

7 dier, ktorými vám z telefónu unikajú peniaze.

Spočítajte si, koľko presne strácate. Potom si každú dieru upchajte sami — návody a hotové SMS šablóny sú vo vnútri. Fungujú aj bez nás.

- ✓ Vzorec na výpočet vašej straty pri každej diere
- ✓ 6 hotových SMS šablón — skopírujte a používajte ešte dnes
- ✓ Test 7 otázok: kade vám tečie najviac

12 minút čítania. Použiteľné ešte dnes.

SKÔR NEŽ ZAČNETE ČITAŤ

Test deravého vedra

Vaša firma je vedro. Reklama, dobré meno a poctivá robota ho naplňajú — diery v komunikácii ho vypúšťajú. Odpovedzte ÁNO / NIE:

1 Zmeškáte cez pracovný deň viac než 3 hovory?

ÁNO

NIE

2 Po 17:00 a cez víkend dvíha len hlasová schránka?

ÁNO

NIE

3 Na dopyt z webu odpovedáte neskôr než do 5 minút?

ÁNO

NIE

4 Trávite s „len zisťujem cenu“ vyše hodiny denne?

ÁNO

NIE

5 Po „premyslím si to“ sa už nikto neozve?

ÁNO

NIE

6 Máte vyše 200 starých kontaktov, ktoré nikto neoslovil?

ÁNO

NIE

7 Mali ste tento mesiac aspoň jeden no-show na obhliadke?

ÁNO

NIE

0-1× ÁNO

Vedro drží. Toto PDF si odložte na sezónu — vtedy sa diery otvárajú.

2-4× ÁNO

Mesačne vám odteká minimálne jedna zákazka. Čítajte diery, kde ste dali ÁNO.

5-7× ÁNO

Neriešite marketing, riešite vedro. Chodte rovno na strany s vašimi ÁNO — dnes.

Zmeškané hovory cez deň, keď ste na montáži

SITUÁCIA

Ste v kotolni alebo na streche, ruky v montáži. Telefón zvoní — nemôžete zdvihnúť. Zákazník nečaká na nič: zavolá ďalšej firme v poradí na Googli. Za deň takto preletí 5 až 20 hovorov.

KOLKO VÁS TO STOJÍ — DOSAĎTE SI SVOJE ČÍSLA

hovory/deň × % zmeškaných × 0,3 × 0,35 × zákazka € × 21 dní

Príklad: 20 hovorov · 30 % zmeškaných · 800 € ≈ 10 600 € / mesiac

UPCHAJTE SI SAMI — EŠTE DNES

1. Keď montujete, presmerujte telefón na kolegu alebo partnerku — čokoľvek je lepšie než obsadené.
2. Nastavte automatickú SMS po zmeškanom hovore (šablóna nižšie) — váš mobil to vie v nastaveniach, alebo to zapne operátor.
3. Zmeškané čísla volajte späť do hodiny. Po dvoch hodinách už zákazník podpisuje inde.

SMS ŠABLÓNA — SKOPÍRUJTE SI JU

„Dobrý deň, tu [Vaša firma]. Vidíme váš zmeškaný hovor — práve montujeme. Ak je to havária, volajte [pohotovostné číslo]. Inak napíšte, o čo ide — ozveme sa do hodiny.“

AK NA TO NEMÁTE ČAS — TAKTO TO ROBÍ ANIA

Ania zdvihne do 5 sekúnd namiesto SMS — zákazník nikdy nepočuje obsadené. Vážneho záujemcu rovno zapíše do vášho kalendára aj s detailmi.

Zdroj: Harvard Business Review — odozva do 5 minút = 400 % vyššia konverzia.

Núdzovky večer a cez víkend

SITUÁCIA

Kotel vypovie o 20:00. Klimatizácia zdochne v sobotu na obed. Práve vtedy zákazník najviac potrebuje pomoc — a najmenej rieši cenu. Kto zareaguje prvý, berie zákazku aj s pohotovostným príplatkom.

KOLKO VÁS TO STOJÍ — DOSAĎTE SI SVOJE ČÍSLA

núdzovky mimo prac. času / mesiac × priemerná núdzová zákazka €

Príklad: 3 núdzovky · 700 € = 2 100 € / mesiac

UPCHAJTE SI SAMI — EŠTE DNES

1. Zavedte pohotovostnú rotáciu — každý týždeň drží službu jeden technik, nie vždy vy.
2. Zverejnite na webe pohotovostné číslo + príplatok (napr. +50 %). Príplatok odfiltruje nevážne hovory sám.
3. Do hlasovej schránky nahovorte: „Pri havárii volajte [číslo]. Ostatné vybavíme ráno — nechajte odkaz.“

AK NA TO NEMÁTE ČAS — TAKTO TO ROBÍ ANIA

Ania dvíha aj o polnoci. Haváriu rozpozna od bežného dopytu, pošle ju technikovi v službe aj s adresou a detailmi. Bežný dopyt zapíše na riadny termín.

Zdroj: interné dáta HVAC firiem BA kraja — núdzové servisy tvoria 15–20 % ročných tržieb.

Pomalá odpoveď na dopyt z webu

SITUÁCIA

Zákazník vyplní formulár alebo napíše na Facebook. Vy odpoviete o dve hodiny — medzi montážami. Lenže on medzitým oslovil tri firmy a vybral tú, čo sa ozvala prvá. Rýchlosť tu rozhoduje viac než cena.

KOLKO VÁS TO STOJÍ — DOSAĎTE SI SVOJE ČÍSLA

dopyty / mesiac × % stratených čakáním × zákazka €

Príklad: 15 dopytov · 40 % stratených · 800 € = 4 800 € / mesiac

UPCHAJTE SI SAMI — EŠTE DNES

1. Zapnite si notifikáciu webového formulára priamo na mobil (push alebo e-mail so zvukom).
2. Pravidlo prvého kontaktu: do 5 minút. Nemusíte volať — stačí SMS zo šablóny nižšie.
3. Prvá správa nemá predávať. Má položiť otázky a sľúbiť konkrétny čas odpovede.

SMS ŠABLÓNA — SKOPÍRUJTE SI JU

„Dobrý deň [meno], ďakujeme za dopyt. Nech vám dáme presnú odpoveď: 1) aká je adresa? 2) o aké zariadenie ide? 3) kedy vám vyhovuje obhliadka? Ozveme sa do hodiny.“

AK NA TO NEMÁTE ČAS — TAKTO TO ROBÍ ANIA

Ania odpovedá do 5 sekúnd — na telefóne, webe aj sociálnych sieťach naraz. Otázky položí za vás a k vám pustí už pripraveného záujemcu s termínom v kalendári.

Zdroj: Harvard Business Review, štúdia rýchlosti odozvy v predaji.

Prieskumníci cien, ktorí vám žerú čas

SITUÁCIA

Približne 40 % volajúcich „len zisťuje cenu“ — porovnávajú tri firmy, nemajú termín ani rozpočet. Každý taký hovor vám vezme 5 až 10 minút. Denne sú to 2 hodiny, ktoré mali patriť platiacim zákazníkom alebo rodine.

KOLKO VÁS TO STOJÍ — DOSAĎTE SI SVOJE ČÍSLA

hovory/deň × 40 % × 7 min × sadzba €/h × 21 dní (+ váš stratený čas)

Príklad: 20 hovorov · 7 min · 25 €/h ≈ 490 € / mesiac + 2 h denne

UPCHAJTE SI SAMI — EŠTE DNES

1. Tri kvalifikačné otázky hneď na začiatku hovoru: Kde? (lokalita) · Kedy? (termín) · V akom rozsahu? (rozpočet od-do).
2. Zverejnite orientačný cenník „od-do“ na webe. Polovica prieskumníkov sa odfiltruje sama, skôr než zavolá.
3. Obhliadku ponúknite len tomu, kto vie odpovedať aspoň na 2 z 3 otázok. Ostatným pošlite cenník.

AK NA TO NEMÁTE ČAS — TAKTO TO ROBÍ ANIA

Ania kladie kvalifikačné otázky trpezlivo každému — 24/7, bez nervov. K vám prepustí len tých, čo prešli filtrom. Zvyšok dostane slušnú odpoveď a váš čas ostane celý.

Zdroj: interné dáta HVAC firiem BA kraja.

Žiadny follow-up nerozhodnutého záujemcu

SITUÁCIA

„Premyslím si to.“ A tým sa to skončilo — ste v teréne a o tri dni si už nespomeniete. Lenže veľká časť zákaziek sa uzatvára až pri druhom kontakte. Ktorý u vás nikdy nenastane.

KOLKO VÁS TO STOJÍ — DOSAĎTE SI SVOJE ČÍSLA

nerozhodnutí / mesiac × 20 % uzavretých follow-upom × zákazka €

Príklad: 10 nerozhodnutých · 20 % · 800 € = 1 600 € / mesiac

UPCHAJTE SI SAMI — EŠTE DNES

1. Každé „premyslím si to“ si hneď zapíšte — meno, telefón, o čo šlo, dátum.
2. Pravidlo D+3: na tretí deň pošlite SMS zo šablóny nižšie. Slušne, bez tlaku.
3. Ak nereaguje, D+10 posledná správa a koniec. Nikdy viac než dva follow-upy.

SMS ŠABLÓNA — SKOPÍRUJTE SI JU

„Dobrý deň [meno], pred pár dňami sme sa rozprávali o [služba]. Budúci týždeň máme vo vašej oblasti voľné dva termíny — mám vám jeden podržať?“

AK NA TO NEMÁTE ČAS — TAKTO TO ROBÍ ANIA

Ania si nerozhodnutého pamätá a pripomenie sa sama — načas, slušne, s konkrétnou ponukou termínu. Vy na to nemusíte ani pomyslieť.

Zdroj: interné dáta HVAC firiem BA kraja.

Mŕtva databáza starých zákazníkov

SITUÁCIA

Za roky sa vám nazbieralo 500 až 2 000 kontaktov — ľudia, ktorí u vás už nakúpili alebo sa pýtali. Poznajú vás, dôverujú vám. A nikto sa im neozval. Sedia tam ako spiace peniaze.

KOLKO VÁS TO STOJÍ — DOSAĎTE SI SVOJE ČÍSLA

kontakty × 3 % odpovie × 50 % uzavriete × zákazka €

Príklad: 500 kontaktov · 3 % · 50 % · 800 € = 6 000 € z jednej kampane

UPCHAJTE SI SAMI — EŠTE DNES

1. Vyberte 50 kontaktov, ktorým ste robili pred 1 – 3 rokmi. Začnite tými najväčšími zákazkami.
2. Pošlite sezónnu SMS zo šablóny nižšie — max. 50 denne, nech stíhate reagovať.
3. Každú odpoveď zapíšte do kalendára do 24 hodín. Inak diera č. 3 zožerie, čo diera č. 6 priniesla.

SMS ŠABLÓNA — SKOPÍRUJTE SI JU

„Dobrý deň [meno], tu [firma] — v [rok] sme vám robili [služba]. Od budúceho týždňa máme vo vašej oblasti servisné okno: kontrola + vyčistenie za [cena]. Chcete termín?“

AK NA TO NEMÁTE ČAS — TAKTO TO ROBÍ ANIA

Ania oslovuje databázu systematicky celý rok — jarne klimatizácie, jesenné kotly, výmeny filtrov — a záujemcov rovno bookuje. Bežne to prinesie tisíce eur už v prvom týždni.

Zdroj: interné dáta HVAC firiem BA kraja, reaktivácia databázy.

No-show — zákazník nepríde na obhliadku

SITUÁCIA

Dohodli ste termín, prešli ste pol mesta — a nikto neotvára. Cesta, palivo aj hodina času sú preč. Bez pripomienky si veľa ľudí termín jednoducho nezapamätá. Nie je to zlá vôľa, je to život.

KOLKO VÁS TO STOJÍ — DOSAĎTE SI SVOJE ČÍSLA

no-show / mesiac $\times$ (cesta + čas $\approx$ 60 €) + stratený slot pre platiaceho

Príklad: 3 no-show $\cdot$ 60 € = 180 € / mesiac + 3 stratené sloty

UPCHAJTE SI SAMI — EŠTE DNES

1. Deň vopred pošlite SMS s otázkou (šablóna nižšie). Otázka núti odpovedať — to je celý trik.
2. Dve hodiny pred termínom druhá krátka pripomienka.
3. Kto nepotvrdil, tomu pred výjazdom zavolajte. Žiadne potvrdenie = žiadny výjazd.

SMS ŠABLÓNA — SKOPÍRUJTE SI JU

„Dobrý deň [meno], pripomíname zajtrajší termín o [čas] na [adresa].
Sedí vám to? Stačí odpísať ÁNO — alebo navrhne iný termín.“

AK NA TO NEMÁTE ČAS — TAKTO TO ROBÍ ANIA

Ania posiela pripomienky automaticky — deň aj hodiny vopred. Pri preložení rovno ponúkne nový termín. Kalendár aj palivo sa využívajú naplno.

Zdroj: interné dáta HVAC firiem BA kraja.

VÁŠ SÚČET

Koľko vám tečie dokopy?

Vráťte sa k dieram, kde ste v teste odpovedali ÁNO. Dosadte svoje čísla do vzorcov a zapíšte výsledky sem. Rátajte konzervatívne — aj tak vás to číslo prekvapí.

1 · Zmeškané hovory cez deň _____ €

2 · Núdzovky večer a cez víkend _____ €

3 · Pomalá odpoveď na dopyt _____ €

4 · Prieskumníci cien (stratený čas) _____ €

5 · Žiadny follow-up _____ €

6 · Mŕtva databáza (jednorazovo) _____ €

7 · No-show na obhliadkach _____ €

SPOLU MESAČNE _____ €

Nechce sa vám počítať ručne? Kalkulačka na termodispecer.sk to urobí za 2 minúty. A na bezplatnom audite 1:1 prejdeme všetky diery s vašimi reálnymi číslami — presný výsledok vám ostane, aj keby sme spolu nepokračovali.

Sedem dier. Dve cesty.

CESTA 1 — UPCHAJTE SI ICH SAMI

Všetko, čo potrebujete, je v tomto PDF. Funguje to. Stojí to len jedno: váš čas a disciplínu — každý deň, aj vo vrchole sezóny, aj o 22:00. Presne vtedy, keď je práce najviac a času najmenej.

CESTA 2 — NECHÁTE TO NA ANIU

Ania — digitálna dispečerka — upchá všetkých sedem dier naraz: dvíha do 5 sekúnd, 24/7, filtruje prieskumníkov, pripomína termíny, oživuje databázu. Vy len chodíte na pripravené obhliadky.

MOJA GARANCIA — RIZIKO NESIEM JA

15 kvalifikovaných obhliadok mesačne do 30 dní. Ak ich nedoručím, neplatíte mesačný poplatok a pracujem zadarmo, kým to nesplním. Bez viazanosti — zrušíte kedykoľvek.

ZAKLADAJÚCA PONUKA — LEN PRVÉ 3 FIRMY

Setup neplatíte, hradíte len základnú réžiu služby — výmenou za video referenciu, prípadovú štúdiu s vašimi číslami a 3 odporúčania. Túto cenu už nikdy ponúkať nebudem.

Ďalší krok: bezplatný strategický audit 1:1 — 30 minút.

Prejdeme vaše čísla a odchádzate s presným súčtom všetkých dier. To číslo vám ostáva, aj keby sme spolu nepokračovali.

termodispecer.sk/rezervacia.html

azorin@termodispecer.sk · +421 952 676 737