

PAKIET 5 PORADNIKÓW · PDF DO DRUKU



KOMPLETNY PAKIET MURARSKI: 5 PRAKTYCZNYCH PORADNIKÓW

Zdobądź 5 poradników w jednym pakiecie w niższej cenie. Naucz się obliczać ilość materiałów, przygotowywać wyceny, ustalać ceny za swoją pracę, zdobywać klientów, wykonywać naprawy oraz oferować dodatkowe usługi.

OD PIERWSZEJ WYCENY DO STAŁYCH, ZADOWOLONYCH KLIENTÓW

Kompletny Pakiet Murarski



5 praktycznych poradników w jednym wydaniu

Wydanie polskie

Format: PDF do druku i użytku cyfrowego

Poradnik 1: Obliczanie ilości materiałów

Poradnik 2: Przygotowywanie wycen

Poradnik 3: Ustalanie cen za swoją pracę

Poradnik 4: Zdobywanie klientów

Poradnik 5: Naprawy i usługi dodatkowe

Spis treści

PORADNIK 1 – OBLICZANIE ILOŚCI MATERIAŁÓW

1.1	Podstawy obliczania powierzchni i objętości	6
1.2	Obliczanie materiałów na mur	7
1.3	Obliczanie materiałów na tynk i gładź	8
1.4	Obliczanie materiałów na płytki i fugę	9
1.5	Gotowy arkusz kalkulacyjny	10

PORADNIK 2 – PRZYGOTOWYWANIE WYCEN

2.1	Z czego składa się dobra wycena	12
2.2	Jak obejrzeć miejsce pracy i zebrać informacje	13
2.3	Szablon wyceny pisemnej	14
2.4	Najczęstsze błędy przy wycenianiu	15

PORADNIK 3 – USTALANIE CEN ZA SWOJĄ PRACĘ

3.1	Metody ustalania stawek	17
3.2	Analiza konkurencji i rynku lokalnego	18
3.3	Jak podnosić ceny wraz z doświadczeniem	19
3.4	Tabela orientacyjnych stawek	20

PORADNIK 4 – ZDOBYWANIE KLIENTÓW

4.1	Budowanie portfolio	22
4.2	Marketing szeptany i polecenia	23
4.3	Obecność w mediach społecznościowych	24
4.4	Obsługa klienta i długoterminowe relacje	25

PORADNIK 5 – NAPRAWY I USŁUGI DODATKOWE

5.1	Najczęstsze naprawy zlecane przez klientów	27
5.2	Jak rozszerzać ofertę o usługi dodatkowe	28
5.3	Pakietowanie usług dla wyższej wartości zlecenia	29
5.4	Utrzymywanie kontaktu ze stałymi klientami	30

Jak korzystać z tego pakietu

Ten pakiet łączy pięć osobnych poradników w jedno, spójne wydanie. Każdy poradnik można czytać niezależnie, w kolejności odpowiadającej Twoim aktualnym potrzebom - nie musisz czytać całości od początku do końca.

Struktura pakietu

Poradnik	Czego dotyczy
1. Obliczanie ilości materiałów	Wzory, przykłady i gotowy arkusz kalkulacyjny
2. Przygotowywanie wycen	Szablon wyceny i zasady zbierania informacji od klienta
3. Ustalanie cen za swoją pracę	Metody rozliczania i orientacyjne widełki cenowe
4. Zdobywanie klientów	Portfolio, polecenia i media społecznościowe
5. Naprawy i usługi dodatkowe	Najczęstsze zlecenia i pakietowanie usług

WSKAZÓWKA

Jeśli dopiero zaczynasz, zacznij od Poradnika 1 i 2 - pozwolą Ci one poprawnie obliczyć materiały i przygotować pierwszą, profesjonalną wycenę dla klienta.

PORADNIK 1



OBLICZANIE ILOŚCI MATERIAŁÓW

Naucz się dokładnie obliczać potrzebne materiały, aby unikać przestojów i niepotrzebnych wydatków.

Podstawy obliczania powierzchni i objętości

Zanim obliczysz ilość konkretnego materiału, musisz znać dokładną powierzchnię lub objętość miejsca, w którym będziesz pracować. To podstawa każdej dobrej wyceny i każdego trafnego zamówienia materiałów.

Podstawowe wzory

Wielkość	Wzór	Przykład
Powierzchnia prostokąta	długość razy szerokość	$4\text{ m} \times 3\text{ m} = 12\text{ m}^2$
Powierzchnia ściany z otworem	powierzchnia ściany minus powierzchnia otworu	$12\text{ m}^2 - 1,8\text{ m}^2\text{ (drzwi)} = 10,2\text{ m}^2$
Objętość warstwy	powierzchnia razy grubość	$10\text{ m}^2 \times 0,04\text{ m (4 cm)} = 0,4\text{ m}^3$
Obwód pomieszczenia	suma długości wszystkich ścian	$4 + 3 + 4 + 3 = 14\text{ m}$

Powierzchnie nieregularne

Jeśli pomieszczenie ma nieregularny kształt, podziel je na kilka prostych figur, oblicz powierzchnię każdej z osobna, a następnie zsumuj wyniki. Ta metoda jest znacznie dokładniejsza niż szacowanie całkowitej powierzchni na oko.

WSKAZÓWKA

Zawsze zapisuj pomiary od razu w notatniku lub aplikacji w telefonie - łatwo pomylić wymiary kilku pomieszczeń, jeśli polegasz wyłącznie na pamięci.

UWAGA

Przy obliczaniu powierzchni ścian pod tynk lub malowanie pamiętaj o odjęciu powierzchni okien i drzwi - pominięcie tego kroku prowadzi do zakupu zbyt dużej ilości materiału.

Obliczanie materiałów na mur

Obliczenie liczby cegieł lub pustaków oraz ilości zaprawy murarskiej to jedno z najczęstszych zadań przy wycenie prac murarskich.

Liczba cegieł lub pustaków

- 1 Oblicz powierzchnię muru w metrach kwadratowych.
- 2 Sprawdź, ile sztuk danego materiału potrzeba na metr kwadratowy (dane od producenta).
- 3 Pomnóż powierzchnię przez liczbę sztuk na metr kwadratowy.
- 4 Dodaj margines bezpieczeństwa 5-10 procent na straty i docinki.

PRZYKŁAD Z ŻYCIA

Dla ściany o powierzchni 10 m², przy zapotrzebowaniu 50 pustaków na m², potrzeba około 500 sztuk. Dodając margines 8 procent, warto zakupić około 540 sztuk.

Zaprawa murarska

Zastosowanie	Orientacyjne zużycie na m ²
Murowanie z pustaka	Około 25-30 kg suchej mieszanki
Murowanie z cegły pełnej	Około 30-35 kg suchej mieszanki

WSKAZÓWKA

Kupuj materiał z jednej partii produkcyjnej, gdy to możliwe - ogranicza to różnice w wymiarach i kolorze, co ułatwia dalsze, precyzyjne obliczenia.

Obliczanie materiałów na tynk i gładź

Zużycie tynku i gładzi zależy przede wszystkim od grubości nakładanej warstwy, dlatego przed obliczeniem warto oszacować, jak bardzo nierówne jest podłoże.

Materiał	Grubość warstwy	Zużycie na m2
Tynk cementowo-wapienny	1,5 cm	Okolo 20-25 kg suchej mieszanki
Gładź gipsowa	1-2 mm	Okolo 1-1,5 kg gotowej masy
Tynk gipsowy maszynowy	1 cm	Okolo 9-10 kg suchej mieszanki

Jak uwzględnić nierówności podłoża

Przy bardzo nierównych ścianach warto zwiększyć obliczoną ilość materiału o dodatkowe 15-20 procent, ponieważ w niektórych miejscach warstwa będzie musiała być znacznie grubsza niż średnia wartość.

UWAGA

Nigdy nie kupuj materiału co do kilograma bez zapasu - brak nawet niewielkiej ilości w trakcie pracy oznacza przestój do czasu dokupienia brakującej partii, często w innym numerze produkcyjnym.

WSKAZÓWKA

Przy większych zleceniach zamów próbną, mniejszą ilość materiału i sprawdź rzeczywiste zużycie na niewielkim fragmencie ściany, zanim zamówisz całość na cały projekt.

Obliczanie materiałów na płytki i fugę

Płytki sprzedawane są zwykle w opakowaniach zbiorczych, dlatego dobre obliczenie ilości pozwala uniknąć zamawiania niepotrzebnie dużej liczby pełnych kartonów.

Liczba płytek

- 1 Oblicz powierzchnię do wyłożenia w metrach kwadratowych.
- 2 Sprawdź powierzchnię pokrywaną przez jedno opakowanie płytek.
- 3 Podziel całkowitą powierzchnię przez powierzchnię jednego opakowania.
- 4 Zaokrąglij wynik w górę do pełnego opakowania i dodaj margines na docinki.

Układ płytek	Zalecany margines na docinki
Prosty, równoległy do ścian	8-10 procent
Diagonalny (pod kątem 45 stopni)	12-15 procent
Duże, nietypowe pomieszczenie	15-20 procent

Klej i fuga

Zużycie kleju do płytek zależy od wielkości zębów packi - im większa płytka, tym większe zęby i wyższe zużycie kleju na metr kwadratowy. Zużycie fugi zależy natomiast głównie od szerokości i głębokości spoiny.

WSKAZÓWKA

Producenci klejów i fug podają na opakowaniu tabelę zużycia w zależności od formatu płytki - zawsze sprawdzaj te dane zamiast polegać wyłącznie na ogólnych szacunkach.

Gotowy arkusz kalkulacyjny

Poniższe tabele możesz wydrukować i wypełniać ręcznie podczas planowania kolejnych zleceń, aby mieć wszystkie kluczowe dane w jednym miejscu.

Tabela pomiarów

Element	Wymiar (m)	Powierzchnia (m2)
Ściana A	_____	_____
Ściana B	_____	_____
Podłoga	_____	_____
Sufit	_____	_____

Tabela materiałów

Materiał	Ilość potrzebna	Ilość z marginesem
Cement	_____	_____
Piasek	_____	_____
Cegły / pustaki	_____	_____
Płytki	_____	_____
Klej do płytek	_____	_____
Fuga	_____	_____

WSKAZÓWKA

Wypełnij tę tabelę przed wizytą w hurtowni budowlanej - pozwoli to zrobić wszystkie zakupy za jednym razem i uniknąć dodatkowych wyjazdów w trakcie realizacji zlecenia.

PORADNIK 2



PRZYGOTOWYWANIE WYCEN

Naucz się przygotowywać przejrzyste, profesjonalne wyceny,
które budują zaufanie klienta jeszcze przed rozpoczęciem pracy.

Z czego składa się dobra wycena

Dobra wycena to coś więcej niż jedna liczba przekazana klientowi telefonicznie. To dokument lub wiadomość, która jasno pokazuje, za co dokładnie klient płaci, i chroni obie strony przed nieporozumieniami.

Elementy dobrej wyceny

- ☐ Dokładny opis zakresu prac
- ☐ Lista i koszt materiałów
- ☐ Koszt robocizny, najlepiej z podziałem na etapy
- ☐ Orientacyjny czas realizacji
- ☐ Warunki płatności (np. zaliczka, płatność po zakończeniu)
- ☐ Okres ważności wyceny

Dlaczego warto wyceniać na piśmie

Wycena przekazana pisemnie, nawet w formie wiadomości tekstowej, jest łatwa do przypomnienia sobie przez obie strony w razie sporu i buduje wizerunek osoby zorganizowanej i profesjonalnej.

WSKAZÓWKA

Zapisz swoje wyceny w prostym pliku lub notatniku - z czasem zbudujesz bazę danych, która pomoże szybciej wyceniać podobne zlecenia w przyszłości.

Jak obejrzeć miejsce pracy i zebrać informacje

Zanim podasz cenę, warto zobaczyć miejsce pracy osobiście lub poprosić klienta o dokładne zdjęcia i wymiary. Wycena bez tego kroku często wymaga późniejszej korekty, co obniża zaufanie klienta.

Pytania, które warto zadać klientowi

- Jaki jest dokładny zakres pracy - całe pomieszczenie czy tylko fragment?
- Czy klient ma już wybrane materiały, czy oczekuje propozycji?
- Jaki jest oczekiwany termin realizacji?
- Czy w miejscu pracy są jakieś utrudnienia, na przykład ograniczony dostęp?
- Czy potrzebny będzie demontaż istniejących elementów?

Oględziny na miejscu

- 1 Zmierz dokładnie powierzchnię lub długość elementów do wykonania.
- 2 Sprawdź stan podłoża - czy wymaga dodatkowego przygotowania.
- 3 Zrób zdjęcia dokumentujące stan początkowy.
- 4 Zapytaj o dostęp do wody, prądu oraz miejsce na materiały i narzędzia.
- 5 Zanotuj wszystkie ustalenia od razu, zanim je zapomnisz.

WSKAZÓWKA

Jeśli nie możesz obejrzeć miejsca osobiście, poproś o kilka zdjęć z różnych kątów oraz nagranie wideo z komentarzem klienta - to znacznie zmniejsza ryzyko niedoszacowania zakresu prac.

Szablon wyceny pisemnej

Poniższy szablon możesz wykorzystać jako punkt wyjścia do własnych wycen, dostosowując go do konkretnego zlecenia i swojego stylu komunikacji z klientami.

Sekcja	Przykładowa treść
Zakres prac	Ułożenie płytek podłogowych w łazience, powierzchnia około 5 m ²
Materiały	Klej do płytek, krzyżyki dystansowe, fuga - dostarczone przez wykonawcę
Koszt materiałów	Kwota zgodna z aktualnym cennikiem hurtowni
Koszt robocizny	Stawka za m ² pomnożona przez powierzchnię
Czas realizacji	2 dni robocze od uzgodnionego terminu rozpoczęcia
Warunki płatności	Zaliczka na materiały, reszta po odbiorze prac

Jak przekazać wycenę klientowi

Prześlij wycenę w formie, którą klient może łatwo zachować, na przykład jako wiadomość tekstową lub prosty dokument. Unikaj przekazywania wyceny wyłącznie ustnie, telefonicznie - łatwo wtedy o nieporozumienia dotyczące zakresu lub ceny.

WSKAZÓWKA

Dodaj do wyceny krótką notatkę o tym, co nie wchodzi w jej zakres, na przykład dodatkowe prace przy nieprzewidzianych usterkach odkrytych w trakcie realizacji.

Najczęstsze błędy przy wycenianiu

Poniżej znajdziesz błędy, które najczęściej powtarzają się u osób dopiero zaczynających wyceniać własne usługi, wraz z krótkim wyjaśnieniem, jak ich unikać.

Błąd	Skutek	Jak unikać
Wycena bez oględzin miejsca	Zaniżona lub zawyżona cena	Zawsze zbieraj zdjęcia i wymiary przed wyceną
Brak marginesu na nieprzewidziane sytuacje	Praca poniżej opłacalności	Dodawaj bufor czasowy i kosztowy do wyceny
Zbyt ogólny zakres prac	Spory o to, co wchodzi w cenę	Opisuj zakres szczegółowo i na piśmie
Brak informacji o terminie ważności wyceny	Nieaktualne ceny materiałów przy realizacji	Zawsze podawaj datę ważności wyceny

UWAGA

Unikaj podawania ceny pod presją czasu, na przykład podczas pierwszej rozmowy telefonicznej - lepiej zadeklarować, że dokładna wycena zostanie przesłana w ciągu jednego lub dwóch dni.

WSKAZÓWKA

Jeśli popełnisz błąd w wycenie, poinformuj klienta o tym możliwie szybko i wyjaśnij przyczynę - uczciwe wyjaśnienie sytuacji buduje więcej zaufania niż milczenie i późniejsze niespodzianki.

PORADNIK 3



USTALANIE CEN ZA SWOJĄ PRACĘ

Poznaj metody ustalania stawek, które są uczciwe zarówno dla Ciebie, jak i dla Twoich klientów.

Metody ustalania stawek

Istnieje kilka podstawowych sposobów rozliczania pracy murarskiej. Wybór odpowiedniej metody zależy od rodzaju usługi, jej przewidywalności oraz oczekiwań klienta.

Metoda	Kiedy się sprawdza	Ryzyko
Stawka za metr kwadratowy	Prace o powtarzalnym charakterze, np. tynkowanie, płytki	Trudne do zastosowania przy nietypowych powierzchniach
Stawka za godzinę	Naprawy o trudnym do oszacowania zakresie	Klient może obawiać się braku limitu kosztów
Stawka za cały projekt	Prace o jasno określonym, stałym zakresie	Wymaga bardzo dokładnej wyceny na starcie
Stawka za metr bieżący	Prace liniowe, np. listwy, spoinowanie kostki	Mniej precyzyjna przy zmiennej trudności odcinków

Łączenie metod

W praktyce wiele zleceń rozlicza się metodą mieszaną, na przykład stawką za metr kwadratowy za główną część pracy oraz stawką godzinową za dodatkowe, nieprzewidziane naprawy odkryte w trakcie realizacji.

WSKAZÓWKA

Na początku swojej działalności warto testować różne metody rozliczania przy podobnych zleceniach, aby sprawdzić, która z nich jest dla Ciebie najbardziej opłacalna i najłatwiejsza do wytłumaczenia klientom.

Analiza konkurencji i rynku lokalnego

Ceny usług murarskich różnią się znacząco w zależności od regionu, wielkości miejscowości oraz lokalnej konkurencji. Zanim ustalisz własny cennik, warto rozeznąć się w realiach swojego rynku.

Jak zbierać informacje o rynku

- Przejrzyj ogłoszenia i profile innych fachowców w Twojej okolicy.
- Zapytaj znajomych o ceny, jakie ostatnio płacili za podobne usługi.
- Skontaktuj się z lokalnymi hurtowniami budowlanymi - często mają rozeznanie w cenach robocizny.
- Obserwuj, jakie usługi są najbardziej poszukiwane w Twojej okolicy.

Pozycjonowanie własnej oferty

Nie musisz być najtańszy na rynku, aby zdobywać klientów. Jakość wykonania, terminowość i dobra komunikacja często są ważniejsze niż najniższa cena, szczególnie przy pracach wykończeniowych widocznych na co dzień.

UWAGA

Unikaj drastycznego zaniżania cen na starcie działalności - bardzo niskie stawki trudno później podnieść, a jednocześnie mogą sugerować klientom niższą jakość wykonania.

Jak podnosić ceny wraz z doświadczeniem

Wraz ze wzrostem doświadczenia, szybkości pracy i liczby zadowolonych klientów, naturalnym krokiem jest stopniowe podnoszenie stawek. Kluczem jest robienie tego w sposób przemyślany, a nie przypadkowy.

Sygnały, że warto podnieść ceny

- ☐ Masz więcej zapytań niż jesteś w stanie obsłużyć
- ☐ Klienci rzadko negocjują Twoją obecną cenę
- ☐ Twoje portfolio i opinie znacząco się rozrosły
- ☐ Wykonujesz pracę szybciej niż na początku, przy tej samej jakości

Jak wprowadzać podwyżki

- 1** Podnoś ceny stopniowo, na przykład o 10-15 procent na raz, zamiast skokowo je podwajać.
- 2** Wprowadzaj nowe stawki dla nowych klientów, szanując wcześniejsze ustalenia ze stałymi klientami.
- 3** Komunikuj podwyżkę z wyprzedzeniem przy okazji kolejnych zapytań.
- 4** Monitoruj, czy liczba zapytań spada po podwyżce, i w razie potrzeby dostosuj tempo zmian.

WSKAZÓWKA

Stali, zadowoleni klienci często akceptują rozsądne podwyżki bez negocjacji, jeśli czują, że otrzymują stabilnie wysoką jakość usługi - lojalność wobec sprawdzonego fachowca ma dla nich realną wartość.

Tabela orientacyjnych stawek

Poniższa tabela zbiera orientacyjne widełki cenowe dla typowych prac murarskich i wykończeniowych. Traktuj ją jako punkt wyjścia do własnej wyceny, dostosowanej do lokalnego rynku.

Rodzaj pracy	Jednostka	Orientacyjne widełki
Naprawa drobnych ubytków	za zlecenie	70-150 zł
Tynkowanie ściany	za m2	30-50 zł
Układanie płytek podłogowych	za m2	60-100 zł
Układanie płytek ściennych	za m2	70-110 zł
Fugowanie	za m2	10-20 zł
Budowa ścianki działowej	za m2	120-200 zł
Murek ogrodowy	za m2	100-180 zł
Kostka brukowa	za m2	70-120 zł

UWAGA

Powyższe widełki mają charakter wyłącznie poglądowy i mogą znacząco różnić się w zależności od regionu, dostępności materiałów oraz aktualnej sytuacji rynkowej - zawsze zweryfikuj je z lokalnymi realiami.

WSKAZÓWKA

Aktualizuj swój własny cennik przynajmniej raz w roku, uwzględniając zmiany cen materiałów oraz rosnące doświadczenie i tempo pracy.

PORADNIK 4



ZDOBYWANIE KLIENTÓW

Poznaj sprawdzone, niedrogie sposoby na zdobywanie nowych zleceń i budowanie stałej bazy klientów.

Budowanie portfolio

Portfolio to najprostszy i najskuteczniejszy sposób, aby przekonać nowego klienta do zlecenia Ci pracy. Nawet kilka dobrze udokumentowanych realizacji znacząco zwiększa wiarygodność Twojej oferty.

Co warto dokumentować

- ☐ Zdjęcie stanu przed rozpoczęciem pracy
- ☐ Zdjęcia w trakcie kluczowych etapów realizacji
- ☐ Zdjęcie gotowego efektu w dobrym oświetleniu
- ☐ Krótki opis zakresu i czasu realizacji zlecenia
- ☐ Zgoda klienta na wykorzystanie zdjęć, jeśli mają być publikowane

Pierwsze realizacje bez portfolio

Jeśli dopiero zaczynasz i nie masz jeszcze zdjęć własnych prac, rozważ wykonanie jednej lub dwóch usług dla rodziny lub znajomych w niższej cenie, w zamian za możliwość udokumentowania i pokazania efektu innym potencjalnym klientom.

WSKAZÓWKA

Zawsze rób zdjęcia w dobrym, naturalnym świetle i z kilku ujęć - dobrze wykonana fotografia potrafi znacząco poprawić odbiór nawet prostej, niewielkiej pracy.

Marketing szeptany i polecenia

Polecenia od zadowolonych klientów to zwykle najtańsze i najbardziej skuteczne źródło nowych zleceń, ponieważ nowy klient ma już zbudowane zaufanie dzięki opinii znajomej osoby.

Jak zachęcać do poleceń

- 1 Po zakończeniu pracy zapytaj klienta wprost, czy jest zadowolony z efektu.
- 2 Poproś o polecenie znajomym, jeśli klient wyraźnie potwierdzi zadowolenie.
- 3 Zostaw klientowi swoją wizytówkę lub dane kontaktowe do przekazania dalej.
- 4 Rozważ niewielki rabat lub bonus dla klientów, którzy polecą Cię innej osobie.

Sąsiedzi i lokalna społeczność

Podczas pracy w danej okolicy warto poinformować sąsiadów o oferowanych usługach, na przykład zostawiając ulotkę lub wizytówkę - osoby mieszkające blisko często obserwują postępy pracy i mogą stać się kolejnymi klientami.

WSKAZÓWKA

Nie bój się wprost prosić o polecenie - większość zadowolonych klientów chętnie poleci fachowca, ale rzadko robi to samodzielnie, jeśli nikt o to nie poprosi.

Obecność w mediach społecznościowych

Prosty profil w mediach społecznościowych, nawet prowadzony amatorsko, znacząco ułatwia docieranie do nowych klientów w Twojej okolicy, szczególnie wśród młodszych osób szukających fachowców online.

Co publikować

- Zdjęcia przed i po zakończonych realizacjach
- Krótkie filmy z etapów pracy, jeśli czujesz się swobodnie przed kamerą
- Proste porady dla osób planujących drobne remonty
- Informacje o dostępności terminów i zakresie oferowanych usług

Grupy lokalne i ogłoszeniowe

Grupy dla mieszkańców danej miejscowości lub dzielnicy oraz portale ogłoszeniowe to często najskuteczniejszy kanał dotarcia do klientów szukających lokalnego fachowca do konkretnego, niewielkiego zlecenia.

WSKAZÓWKA

Odpowiadaj na zapytania szybko, najlepiej w ciągu kilku godzin - klienci często kontaktują się z kilkoma fachowcami jednocześnie i wybierają tego, kto pierwszy udzieli konkretnej odpowiedzi.

Obsługa klienta i długoterminowe relacje

Zdobycie klienta to dopiero pierwszy krok - utrzymanie dobrej relacji sprawia, że wraca on z kolejnymi zleceniami i poleca Cię innym osobom przez wiele lat.

Dobre praktyki w kontakcie z klientem

- ☐ Informuj z wyprzedzeniem o ewentualnych opóźnieniach
- ☐ Sprzątaj miejsce pracy po zakończeniu każdego dnia
- ☐ Wyjaśniaj klientowi, co dokładnie robisz i dlaczego
- ☐ Dotrzymuj uzgodnionych terminów płatności i realizacji
- ☐ Reaguj szybko na ewentualne uwagi po zakończeniu pracy

Utrzymywanie kontaktu

Warto prowadzić prostą listę kontaktów do wcześniejszych klientów wraz z notatką o wykonanej pracy. Taka lista pozwala przypomnieć się przy okazji sezonowych usług, na przykład konserwacji tarasu czy odświeżenia elewacji przed wiosną.

WSKAZÓWKA

Nawet krótka wiadomość z pytaniem, czy wykonana wcześniej praca nadal sprawuje się dobrze, buduje pozytywny wizerunek i często prowadzi do kolejnego zlecenia lub polecenia.

PORADNIK 5



NAPRAWY I USŁUGI DODATKOWE

Poznaj najczęściej zlecane naprawy oraz sposoby na zwiększanie wartości każdego zlecenia dzięki usługom dodatkowym.

Najczęstsze naprawy zlecane przez klientów

Drobne naprawy to często pierwszy kontakt klienta z nowym fachowcem - dobrze wykonana, niewielka usługa buduje zaufanie i otwiera drogę do większych zleceń w przyszłości.

Naprawa	Typowa przyczyna zgłoszenia
Pęknięty tynk	Osiadanie budynku, wysychanie materiału
Odspojona lub pęknięta płytką	Wilgoć pod okładziną, uderzenie mechaniczne
Odpadająca fuga	Naturalne zużycie, wilgoć w łazience lub kuchni
Ubytek w murze	Demontaż starej instalacji lub elementu
Spękany cokół budynku	Wilgoć, mróz, uszkodzenia mechaniczne

Jak podchodzić do zgłoszeń napraw

Przy drobnych naprawach warto reagować szybko i proponować konkretny termin realizacji - klienci zgłaszający usterki często oczekują sprawnej reakcji, a szybka pomoc dobrze zapada w pamięć.

WSKAZÓWKA

Przy każdej naprawie zapytaj klienta, czy nie planuje w najbliższym czasie innych prac w tym samym pomieszczeniu - to naturalna okazja, aby zaproponować dodatkowe usługi.

Jak rozszerzać ofertę o usługi dodatkowe

Rozszerzanie oferty o kolejne usługi pozwala zwiększać wartość każdego zlecenia bez konieczności szukania nowych klientów od podstaw.

Naturalne rozszerzenia typowych zleceń

Główna usługa	Naturalne rozszerzenie oferty
Naprawa tynku	Malowanie naprawionego fragmentu
Układanie płytek podłogowych	Montaż listew przypodłogowych
Wymiana fugi	Uszczelnienie silikonem w tym samym pomieszczeniu
Budowa murku ogrodowego	Wykończenie górnej krawędzi, oświetlenie

Kiedy warto się nie rozszerzać

Jeśli usługa dodatkowa wykracza poza Twoje umiejętności lub uprawnienia, na przykład prace elektryczne czy hydrauliczne, lepiej polecić klientowi zaufanego specjalistę z innej branży, niż podejmować się zadania, które przekracza Twoje kompetencje.

WSKAZÓWKA

Warto nawiązać stałą współpracę z fachowcami z pokrewnych branż - wzajemne polecenia klientów to prosty sposób na obopólne zwiększenie liczby zleceń bez dodatkowych kosztów reklamy.

Pakietowanie usług dla wyższej wartości zlecenia

Łączenie kilku usług w jeden pakiet, tak jak ten przewodnik łączy pięć poradników w jednym pakiecie, jest skutecznym sposobem na zwiększenie średniej wartości zlecenia.

Przykładowe pakiety usług

- Naprawa tynku plus malowanie fragmentu ściany
- Wymiana podłogi plus montaż listew przypodłogowych
- Remont łazienki plus uszczelnienie silikonem wszystkich stref mokrych
- Budowa murku ogrodowego plus układanie kostki brukowej wokół niego

Jak przedstawiać pakiety klientowi

Zamiast wyceniać każdą usługę osobno, zaproponuj klientowi jedną, łączną cenę za pakiet, podkreślając oszczędność czasu i wygodę zlecenia całości jednej, zaufanej osobie zamiast kilku różnym wykonawcom.

WSKAZÓWKA

Przy pakietach warto zaproponować niewielki rabat względem sumy cen osobnych usług - to zachęca klienta do wyboru większego zakresu prac, jednocześnie zwiększając Twój łączny przychód ze zlecenia.

Utrzymywanie kontaktu ze stałymi klientami

Stali klienci, którzy zlecają kolejne prace przez lata, to jedno z najbardziej wartościowych źródeł stabilnego dochodu - znacznie tańsze w utrzymaniu niż ciągle pozyskiwanie nowych osób.

Sposoby na budowanie stałej współpracy

- ☐ Prowadź prostą listę wcześniejszych klientów i wykonanych prac
- ☐ Przypominaj się przy okazji usług sezonowych, na przykład konserwacji tarasu
- ☐ Oferuj stałym klientom priorytetowe terminy realizacji
- ☐ Informuj o nowych usługach dodanych do Twojej oferty

Podsumowanie pakietu pięciu poradników

Te pięć poradników - obliczanie materiałów, przygotowywanie wycen, ustalanie cen, zdobywanie klientów oraz naprawy i usługi dodatkowe - stanowi kompletny zestaw umiejętności potrzebnych do prowadzenia dochodowej działalności murarskiej, niezależnie od tego, czy dopiero zaczynasz, czy chcesz rozwinąć istniejącą praktykę.

WSKAZÓWKA

Wracaj do poszczególnych poradników w miarę rozwoju swojej działalności - na początku najważniejsze będą naprawy i zdobywanie pierwszych klientów, a z czasem coraz istotniejsze stanie się precyzyjne wycenianie i budowanie stałej bazy odbiorców.



Powodzenia w rozwijaniu Twojej działalności

Dziękujemy za skorzystanie z kompletnego pakietu murarskiego.
Wracaj do poszczególnych poradników na każdym etapie rozwoju
swojej działalności - od pierwszego zlecenia aż po stałą bazę
zadowolonych klientów.