa de canalização já esta semana — é isso que construímos. Chama-se The Everything.

- ✓ 14 dias 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 veres primeiro.
- ✓ Vive dentro do Microsoft Teams e das ferramentas que já usas.

Vê-a a funcionar 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 toma as decisões de canalização — isso continua a ser contigo e com a tua credenciação. O que conserta é o trabalho de escritório que andas a fazer de graça depois de escurecer.