

La Prueba del Mercado Hambriento en tus Códigos Postales

Tres criterios, un veredicto. Contesta por el terreno que alcanzas en veinte minutos, no por todo el condado.

Dolor: nombra tres fallas en tu zona que no aguantan una semana, y quién paga el costo mientras el cliente espera.

Poder de compra: ¿cuánto cuesta reemplazar cada una de esas máquinas, entregada e instalada, en tu pueblo este mes?

Alcance: ¿dónde exactamente piden tus vecinos un técnico — cuál página, cuál grupo, cuál búsqueda, cuál calcomanía?

Veredicto: ¿cuál código postal atiendes primero, y qué evidencia te hizo escogerlo sobre los otros dos?

El Retrato de tu Dueña de Casa

Escribe sobre una persona real que ya atendiste, no sobre un dato demográfico. Si no le ves la cara, todavía no la conoces.

¿Quién es? Casa, familia, qué tan viejos son sus aparatos, y cómo encontró al último técnico que usó.

¿Qué ya intentó antes de llamarle a nadie — cuáles búsquedas, cuáles videos, cuáles paneles quitó, qué desconectó?

¿A qué le tiene miedo, en sus propias palabras, antes de que toques? ¿Qué le hizo ya un técnico?

¿Qué le dice a su vecina al día siguiente si la visita salió bien? Escribe la frase exacta.

Hoja de tu Colchón Personal

Cada dólar que tu casa necesita al mes, suene o no suene el teléfono. Pon el truck stock como su propia línea y trátalo como dinero intocable. Multiplica el total por seis: eso es lo que arriesgas.

[illegible]

Demanda por Mes — Reparación de Electrodomésticos

El índice nacional de demanda de este oficio, mes por mes. Es una curva suave: un mes flojo es problema de marketing, no del clima. Anota tus propios números conforme conozcas tu mercado.

MES	ÍNDICE DE DEMANDA	TRABAJO QUE ESPERAS	INGRESO QUE ESPERAS	QUÉ HARÁS EN LOS MESES FLOJOS
Ene	1.00			
Feb	0.93			
Mar	0.93			
Abr	0.98			
May	0.96			
Jun	1.08			
Jul	1.15			
Ago	1.08			
Sep	0.99			
Oct	0.95			
Nov	1.00			
Dic	0.96			
Año				

Índice de demanda: 1.00 = un mes promedio para este oficio a nivel nacional (fuente en Recursos). Tu código postal será distinto — anota a lápiz tu propio índice en los meses flojos y en los ocupados.

Constructor del Resultado Soñado

El resultado de ella, en sus palabras, con reloj encima. Si no lo dices en una frase que ella repetiría, no está listo.

El resultado que ella quiere, en sus palabras, no en lenguaje de oficio. Empieza en la máquina y termina en su noche.

El plazo con el que te está midiendo, y la versión honesta de ese plazo los días en que no lo alcanzas.

El cambio de estatus: con esto resuelto, ¿qué se puede decir a sí misma, o a su esposo, o a nadie?

Escríbelo todo en una sola frase: resultado, más plazo, más lo que significa para ella.

Mapa de Obstáculo → Solución

Quince renglones. Todo lo que separa a esta dueña de casa de una máquina que sirve, ordenado en conocimiento, habilidad, entorno y psicología, y volteado en algo que sí haces en la visita.

#	QUÉ FRENA A LA DUEÑA	CATEGORÍA	CÓMO LO QUITA TU OFERTA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Tu Pila de Valor

Califica cada componente dos veces: cuánto vale para ella y cuánto te cuesta a ti. Quédate con los baratos que ella valora, pasa el resto a bonos, y corta lo que cueste más de lo que mueve.

Garantía y Nombre de la Oferta

Acótala al trabajo que hiciste, luego nombra la oferta por el resultado y por el reloj.

Exactamente qué garantizas: cuál falla, cuál trabajo, y por cuánto tiempo después de la visita.

Exactamente qué no garantizas: otras fallas, condiciones que ya existían, refacciones bajo los términos del fabricante.

Qué haces cuando alguien la usa — las palabras que dices y la visita que haces, escritas antes de necesitarlas.

Tres nombres. Encierra el que un cliente te repitió bien al día siguiente.

Área de Servicio y Trabajos que No Harás

El círculo y la lista de noes. Por escrito, y antes de que alguien te los tumbe un sábado en la mañana.

Tu radio: los códigos postales a veinte minutos de manejo, y más o menos cuántos hogares hay adentro.

Los racimos a los que vale la pena venderle a propósito: caseros, administradores, vendedores, complejos. Nombres reales.

Trabajos que rechazas y por qué — marcas, edades, categorías, sistema sellado sin la certificación todavía.

La frase exacta con la que rechazas, y qué ofreces a cambio para que la llamada termine bien.

Tu regla para una llamada fuera del círculo: el recargo, el día en que la juntas, o el no seco.

Escaneo de Diez Competidores

Diez talleres de tu radio. Lee las reseñas de una y tres estrellas, no las páginas: la columna del hueco ya te la escribieron tus clientes.

EMPRESA	RATING GOOGLE	RESEÑAS	SEÑAL DE PRECIO	SU PROMESA	HUECO QUE TOMAS TÚ

Tu Frase de una Línea y tu Posicionamiento

Problema, plan, resultado — de un solo aire. Luego un posicionamiento que defenderías ante un rival.

El problema, en el lenguaje de la dueña, no en el del oficio.

Tu plan en tres pasos que ella le pueda repetir a su vecina sin apuntes.

El resultado: cómo se ve su semana después de la visita, en una frase concreta.

La frase completa, escrita. Dila en voz alta tres veces y corta cada palabra que viva de puro adorno.

Planeador de Densidad de Ruta

Una semana de llamadas, en el mapa. Anota el manejo entre cada parada y el ingreso de cada parada, y el patrón de la última columna te dirá cuál mitad de tu área paga por la otra.

Entidad, EIN y Banco

Una tarde de papeleo que decide si el negocio es real. Ponle fecha a cada línea conforme la termines.

- ☐ Escoge el tipo de entidad y confirma por escrito con tu contador por qué esa.
- FECHA
- ☐ Revisa que el nombre no choque a nivel estatal ni como dominio, y regístralo.
- FECHA
- ☐ Presenta el papeleo de formación en tu estado y guarda la copia sellada donde la vuelvas a hallar.
- FECHA
- ☐ Pide el EIN directo con el IRS — nunca por medio de un intermediario que cobra.
- FECHA
- ☐ Abre una cuenta de cheques de la empresa y una de ahorro aparte para impuestos.
- FECHA
- ☐ Sacar tarjeta de la empresa y dejar de usar la personal para cualquier cosa de trabajo, desde hoy.
- FECHA
- ☐ Pregúntale al contador si cobras impuesto en refacciones, en mano de obra, o en ambas.
- FECHA
- ☐ Pide el resale certificate para que el distribuidor deje de cobrarte impuesto por inventario.
- FECHA
- ☐ Revisa en tu ciudad y condado si piden licencia local o permiso de ocupación en casa.
- FECHA
- ☐ Registra la certificación de refrigerante en los papeles de la empresa al pasar el examen.
- FECHA
- ☐ Arma la contabilidad, en software o en hoja, antes de la primera factura y no de la décima.
- FECHA
- ☐ Junta certificados de seguro, documentos de formación y la certificación en una carpeta, digital y en papel.
- FECHA

Requisitos de Licencia por Estado — Reparación de Electrodomésticos

Diez estados y el patrón que hay detrás: casi ninguno licencia, un par registra el oficio, un par regula la transacción, y una regla federal aplica en todos. Busca tu estado, luego revisa tu ciudad.

ESTADO	¿REQUIERE LICENCIA?	LICENCIA	JUNTA	COSTO	EXAMEN
Kentucky	No estatal	—	Revisa ciudad / condado	—	No
Texas	No estatal	—	Revisa ciudad / condado	—	No
California	Sí	Combination Electronic/Appliance Service Dealer Registration	California Bureau of Household Goods and Services (BHGS)	\$190–\$375	No
Florida	No estatal	—	Revisa ciudad / condado	—	No
New York	No estatal	—	Revisa ciudad / condado	—	No
Pennsylvania	No estatal	—	Revisa ciudad / condado	—	No
Illinois	No estatal	—	Revisa ciudad / condado	—	No
Ohio	No estatal	—	Revisa ciudad / condado	—	No
Georgia	No estatal	—	Revisa ciudad / condado	—	No
North Carolina	No estatal	—	Revisa ciudad / condado	—	No
Michigan	No estatal	—	Revisa ciudad / condado	—	No

Federal: EPA Section 608 Technician Certification (Any technician who services, maintains, repairs, or disposes of equipment that could release refrigerant (sealed-system work on refrigerators, freezers, window/portable/mini-split air conditioners) — required by federal Clean Air Act rule regardless of state). Las reglas cambian — confirma con la junta antes de gastar un dólar.

Líneas de Seguro y Rangos de Costo Anual

Qué cubre de verdad cada línea y cuánto cuesta normalmente. Las dos que más importan aquí son las que la gente se salta: el inventario dentro de la van, y el daño a la máquina que estabas reparando.

COBERTURA	COSTO ANUAL TÍPICO	QUÉ CUBRE	TU COTIZACIÓN
Responsabilidad civil general	\$500–\$1,200	Daños o lesiones que tú causes a otros	
Compensación al trabajador	1.08–3.59 por cada \$100 de nómina	Tu cuadrilla, lesionada en el trabajo	
Auto comercial	\$886–\$2,000	La camioneta y lo que golpee	
Fianza	\$5,000–\$15,000	No state requires a surety bond specifically for appliance-repair dealer registration (California's BHGS registration requires no bond); some cities/counties require a small bond for a local handyman/repair business license	
Herramienta y equipo		Robo de la camioneta o de la obra	
Sombrilla (umbrella)		Por encima del límite de la responsabilidad civil	

Registro de Cotizaciones de Seguro

Tres agentes, las mismas cuatro preguntas: care-custody-and-control, inventario en la van de noche, deducible por reclamo, y qué cambia al contratar.

AGENTE / ASEGURADORA	LÍNEA	LÍMITES	PRIMA ANUAL	DEDUCIBLE	DECISIÓN

Preguntas para tu Abogado y tu Contador

Dos horas cada uno, una vez, al principio. Anota las respuestas al margen — las vas a querer en un año.

☐ ¿Qué tipo de entidad me queda en este estado, y cuánto me cuesta mantenerla cada año?	FECHA
☐ ¿Qué debe llevar mi factura y mi estimado escrito para cumplir la ley del consumidor aquí?	FECHA
☐ ¿Mi estado exige estimado escrito o aviso de garantía antes de reparar un aparato?	FECHA
☐ ¿Cubro impuesto en refacciones, en mano de obra, o en ambas — y cambia la tasa por condado?	FECHA
☐ ¿Qué obligaciones tengo cuando me llevo o desecho el aparato viejo de un cliente?	FECHA
☐ ¿Cómo manejo anticipos y prepagos de refacciones para que el dinero no sea mío hasta terminar?	FECHA
☐ ¿Un ayudante es empleado o contratista según la prueba de este estado?	FECHA
☐ ¿Qué registros debo guardar del refrigerante y su desecho, y por cuánto tiempo?	FECHA
☐ ¿Cómo estructuro mi pago de dueño y el impuesto estimado el año uno?	FECHA
☐ ¿Qué dispara la obligación de compensación de trabajadores aquí, y con cuánta gente?	FECHA
☐ ¿Qué riesgo corro si una máquina que reparé causa después daño de agua o fuego?	FECHA
☐ ¿Qué hago la primera vez que un cliente amenaza con una queja o un contracargo?	FECHA

Presupuesto de Equipo — Reparación de Electrodomésticos

Rangos de precio reales a la fecha de la investigación. Llena tu columna con anuncios vivos, y marca lo que ya tienes: casi todos los que arrancan aquí ya tienen media página uno.

ARTÍCULO	BAJO	ALTO	¿DÍA UNO?	TU PRECIO	COMPRADO
Digital multimeter	\$30	\$210	Sí		
Clamp meter	\$70	\$135	Sí		
Non-contact voltage tester	\$14	\$140	Sí		
Nut driver / screwdriver set	\$15	\$90	Sí		
Cordless drill/driver combo kit	\$100	\$250	Sí		
Appliance hand truck / dolly	\$70	\$320	Sí		
Van shelving / storage racking	\$44	\$400	Sí		
Initial van parts/stock inventory	\$8,000	\$12,000	Sí		
Work gloves, safety glasses, PPE	\$15	\$80	Sí		
Refrigerant manifold gauge set (EPA 608 sealed-system work)	\$115	\$360	Sí		
Refrigerant vacuum/recovery pump	\$285	\$915	Después		
Electronic refrigerant leak detector	\$260	\$610	Después		
Equipo esencial	\$8,473	\$13,985			

Los rangos son precios de venta al público al momento de la investigación (fuentes en Recursos). Lo usado y la renta son los atajos del día uno.

Presupuesto Total de Arranque

Todo lo que se necesita para abrir. La línea del truck stock es la que te va a sorprender, y la de la reserva es la que te evita agarrar un mal trabajo en la semana tres.

CONCEPTO	BAJO	ALTO	TU NÚMERO
Equipo esencial (página anterior)	\$8,473	\$13,985	
Responsabilidad civil general, año uno	\$500	\$1,200	
Marketing de lanzamiento	\$1,667	\$2,500	
Subtotal antes del vehículo	\$10,640	\$17,685	
Used cargo van (Ford Transit or equivalent, high-mileage starter unit)	\$15,250	\$38,042	
Licencias y permisos			
Software y teléfono, 3 meses			
Colchón personal (capítulo 1)			
Reserva (10% del total)			
Inversión inicial total	\$25,890	\$55,727	

Lista Inicial de Truck Stock

Las fallas que puedes nombrar dormido, no un catálogo. Anota la pieza, las marcas que le quedan, tu costo, cada cuándo de verdad la necesitas, y si se gana un lugar en la van este mes.

Fuentes de Dinero

Ordena por lo que cuesta y por lo que te puede quitar. El crédito de un distribuidor de refacciones va casi arriba de esta hoja y casi nadie lo pone ahí.

FUENTE	MONTO DISPONIBLE	COSTO (TASA / PARTE / FAVOR)	RAPIDEZ	¿USARLA?

Plan de Adquisición Financiada por el Cliente

Cómo el efectivo de la llamada de hoy paga los anuncios que llenan la semana que entra.

Qué cobras en la visita misma, y las palabras exactas con que lo pides en la puerta.

Tu regla de anticipo en piezas de pedido especial: cuánto, cuándo, y qué pasa si cancelan.

Lo que un cliente te paga en sus primeros treinta días, y lo que costó encontrarlo y atenderlo.

Qué parte de cada dólar cobrado regresa directo a publicidad, y dónde la guardas mientras.

Trabajos Típicos y Rangos de Precio — Reparación de Electrodomésticos

Rangos nacionales por tipo de trabajo, con la cuenta por hora ya hecha. Escribe tu precio en la última columna, compáralo con el extremo alto y pregúntate honestamente qué te detiene.

TRABAJO TÍPICO	BAJO	ALTO	HORAS	POR HORA (ALTO ÷ HORAS)	TU PRECIO
Refrigerator repair	\$200	\$300	1.5	\$200	
Freezer repair	\$90	\$500	1.5	\$333	
Oven / range / cooktop repair	\$100	\$500	2	\$250	
Microwave repair	\$50	\$400	1	\$400	
Dishwasher repair	\$160	\$300	1.5	\$200	
Garbage disposal repair	\$75	\$250	1	\$250	
Washing machine repair	\$50	\$450	1.5	\$300	
Dryer repair	\$100	\$400	1.5	\$267	

Las cuadrillas de este oficio cobran \$50–\$150 por hora (precio flat). Los técnicos ganan \$21–\$30 por hora.

Constructor de Bueno / Mejor / Premium

Tres opciones reales para tu llamada más común. Enseña primero la cara — y asegúrate de que sea una que de verdad te dé gusto entregar.

	BUENO	MEJOR	PREMIUM
Nombre			
Qué incluye			
Qué queda fuera			
Precio			
Garantía			
Quién la compra			
¿Ancla enseñada primero?			

Tarifa por Hora de Equilibrio

Lo que te cuesta una hora antes de ganar un dólar. Pon tu propio pago como número real, no como lo que sobre a fin de mes.

LÍNEA	MONTO MENSUAL	NOTAS
Tu pago		
Seguros		
Vehículo + gasolina		
Software + teléfono		
Herramienta + taller		
Marketing		
Otros fijos		
TOTAL mensual fijo		
Horas facturables al mes		
Equilibrio por hora = fijo ÷ horas		
Margen objetivo %		
Tu tarifa = equilibrio ÷ (1 – margen)		

Tabla de Markup contra Margen

El markup es lo que agregas. El margen es lo que te quedas. Llénala con tus costos reales de refacción hasta que conviertas de uno a otro sin teléfono.

[illegible]

Tu Política de Cuota de Diagnóstico

Escríbela una vez, dila igual siempre, y deja de renegociarla en la puerta.

Tu cuota, qué le compra a la clienta, y exactamente cuándo se acredita a la reparación.

La frase que dices por teléfono, palabra por palabra, antes de aceptar ir.

Tu respuesta cuando te pide que la perdones — corta, amable y final.

Las tres situaciones en que sí la perdonas de verdad, decididas ahora y no en una cocina.

Tu Oferta de Atracción

El primer paso chico y barato que revela un problema que ella no sabía que tenía — y que se queda en su mano al final.

La oferta en una frase, con el reloj incluido: qué recibe, y para cuándo.

Qué revisas más allá de la máquina por la que te habló, una por una, en el orden en que caminas.

Qué se queda ella en la mano cuando te vas, y qué viene impreso ahí.

Qué te cuesta en tiempo y piezas por visita, con honestidad, y cuánto cobras por eso.

Plan de Upsell y Downsell

Qué crea después un problema resuelto — y qué ofreces cuando dice que no. Cambia términos o alcance, nunca el precio de lo mismo.

Tus tres reparaciones más comunes, y la causa parada junto a cada una que puedes arreglar en la misma visita.

La frase con la que le pones precio a la segunda cosa con el panel todavía afuera.

Tu escalera de downsell: qué cambia del alcance, del calendario o del pago cuando ella dice que no.

La línea que no cruzas — el descuento que nunca vas a dar sobre el mismo trabajo y el mismo alcance.

Plan de Continuidad o Referidos

Este oficio sí tiene un plan anual real: una o dos visitas de afinación más un descuento en reparación. Ponle precio, decide qué cubre, y fija una meta de aceptación que sí midas.

JUGADA	QUÉ RECIBEN	PRECIO / PREMIO	CUÁNDO LA OFRECES	META DE ACEPTACIÓN

Auditoría de Máquinas del Hogar

Siete máquinas en casi toda casa y estuviste parado enfrente de todas. Un renglón por aparato: edad, estado, qué necesita y cuándo. Esta hoja es el calendario del año que entra.

APARATO	MARCA / EDAD	ESTADO (VERDE / AMARILLO / ROJO)	QUÉ NECESITA	CUÁNDO	¿COTIZADO?

Lista de Inicio de Trabajo

Antes de que salga un tornillo. Fecha cada línea: las que te saltas son las que se vuelven segundos viajes.

☐ Modelo y serie confirmados en la placa, fotografiados y cruzados con el catálogo.	FECHA _____
☐ Ventana de llegada confirmada por mensaje, y mensaje al salir de la visita anterior.	FECHA _____
☐ Cuota de diagnóstico dicha y aceptada antes de la visita.	FECHA _____
☐ Piso protegido y una manta o deslizador bajo la máquina antes de sacarla.	FECHA _____
☐ Corriente o gas aislados, y confirmados con el medidor, no con el interruptor.	FECHA _____
☐ Daño previo fotografiado antes de tocar nada — piso, mueble, máquina.	FECHA _____
☐ Falla confirmada por medición, no por síntoma, y la lectura enseñada a la clienta.	FECHA _____
☐ Precio por escrito con el part number entregado antes de desarmar nada.	FECHA _____
☐ Aprobación recibida y registrada antes de empezar.	FECHA _____
☐ Mascotas aseguradas y el paso libre, acordado con la clienta, no supuesto.	FECHA _____

Lista de Cierre de Trabajo

La reparación es el mínimo. Esta página es la que decide la reseña.

☐ Máquina probada un ciclo completo con la clienta viendo.	FECHA _____
☐ Pieza que falló enseñada y entregada, o fotografiada y enseñada.	FECHA _____
☐ Máquina de vuelta en su lugar, nivelada, y cajón, puerta y molduras como estaban.	FECHA _____
☐ Área limpiada más allá de lo que moviste — piso, barra y detrás de la máquina.	FECHA _____
☐ Explicación en palabras llanas de qué falló y por qué falló.	FECHA _____
☐ Qué se va a ir después, y más o menos cuándo, escrito y entregado.	FECHA _____
☐ Garantía de la pieza registrada a nombre de la clienta y términos explicados.	FECHA _____
☐ Pago cobrado en el lugar y factura mandada antes de salir de la entrada.	FECHA _____
☐ Reseña pedida con la máquina todavía corriendo.	FECHA _____
☐ Trabajo registrado: falla, pieza, tiempo en sitio, y si quedó al primer viaje.	FECHA _____

Hoja de la Familia del Oficio

Dónde tu trabajo cruza a un oficio licenciado — y a quién le hablas cuando pasa. Lléñala antes de que alguien pregunte.

Gas: qué te deja conectar tu estado, qué no, y cuál licencia cubre lo demás.

Eléctrico: dónde acaba el trabajo de servicio y empieza el licenciado en tu estado, y qué pide permiso.

Plomería: cuál trabajo de suministro y drenaje puedes tocar, y dónde está la línea.

Tu banca — el electricista, el plomero y el instalador de gas con licencia que te contestan, con nombre y número.

Si usas un qualifier o master of record: de quién es la licencia, qué cubre, y qué dijo tu abogado de eso.

Bitácora de Equipo

Un minuto por semana. Los medidores se desvían, el equipo de recuperación pide servicio y los diablitos pierden correas: entérate en la cochera, no en la cocina.

Bitácora de Pedidos de Refacciones

Cada pedido especial atado al trabajo al que pertenece, con el depósito del núcleo medido. Una pieza sin nombre encima viaja en esa van un año.

Tus Cien Tibios — 1 de 2

Cien nombres de tu propio teléfono, en orden alfabético para que no te pares en los sesenta fáciles. Manda mensaje, marca la respuesta, y pídele referido a cada uno.

#	NOMBRE	DE DÓNDE LO CONOCES	CONTACTADO	RESPUESTA	¿REFERIDO?
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Tus Cien Tibios — 2 de 2

#	NOMBRE	DE DÓNDE LO CONOCES	CONTACTADO	RESPUESTA	¿REFERIDO?
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					

Plan del Imán de Prospectos

Un problema angosto, resuelto completo y gratis — y el problema mayor que revela. Aquí el obvio es reparar o reemplazar.

ELEMENTO	TU RESPUESTA
Problema angosto que resuelve	
Tipo (revela / muestra / un paso)	
Formato de entrega	
Nombre (prueba tres)	
Tiempo de lectura	
El siguiente problema que revela	
La oferta que lo resuelve	

Hoja de LTGP : CAC

Lo que vale un cliente contra lo que cuesta uno. Acuérdate de que un hogar trae siete máquinas — el número de por vida no es una reparación.

LÍNEA	MONTO	DE DÓNDE LO SACASTE
Ticket promedio		
Margen bruto %		
Ganancia bruta por trabajo		
Trabajos por cliente (de por vida)		
LTGP		
Gasto de marketing últimos 30 días		
Clientes nuevos últimos 30 días		
CAC		
LTGP : CAC		

Regla de 100 — Tablero Diario

Un carril, cien al día, doce semanas. Márcalo honesto: el punto de esta página es que después no le puedas mentir.

MEDIDA	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
Contactos fríos												
Contactos tibios												
Minutos de contenido												
Anuncios (min / \$)												
Seguimientos enviados												
Estimados agendados												

NOTAS DE LA SEMANA

Lista de la Visita de Estimado

La visita, en orden. Las que la gente se salta son las que pierden el trabajo con la falla ya encontrada.

☐ Mensaje antes de salir de la visita anterior, con tu nombre y la ventana que prometiste.	FECHA
☐ Zapatos cubiertos o limpios, piso protegido antes de mover nada.	FECHA
☐ Pregunta qué ha estado haciendo y desde cuándo, antes de tocar nada.	FECHA
☐ Pregunta qué le dijo el técnico anterior, y escucha toda la respuesta.	FECHA
☐ Di qué esperas encontrar antes de abrir la máquina.	FECHA
☐ Mide con el medidor y enséñale la lectura.	FECHA
☐ Fotografía la pieza fallada en su lugar antes de sacarla.	FECHA
☐ Escribe la falla, el part number y el precio en papel antes de desarmar.	FECHA
☐ Pon el precio de reparación junto al de reemplazo y la vida que le queda.	FECHA
☐ Da la recomendación honesta, incluso cuando sea no repararla.	FECHA
☐ Haz una pregunta de lo que le cuesta la máquina parada, y cállate.	FECHA
☐ Cobra en el lugar y registra la garantía de la pieza a su nombre.	FECHA
☐ Pide la reseña con la máquina corriendo detrás de ti.	FECHA
☐ Deja una tarjeta y una nota escrita de lo que hoy no hiciste.	FECHA

Objeciones y Respuestas — Reparación de Electrodomésticos

Las ocho que vas a oír cada semana, lo que significa cada una, y una respuesta en tus palabras. Llena tú la última columna: un guion prestado suena prestado.

LO QUE DICEN	LO QUE DE VERDAD SIGNIFICA	TU RESPUESTA
¿No me puedes decir por teléfono cuánto va a costar?	Ya me quemé con un cobro de visita que no me compró más que una opinión.	
¿Vale la pena repararlo siquiera?	Estoy a punto de gastar dinero y no quiero ser el tonto que lo gasta dos veces.	
El señor de la página del vecindario lo hace más barato.	Quiero permiso para pagarte, o quiero que me hagas visible la diferencia.	
¿Me puedes quitar el cobro de la visita?	Quiero averiguar si tus precios son de verdad o son negociables.	
¿Por qué la pieza cuesta tanto más que la que encontré en internet?	Creo que me están cargando de más y a oscuras.	
¿Puedes venir hoy?	La verdad no creo que vaya a venir nunca.	
El otro señor me dijo que necesitaba compresor.	Ya no sé a quién creerle y estoy cansada de que me digan cosas.	
Déjame hablarlo con mi esposo.	No me has dado nada que yo le pueda repetir a él.	

Hoja de Reparar o Reemplazar

Tres números uno junto al otro, por escrito, siempre: la reparación, lo que le queda a la máquina, y un reemplazo entregado e instalado. Un renglón por máquina común para que no saques cuentas en una cocina.

APARATO / EDAD	PRECIO REPARACIÓN	VIDA QUE QUEDA	REEMPLAZO INSTALADO	TU LLAMADA HONESTA

Guion para Pedir Reseña

Palabra por palabra, con la máquina corriendo. Pídesela a todos. No ofrezcas nada a cambio.

La frase exacta que dices, en voz alta, en la cocina. Escríbela como de verdad hablas.

Qué le entregas físicamente — tarjeta, código, enlace — y dónde vive en la van.

Tu único seguimiento, cuándo sale y qué dice. No hay un segundo seguimiento.

Cómo contestas una mala reseña: la primera frase, y lo que nunca dices.

Tablero de Primera Contratación

Siete señales. Si no puedes poner evidencia junto a un sí, es un no. Tres síes o menos significa que el cuello de botella no son las manos.

SEÑAL	SÍ / NO	EVIDENCIA
Rechazas trabajo cada semana		
Trabajas > 55 horas		
Callbacks subiendo		
Efectivo para 8 semanas de salario		
Existe descripción del puesto		
Hay una semana de entrenamiento		
Hay plan de salida a 90 días		

Prueba de Subcontratista o Empleado

La clasificación no es una preferencia, es una prueba sobre control. Contesta honesto, y lleva esta página a tu contador antes del primer cheque.

PREGUNTA	TU RESPUESTA	¿APUNTA A EMPLEADO?
¿Quién pone las horas?		
¿Quién arma la ruta?		
¿De quién la herramienta?		
¿De quién las refacciones?		
¿De quién la van, y de quién el nombre?		
¿Trabaja para alguien más?		
¿Trae su propio seguro?		
¿Le pagas por trabajo o por hora?		
¿Puede mandar a un suplente?		
¿Quién lo entrena en el método?		
¿El arreglo es indefinido?		
¿Quién paga un callback?		

Plan de Rampa 30 / 60 / 90

Qué hace él, qué vigilas tú, y cómo se ve bien en cada puerta. Pon la fecha de la decisión del día 90 antes de la oferta.

META	DÍA 30	DÍA 60	DÍA 90

Organigrama en \$250k, \$500k y \$1M

Dibuja la forma antes de llegar — incluido en qué se convierte tu trabajo en cada nivel.

En el primer nivel: quién está en la nómina, quién contesta el teléfono, y cuántos días a la semana andas en la van.

En el segundo: cuántos técnicos, quién despacha, y qué dejaste de hacer tú mismo.

En el tercero: cuál es tu puesto real en la práctica, y quién manda en refacciones, precios y entrenamiento.

¿Cuál de esas tres empresas quieres dirigir de verdad? Contesta honesto antes de construir las otras dos.

La única silla que nunca vas a delegar, y por qué tiene que ser tuya.

Pronóstico de Doce Meses

Sembrado con el índice de demanda de este oficio. Ármalo tres veces — base, buen año, y el año en que te rompes un tobillo en la semana seis.

MES	ÍNDICE DE DEMANDA	TRABAJOS	TICKET PROM.	INGRESO	COSTOS	GANANCIA
Ene	1.00					
Feb	0.93					
Mar	0.93					
Abr	0.98					
May	0.96					
Jun	1.08					
Jul	1.15					
Ago	1.08					
Sep	0.99					
Oct	0.95					
Nov	1.00					
Dic	0.96					
Año						

Índice de demanda: 1.00 = un mes promedio para este oficio a nivel nacional (fuente en Recursos). Tu código postal será distinto — anota a lápiz tu propio índice en los meses flojos y en los ocupados.

Asignaciones de Profit First

Asigna primero, corre el negocio con lo que queda. Pon los porcentajes contra el ingreso real — después de piezas — no contra la factura.

CUENTA	META %	ESTE MES \$	REAL %
Ingreso (100%)			
Ganancia			
Pago del dueño			
Impuestos			
Gastos de operación			
Materiales / subcontratos			

Tablero de KPI — Reparación de Electrodomésticos

Ocho números, precargados con las referencias del oficio, seguidos doce semanas. El arreglo en primera visita gobierna a los demás.

MEDIDA	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
First-time fix rate (meta 85%)												
Technician utilization rate (meta 68%)												
Customer satisfaction score (CSAT) (meta 90%)												
Schedule adherence rate (meta 90%)												
Decline rate after diagnostic (meta 36.9%)												
Average completed repair ticket (meta 275 USD)												
Standard diagnostic fee (meta 99 USD)												
Parts markup percentage (meta 50%)												

NOTAS DE LA SEMANA

Estado de Resultados Mensual

Catorce meses para que veas un año más el arranque del siguiente. El margen bruto te dice si los trabajos están bien cotizados; el neto te dice si el negocio lo está.

MES	INGRESO	MATERIALES + SUBS	MANO DE OBRA	GASTO FIJO	GANANCIA NETA

Días 1–30: Consigue Dinero

Un mes, un objetivo: dinero de un desconocido, y poder repetirlo. Ponle fecha a cada línea al terminarla.

☐ Entidad formada y número federal de identificación sacado.	FECHA
☐ Cuenta de banco de empresa abierta y tarjeta personal fuera del trabajo.	FECHA
☐ Responsabilidad general y auto comercial contratados, con inventario en van cubierto.	FECHA
☐ Examen de refrigerante agendado y pasado.	FECHA
☐ Una cuenta de distribuidor abierta, con plazos hablados.	FECHA
☐ Teléfono contestado por un humano, o un servicio que responde en una hora.	FECHA
☐ Cobro con tarjeta en tu teléfono, probado en una venta real.	FECHA
☐ Perfil del mapa terminado: servicios, fotos reales, horarios honestos.	FECHA
☐ Los cien nombres tibios escritos y veinte con mensaje al día por cinco días.	FECHA
☐ Oferta de atracción en vivo y con precio, con la cuota de diagnóstico dicha.	FECHA
☐ Primer cliente que paga, cobrado en el lugar.	FECHA
☐ Primeras cinco reseñas pedidas con la máquina todavía corriendo.	FECHA
☐ Cada trabajo registrado: falla, pieza, tiempo, primer viaje.	FECHA
☐ Conteo del día 30 escrito: clientes que pagaron y de dónde salió cada uno.	FECHA

Días 31–60: Consigue Más Dinero

Las mismas llamadas, más dinero de cada una. Este mes cobras bien por los clientes que ya encontraste.

☐ Hoja de casa completa verde, amarillo y rojo impresa y usada en cada visita.	FECHA
☐ Causa nombrada en voz alta en cada reparación, con evidencia.	FECHA
☐ Segunda máquina preguntada por su nombre, no en general.	FECHA
☐ Nota escrita de lo que hoy no hiciste entregada en cada trabajo.	FECHA
☐ Precio subido un escalón en tu reparación más común.	FECHA
☐ Veinte llamadas contadas tras el aumento: síes, noes y dinero total.	FECHA
☐ Arreglo en la primera visita contado honesto del mes.	FECHA
☐ Últimos diez segundos viajes revisados por el patrón detrás.	FECHA
☐ Truck stock revisado: lo sin usar dos meses fuera de la lista de resurtido.	FECHA
☐ Núcleos devueltos y depósitos recuperados.	FECHA
☐ Cuentas de Profit First abiertas y las dos primeras asignaciones hechas.	FECHA
☐ Reseñas todavía pedidas en cada trabajo, sin ofrecer ningún incentivo.	FECHA

Días 61–90: el Máximo Dinero

Las jugadas que te pagan el año que entra. Continuidad, referidos, ruta y una decisión honesta.

☐ Plan de mantenimiento con precio, alcance escrito, y ofrecido a cada cliente.	FECHA
☐ Petición de referido estándar en cada trabajo, con tarjeta para entregar.	FECHA
☐ Diez caseros, administradores o vendedores contactados a propósito.	FECHA
☐ Ruta revisada: cuál zona paga por cuál, y adónde vas a dejar de manejar.	FECHA
☐ Trabajos que ya no aceptas escritos, con la frase con la que los rechazas.	FECHA
☐ Tablero de primera contratación corrido honesto, con la decisión escrita.	FECHA
☐ Descripción del puesto escrita para la silla que señala el cuello de botella.	FECHA
☐ Libros abiertos: ingreso, margen y lo que de verdad te quedaste.	FECHA
☐ Porcentajes de asignación movidos uno o dos puntos hacia la meta.	FECHA
☐ Pre-mortem escrito, con disparador y respuesta junto a cada causa probable.	FECHA
☐ Siguiendo noventa días esbozados antes de cerrar.	FECHA
☐ Una persona enterada de a qué te comprometiste, que sí te va a preguntar.	FECHA

Metas y Disparadores

Una fecha por cada meta y, al lado, la señal temprana de que va mal y qué harás el día que la veas. Una meta sin disparador es un deseo.

META	FECHA OBJETIVO	DISPARADOR (QUÉ TE AVISA QUE VA MAL)	¿LOGRADA?

Bitácora de Decisiones

Cada decisión que importó, por qué la tomaste, y cuándo la vuelves a mirar. En un año esta página va a ser lo más útil que tengas.