

Prueba de Clientela Hambrienta por ZIP

Tres códigos postales, tres criterios. Escribe la evidencia que viste, no la calificación que esperabas.

Los tres códigos postales que puedes cruzar en veinte minutos, y por qué esos tres:

DOLOR — ¿dónde deja el vidrio sucio de ser un gasto opcional cerca de ti? Agua dura, polen, grava, ventas, rentas, locales:

PODER DE COMPRA — ¿quién paga esto dos veces? Dueño habitando, altura del vidrio, ingreso, y qué te dice que va a reagendar:

ALCANCE — ¿qué tan cerca están estas casas, y qué te cuesta volver a llegarles el próximo trimestre?

Tu Clienta Ideal

Una persona, no una categoría. Descríbela como se la describirías a alguien que la va a conocer mañana.

Quién es ella: la casa, el vidrio, cuánto alcanza, y qué nota cuando cambia la luz:

Qué le da miedo cuando un desconocido con escalera entra a su cochera — en sus palabras, no en las tuyas:

Qué ya intentó, y exactamente por qué no le funcionó:

Qué tendría que oír por teléfono para agendarte hoy:

Hoja de Reserva Personal

El presupuesto del negocio es el capítulo cinco. Este es el de tu casa. Llénalo con quien vive de él sentado a tu lado.

CONCEPTO	MONTO MENSUAL	¿SE PUEDE RECORTAR, Y CUÁNTO?
Hipoteca o renta		
Servicios		
Súper		
Cobertura de salud		
Pago del vehículo y gasolina		
Seguros personales		
Teléfono e internet		
Cuidado de niños		
Pagos de deudas		
Todo lo demás, con honestidad		
TOTAL mensual que necesita la casa		
Efectivo disponible hoy		
Meses de reserva (efectivo ÷ necesidad)		

Demanda por Mes — Limpieza de Ventanas

El índice impreso es el interés nacional de búsqueda de este oficio, promediado en cinco años y sin tendencia. Apunta al lado tus trabajos e ingresos, y corrígete en tres meses.

MES	ÍNDICE	TRABAJOS	TICKET	INGRESO	QUÉ VOY A VENDER ESE MES
Ene	0.65				
Feb	0.76				
Mar	0.92				
Abr	1.17				
May	1.19				
Jun	1.34				
Jul	1.16				
Ago	1.04				
Sep	1.06				
Oct	1.06				
Nov	0.95				
Dic	0.71				
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.

Armador del Resultado Soñado

Su resultado, sus palabras, con reloj. Escríbelo como si le repitieras algo que ella te acaba de decir.

Qué quiere de verdad — el resultado en la casa, no el trabajo sobre el vidrio:

El plazo que a ella le importa, y qué lo está empujando (una fiesta, una venta, una temporada, una visita):

Cómo va a saber que funcionó, en algo que pueda ver o señalar:

La versión de una sola frase, dicha en voz alta, que vas a usar por teléfono:

Mapa de Obstáculo $\rightarrow$ Solución

Cuatro categorías: conocimiento, habilidad, entorno, psicología. Tres obstáculos mínimo en cada una, con su reversión al lado.

Tu Paquete de Valor

Cada línea debe ser barata para ti y obvia para ella. Si falla una de las dos pruebas, va al upsell, no al paquete.

[illegible]

Garantía y Nombre de la Oferta

Con límites, específica, y con las exclusiones en la misma página que la promesa.

La promesa: qué vas a hacer, qué tan rápido y cuántas veces:

Las exclusiones, dichas en voz alta — qué no cubre esto y qué pasa en su lugar:

Cuánto te cuesta de verdad cumplirla una vez, y cuántas veces por temporada aguantas eso:

El nombre de la oferta, y la frase que usaría una vecina para describirla por encima de la barda:

Área de Servicio y Trabajos que No Harás

Veinte minutos un día entre semana, no un domingo. Luego la lista de trabajo que rechazas a propósito.

Las colonias dentro de tu forma de veinte minutos, y las que estás dejando fuera a propósito:

Tu carril: residencial con reagendado, ruta comercial chica, o administradores y agentes. Escoge uno y di por qué:

Los trabajos que no vas a hacer, y qué vas a decir cuando alguien te pida uno:

Tu cargo mínimo, y la frase exacta con que lo dices por teléfono:

Rejilla de Días de Ruta

Una fila por día de trabajo. Las últimas dos columnas son el juego: minutos en la van contra horas con el squeegee.

DÍA	COLONIA O GRUPO DE ZIP	PARADAS	MINUTOS ENTRE PARADAS	HORAS COBRADAS

Escaneo de Diez Competidores

Háblales como cliente. La última columna es de donde sale tu posicionamiento — lee sus reseñas de una estrella y anota qué se repite.

EMPRESA	CONTESTÓ GENTE EN	PRECIO O RANGO	DICE QUÉ INCLUYE	GARANTÍA	DE QUÉ SE QUEJAN SUS MALAS RESEÑAS

Tu Frase de Una Línea

Problema, plan, éxito. En menos de veinte segundos, y repetible por alguien que nunca tomó un squeegee.

El problema que ella ya notó, en sus palabras:

Tu plan, en tres pasos que suenen obvios:

El éxito — dónde termina ella, y cómo lo puede notar:

Todo junto en una frase hablada. Dila en voz alta y arregla lo que te hizo tropezar:

Entidad, EIN y Banco

La lista completa es una tarde y un par de llamadas. Ponle fecha a cada línea al terminarla.

☐ Tipo de entidad decidido con un contador, y anotado por qué	FECHA
☐ Registro estatal presentado y confirmación recibida	FECHA
☐ EIN solicitado en el sitio del IRS (gratis, en línea)	FECHA
☐ Cuenta bancaria de negocio abierta, a nombre del negocio	FECHA
☐ Tarjeta de débito o crédito del negocio emitida y tarjeta personal fuera de la van	FECHA
☐ Software de contabilidad conectado a la cuenta del negocio, desde el primer día	FECHA
☐ Licencia local de negocio o registro de impuesto ocupacional confirmado con el county clerk	FECHA
☐ Pregunta de impuesto sobre ventas hecha y contestada por escrito por tu contador	FECHA
☐ Nombre del negocio registrado e igual en perfil, facturas y van	FECHA
☐ Agente registrado y domicilio del negocio decididos (no una dirección de casa garabateada en cada factura)	FECHA

Requisitos de Licencia por Estado — Limpieza de Ventanas

Once estados, un solo patrón: no hay licencia de contratista para lavar vidrio. Lee tu renglón y luego llama a tu condado — la capa local es donde vive el requisito real.

ESTADO	¿REQUIERE LICENCIA?	LICENCIA	JUNTA	COSTO	EXAMEN
Kentucky	No estatal	—	Revisa ciudad / condado	—	No
Texas	No estatal	—	Revisa ciudad / condado	—	No
California	No estatal	—	Revisa ciudad / condado	—	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

Las reglas cambian — confirma con la junta antes de gastar un dólar.

Estándares de Escalera y Protección contra Caídas

Ningún estado da licencia para esto. Igual te van a medir contra este estándar — tu aseguradora, tus clientes comerciales, un tribunal — y se vuelve deber legal al subir a alguien a una escalera.

☐ Escalera puesta como a un pie de separación por cada cuatro pies de altura de trabajo	FECHA
☐ Apoyo parejo y firme, con niveladores en pendientes y en tierra suave	FECHA
☐ Los largueros pasan como tres pies del punto de apoyo, y la escalera va amarrada	FECHA
☐ Nadie se para en los últimos peldaños, ni en la tapa de un banco de tijera	FECHA
☐ Tres puntos de contacto siempre; cubetas colgadas, pértigas pasadas a mano o subidas aparte	FECHA
☐ Standoff puesto para que la escalera apoye en la estructura, no en la canaleta	FECHA
☐ Escaleras revisadas antes de cada uso; las dañadas se marcan y salen de la van	FECHA
☐ Fibra de vidrio en cualquier lado cerca de una acometida eléctrica o una mufa	FECHA
☐ Orillas de techo y tragaluces tratados como peligro de caída con protección, no a criterio	FECHA
☐ Rope descent y trabajo suspendido referidos, no intentados	FECHA
☐ Aseguradora informada con honestidad de qué tan alto trabaja tu gente	FECHA
☐ Cada regla de escalera de arriba escrita y enseñada al primer contratado el primer día	FECHA

Líneas de Seguro y Rangos de Costo Anual

Rangos publicados de este oficio. El tuyo se mueve con tu estado, tu vehículo, tu nómina y, sobre todo, qué tan alto trabajes según la aseguradora.

COBERTURA	COSTO ANUAL TÍPICO	QUÉ CUBRE	TU COTIZACIÓN
Responsabilidad civil general	\$228–\$624	Daños o lesiones que tú causes a otros	
Compensación al trabajador	3.5–9.5 por cada \$100 de nómina	Tu cuadrilla, lesionada en el trabajo	
Auto comercial	\$1,588–\$2,075	La camioneta y lo que golpee	
Fianza	\$5,000–\$10,000	Not state-mandated for window cleaning in any of the 11 surveyed states — no state requires a contractor license for routine window washing, so no license-tied bond applies. Janitorial/cleaning surety bonds are commonly purchased voluntarily to reassure commercial and HOA clients.	
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 respuestas honestas, lado a lado. La prima más barata con el class code equivocado es la póliza más cara de la hoja.

[illegible]

Preguntas para tu Abogado y tu Contador

Preguntas, no respuestas. Lleva esta lista a la cita para que la hora se vaya en tu situación y no en explicar el oficio.

- | | |
|---|-------------|
| ☐ ¿Qué entidad embona con mi estado, mi casa y lo que tengo en riesgo? | FECHA _____ |
| ☐ ¿La mano de obra de limpieza causa impuesto donde trabajo, y con qué clientes? | FECHA _____ |
| ☐ ¿Qué debe decir mi orden de trabajo sobre mosquiteros, daño previo y riesgo de rayado? | FECHA _____ |
| ☐ ¿Cómo se maneja un cambio de alcance cuando aparecen cristales con agua dura a media obra? | FECHA _____ |
| ☐ ¿Qué pruebas deciden si un ayudante es empleado o subcontratista aquí? | FECHA _____ |
| ☐ ¿Estoy exento de workers' comp mientras trabajo solo, y qué cambia en la primera contratación? | FECHA _____ |
| ☐ ¿Qué registros tengo que guardar, en qué forma y por cuánto tiempo? | FECHA _____ |
| ☐ ¿Qué necesita saber mi aseguradora del trabajo en escalera y del trabajo en altura? | FECHA _____ |
| ☐ ¿Cómo se deben guardar y reconocer los anticipos y las visitas de mantenimiento prepagadas? | FECHA _____ |
| ☐ ¿Qué pasa con el negocio, los clientes y la van si me lastimo? | FECHA _____ |

Presupuesto de Equipo — Limpieza de Ventanas

Rangos investigados con los esenciales marcados. Palomea la columna de día uno sin piedad — lo demás es decisión de mes dos, con ingresos.

ARTÍCULO	BAJO	ALTO	¿DÍA UNO?	TU PRECIO	COMPRADO
Squeegee & scrubber combo kit (12-14 in., with extension handle)	\$8	\$21	Sí		
4 in. razor-blade window scraper with retractable safety cover	\$8	\$17	Sí		
6-24 ft. aluminum telescoping extension pole (Connect & Clean)	\$18	\$28	Sí		
5-gal. wash bucket (window-cleaning route bucket)	\$4	\$11	Sí		
Streak-free glass cleaning solution	\$3	\$5	Sí		
Microfiber cleaning/drying cloths (multi-pack)	\$1	\$5	Sí		
32 oz. chemical-resistant spray bottle	\$2	\$6	Sí		
Safety glasses, gloves & PPE kit	\$5	\$29	Sí		
20-24 ft. extension ladder	\$289	\$389	Sí		
12-24 ft. water-fed pole kit with pure-water tank and brush (2nd-story upgrade)	\$77	\$123	Después		
Squeegee/scraper replacement rubber & blade kit	\$6	\$18	Después		
Window screen & exterior wash brush kit	\$10	\$15	Después		
Equipo esencial	\$339	\$511			

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 Inicial Total

Equipo esencial, vehículo, seguro del primer año y marketing de lanzamiento. Anota tus cifras junto a las investigadas y suma la reserva abajo.

CONCEPTO	BAJO	ALTO	TU NÚMERO
Equipo esencial (página anterior)	\$339	\$511	
Responsabilidad civil general, año uno	\$228	\$624	
Marketing de lanzamiento	\$100	\$2,000	
Subtotal antes del vehículo	\$667	\$3,135	
Used cargo van or SUV (starter route vehicle)	\$3,000	\$8,000	
Licencias y permisos			
Software y teléfono, 3 meses			
Colchón personal (capítulo 1)			
Reserva (10% del total)			
Inversión inicial total	\$3,667	\$11,135	

Fuentes de Dinero

Ordénalas por lo que cuestan y arriesgan, no por lo rápido que las consigues. El dinero más rápido de este oficio casi siempre es el más caro.

FUENTE	MONTO DISPONIBLE	QUÉ CUESTA	QUÉ ARRIESGA	N°

Plan de Crecimiento Pagado por el Cliente

En este oficio te pagan el mismo día. Decide ahora qué parte de ese dinero se vuelve el siguiente cliente.

Cómo cobras en la entrada de la casa, y qué dices cuando lo pides:

Qué trabajos llevan anticipo, de cuánto, y la frase con que lo pides:

La parte de cada pago que regresa al marketing, y dónde se guarda:

Qué compra esa parte la semana que entra, en concreto — y cómo vas a saber si funcionó:

Trabajos Típicos y Rangos de Precio — Limpieza de Ventanas

Rangos publicados con sus horas típicas al lado. Escribe tu propio precio al margen y revísalo contra la hoja de punto de equilibrio antes de decirlo.

TRABAJO TÍPICO	BAJO	ALTO	HORAS	POR HORA (ALTO ÷ HORAS)	TU PRECIO
Small home window cleaning, in & out (~1,000 sq ft)	\$170	\$220	3	\$73	
Medium home window cleaning, in & out (~1,500 sq ft)	\$220	\$280	4	\$70	
Large home window cleaning, in & out (~2,400 sq ft)	\$300	\$400	5	\$80	
Extra-large home window cleaning, in & out (~3,200 sq ft)	\$400	\$500	6	\$83	
Exterior-only window wash, average single-family home	\$150	\$302	3	\$101	
Storm window cleaning add-on (10 units)	\$300	\$400	2	\$200	
Skylight cleaning (2-3 units)	\$50	\$105	1	\$105	
Window screen cleaning add-on, whole house (~15 screens)	\$10	\$75	1	\$75	

Las cuadrillas de este oficio cobran \$40–\$85 por hora (cotizado per window). Los técnicos ganan \$14–\$29 por hora.

Hoja de Conteo de Cristales y Acceso

Lléнала en la casa, donde la clienta te vea contar. Acceso: alcance, pértiga, escalera, escalera sobre obstáculo. Extras: rieles, mosquiteros, contras, tragaluces.

FACHADA / CUARTO	HUECOS	CRISTALES (REJILLA)	ACCESO	EXTRAS	PRECIO

Armador Bueno / Mejor / Superior

Tres entregables reales, del más alto al más bajo. El nivel barato es un trabajo chico, nunca peor.

Tarifa por Hora de Punto de Equilibrio

Gastos fijos anuales entre horas facturables honestas. Sé brutal con las horas — manejar, cotizar y facturar no se facturan, y fingir lo contrario es como el número te miente.

ÍTEM	AL MES	AL AÑO	NOTAS
Seguros (todas las líneas)			
Pago del vehículo			
Gasolina y mantenimiento			
Teléfono e internet			
Software			
Marketing			
Licencias y cuotas			
Consumibles (hule, solución, trapos)			
Contabilidad y banco			
Pago al dueño que no vas a bajar			
TOTAL de gastos fijos			
Semanas trabajadas por año			
Horas facturables honestas por semana			
TOTAL de horas facturables por año			
TARIFA HORARIA DE EQUILIBRIO			

Tabla de Sobreprecio contra Margen

Pasa tus últimos diez trabajos por ella. El margen es lo que queda como parte de lo que cobraste — la única versión que le paga a alguien.

N°	PRECIO	HORAS x COSTO	CONSUMIBLES	UTILIDAD	MARGEN %

Tu Oferta de Entrada

El primer sí de poca fricción, y los problemas que revela. Hazla chica, específica y repetible.

La oferta en una frase, dicha como la dirías parado en la entrada de una casa:

Qué te cuesta en tiempo y materiales, y cuántas puedes hacer en una semana:

Qué revela — los problemas que esperas encontrar y qué vas a decir de cada uno:

Cómo se convierte en trabajo agendado antes de que te vayas de la propiedad:

Plan de Upsell y Downsell

Un upsell en el recorrido final. Tres jugadas de downsell que cambian el trato, no el precio.

El único upsell que ofreces en cada trabajo, y el momento del día en que lo ofreces:

Los siguientes dos, en orden, cuando el primero ya sea hábito:

Tus tres jugadas de downsell — alcance, fecha, pago — escritas como frases, no como principios:

Qué vas a decir la próxima vez que alguien te pida bajarle al mismo trabajo:

Plan de Continuidad o Recomendación

Este oficio tiene ingresos recurrentes reales a la mano. Diseña el plan y la frase que agenda la fecha en el recorrido final.

PLAN	CICLO	QUÉ INCLUYE	PRIMERA VISITA	RECURRENTE	CÓMO SE AGENDA LA FECHA

Calendario de Ofertas por Temporada

Mira la gráfica de demanda del capítulo uno y decide ahora qué vas a vender en los dos meses en que nadie mira sus ventanas.

Lista de Arranque del Trabajo

Todo esto existe porque alguien se lo saltó una vez. Fecha cada línea en el trabajo, no esa noche de memoria.

☐ Llegada dentro de la ventana prometida, y una llamada o mensaje si se va a mover	FECHA _____
☐ Recorrido de la propiedad con la clienta antes de bajar nada de la van	FECHA _____
☐ Cada mosquitero fotografiado antes de sacarlo	FECHA _____
☐ Daño previo fotografiado — cristales rotos, mosquiteros rotos, sellos fallados, antepechos marcados	FECHA _____
☐ Prueba de raspado en un cristal discreto, en mojado, con buena luz, antes de cualquier navaja	FECHA _____
☐ Conteo de cristales y alcance confirmados contra el estimado, en voz alta	FECHA _____
☐ Toallas en el piso, cubrezapatos puestos, mascotas confirmadas y contenidas	FECHA _____
☐ Acceso a agua y luz confirmado; llave de manguera probada antes de necesitarla	FECHA _____
☐ Escalera puesta en apoyo parejo y firme, con standoff	FECHA _____
☐ Clima revisado — nada de trabajo con heladas ni sobre vidrio con sol directo	FECHA _____
☐ Cualquier trabajo de agua dura o restauración señalado y cotizado antes de empezar, no durante	FECHA _____
☐ Cambio de alcance firmado por cualquier cosa agregada ese día	FECHA _____

Lista de Cierre del Trabajo

El cierre es donde se gana la reseña. Hazlo con su luz, con ella señalando, antes de cargar la van.

☐ Rieles y antepechos limpiados, no nada más el vidrio	FECHA _____
☐ Mosquiteros vueltos a poner en los huecos de donde salieron	FECHA _____
☐ Persianas y cortinas de vuelta a la altura y posición que encontraste	FECHA _____
☐ Muebles de vuelta, pisos secos, entrada y jardineras libres de basura	FECHA _____
☐ Recorrido con la clienta con su propia luz; todo lo que señale, corregido ahí mismo	FECHA _____
☐ Nota escrita de lo relacionado con el vidrio que encontraste y no tocaste, y quién lo arregla	FECHA _____
☐ Garantía y ventana de lluvia explicadas en voz alta, incluido lo que deja fuera	FECHA _____
☐ Cobro hecho antes de salir de la propiedad	FECHA _____
☐ Fecha de la siguiente visita ofrecida y agendada frente al resultado	FECHA _____
☐ Fotos de después tomadas y archivadas en la carpeta del cliente	FECHA _____
☐ Petición de reseña programada para la mañana siguiente	FECHA _____
☐ Escalera, pértigas y cubetas cargadas, y la navaja retirada si ya se acabó	FECHA _____

Hoja de Familia

Químicos, llaves y densidad de ruta — las tres cosas que deciden si una ruta de limpieza sigue segura, confiable y rentable.

Cada químico que cargas, dónde vive su hoja de datos de seguridad, y quién está entrenado en él:

Tu método de dilución por producto — cómo se mide, y quién lo mide:

Custodia de llaves y códigos: etiquetado, guardado, salida y qué pasa cuando alguien se va:

Tus días de ruta, y el número de minutos de manejo por parada que quieres bajar:

Registro de Custodia de Llaves y Códigos

Etiquetas numeradas, nunca direcciones. Una línea cada vez que se mueve una llave. Es lo que le enseñas al cliente comercial que pregunta.

[illegible]

Registro de Equipo

Hule, navajas, fundas, pértigas y la escalera. Lo doblado o cuarteado se marca y sale de la van, no asciende a repuesto.

Tus Cien Tibios — 1 de 2

Cien nombres, no cincuenta. Los últimos treinta cuestan más trabajo y de ahí salen las recomendaciones.

#	NOMBRE	DE DÓNDE LO CONOCES	CONTACTADO EL	RESPUESTA / PASO
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 EL	RESPUESTA / PASO
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 de Imán de Prospectos

Algo gratis que resuelve un problema chico y revela uno grande. La mitad de lo que halle debe ser trabajo que tú ni haces.

QUÉ ES	PARA QUIÉN	QUÉ TE CUESTA	QUÉ PROBLEMA REVELA	QUÉ OFRECES DESPUÉS

Hoja de LTGP : CAC

Ganancia de por vida contra lo que costó encontrarla. Pasa cada canal por aquí tras un año, nunca tras un trabajo.

[illegible]

Regla del 100 — Tablero Diario

Una fila por acción, una columna por día. Una fila vacía al final de un día laborable es una decisión tuya.

MEDIDA	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
Volantes en la calle que trabajaste												
Mensajes a clientes a los que ya les toca												
Entradas a frentes comerciales chicos												
Agentes y administradores contactados												
Publicaciones												
Peticiones de reseña enviadas												
Entradas contestadas el mismo día												
Estimados entregados												

NOTAS DE LA SEMANA

Lista de la Visita de Estimado

La visita tiene forma: preguntas, conteo, demostración, precio al final — y luego silencio.

☐ Llegar dentro de la ventana prometida; van estacionada donde ella la pueda leer	FECHA _____
☐ Tocar, dar un paso atrás del escalón, y esperar a que te inviten a pasar	FECHA _____
☐ Hacer las cinco preguntas antes de decir nada de precio	FECHA _____
☐ Recorrer la propiedad con ella y dejar que te muestre la ventana que más le molesta	FECHA _____
☐ Contar cristales en voz alta, adentro y afuera, cuadrículas incluidas, y anotar el conteo donde lo vea	FECHA _____
☐ Anotar el acceso de cada fachada: alcance, pértiga, escalera, escalera sobre obstáculo	FECHA _____
☐ Correr la prueba de raspado en un cristal discreto y explicar por qué en una frase	FECHA _____
☐ Limpiar los dos cristales que ella escoja y hacerte para atrás	FECHA _____
☐ Señalar lo que encuentraste y no vas a tocar — sellos fallados, mosquiteros frágiles, grabado — y quién arregla cada uno	FECHA _____
☐ Presentar tres niveles en una sola hoja, de mayor a menor	FECHA _____
☐ Decir el número de en medio y callarte	FECHA _____
☐ Agendar la fecha y cobrar el anticipo donde aplique, antes de irte	FECHA _____

Qué va en la Carpeta de Estimado

Todo esto existe para contestar una pregunta que ella todavía no hace. Tenla en la van y al día.

☐ Fotos de antes y después de calles que ella reconocería	FECHA
☐ Certificado de seguro, vigente, con el número de tu agente	FECHA
☐ Hoja en blanco de conteo de cristales y acceso, en una tabla	FECHA
☐ Los tres niveles impresos en una sola hoja	FECHA
☐ El alcance escrito: qué incluye, qué no, y la garantía con sus exclusiones	FECHA
☐ La hoja de chequeo de salud del vidrio que dejas contrate o no	FECHA
☐ Terminal de tarjeta, cargada	FECHA
☐ Dos microfibras limpias y una botella, para la demostración de dos ventanas	FECHA

Objeciones y Respuestas — Limpieza de Ventanas

Lo que dicen, lo que suele significar, y tu respuesta con tus palabras. Dale la razón a lo cierto y contesta el resto.

LO QUE DICEN	LO QUE EN REALIDAD SIGNIFICA	TU RESPUESTA
El hijo de mi vecino lo hace por la mitad.	No tengo idea de cuánto vale este trabajo, y el único número con el que puedo compararte es un número que no tiene nada atrás.	
De todos modos va a llover la semana que entra.	No alcanzo a ver qué estoy comprando, así que ando buscando una razón para no comprarlo.	
¿Puedes hacer nada más los de afuera? Es lo único que se ve.	Quiero bajar el precio y estoy adivinando cuál mitad sale más barata de cortar.	
¿Haces el segundo piso? No quiero a nadie en escalera sobre mis jardineras.	Me preocupa que dañen mi casa y que alguien se lastime en mi propiedad.	
El anterior rayó una ventana y le echó la culpa al vidrio.	Ya me quemé una vez, y necesito saber que tú no vas a hacer lo mismo y luego discutirlo conmigo.	
¿Para qué necesitas venir a ver? Nada más dame un número por teléfono.	No quiero un vendedor parado en mi cocina y no quiero perder una hora.	
Déjame hablar con mi esposo y yo te llamo.	O de verdad es una decisión de los dos, o el precio me sorprendió y esta es la salida amable.	
Nos lo hicieron el año pasado y no se vio ninguna diferencia.	Alguien tomó mi dinero e hizo un mal trabajo, y no me convence que esto sea un servicio de verdad.	

Guion de Petición de Reseña

La mañana siguiente, por mensaje, con la ruta de queja primero. Escríbelo una vez y úsalo siempre.

Tu mensaje, palabra por palabra, como de verdad lo escribirías:

Lo específico que les pides mencionar, y por qué ese detalle ayuda a decidir al siguiente cliente:

Qué dices cuando alguien contesta con un problema en lugar de una reseña:

Cómo respondes en público a una reseña mala — redáctala ahora, mientras nadie te ha hecho enojar:

Tablero de la Primera Contratación

Escribe el estándar antes de conocer a nadie. Califica a cada candidato con las mismas filas, y contrata la calificación, no la plática.

QUÉ DEBE PRODUCIR EL PUESTO	CÓMO SE MIDE	CANDIDATO A	CANDIDATO B	CANDIDATO C
Llega a tiempo, todos los días, sin que lo estén administrando				
Cómodo en altura y dispuesto a seguir las reglas de escalera al pie de la letra				
Manos cuidadosas — mosquiteros, persianas, antepechos, cosas ajenas				
Acepta correcciones de calidad sin enojarse				
Le habla a una dueña de casa sin que tú estés parado ahí				
Se le pueden confiar llaves y códigos de alarma				
Aguanta físicamente un día completo de ruta en julio				
Historial de manejo limpio si alguna vez va a mover la van				
Quiere el trabajo, no nada más un empleo entre empleos				
¿Lo mandarías solo con tu mejor cliente en noventa días?				

Armador del Plan de Pago

Base, variable, candado de calidad, premio y seguridad. Lo que midas es lo que obtienes, así que escríbelo antes de prometerlo.

COMPONENTE	CÓMO SE CALCULA	QUÉ CONDUCTA COMPRA	QUÉ PUEDE SALIR MAL

Plan de Arranque 30 / 60 / 90

Nivel de piso primero, escalera después, solo al final. Llena qué es suyo, qué se le enseña y cómo sabrás que aterrizó.

PERIODO	QUÉ ES SUYO	QUÉ ENSEÑAS Y REVISAS	CÓMO SABRÁS QUE SIRVIÓ
Días 1 al 7			
Días 8 al 30			
Días 31 al 45			
Días 46 al 60			
Días 61 al 75			
Días 76 al 90			
Decisión del día 90, por escrito			

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

Tres tamaños, tres organigramas. Escribe tu propio ingreso medido por persona junto a cada uno y mira si el negocio aguanta las cajas.

En \$250k — quién está en la nómina, qué sigues haciendo tú, y cuántos días a la semana estás sobre el vidrio:

En \$500k — las cuadrillas, el líder, la oficina. ¿Qué es lo primero que dejas de hacer tú?

En \$1M — operaciones, oficina, contratos comerciales. ¿Quién es dueño de la economía de la ruta?

Tu propio ingreso medido por persona en cada nivel, y qué palanca lo mueve:

Pronóstico de Doce Meses

El índice impreso es el interés nacional de búsqueda de este oficio, sin tendencia, en cinco años. Apunta trabajos, ticket e ingreso al lado — y regresa en tres meses a calificarte.

MES	ÍNDICE	TRABAJOS	TICKET	INGRESO	COSTOS	UTILIDAD
Ene	0.65					
Feb	0.76					
Mar	0.92					
Abr	1.17					
May	1.19					
Jun	1.34					
Jul	1.16					
Ago	1.04					
Sep	1.06					
Oct	1.06					
Nov	0.95					
Dic	0.71					
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 Utilidad Primero

El dinero se mueve en dos fechas fijas al mes, antes de gastar nada. Empieza con partes tan chicas que se sientan simbólicas y súbelas cada trimestre.

CUENTA	PARTE META	ESTE MES	PARTE REAL
Ingreso (todo lo que cae)			
Impuestos			
Utilidad			
Pago al dueño			
Reserva de invierno			
Gastos de operación			

Tablero de KPI — Limpieza de Ventanas

Referencias publicadas de este oficio y de los servicios del hogar. Compárate contra el mes pasado, no contra una empresa diez veces mayor.

MEDIDA	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
Net profit margin (meta 22.5%)												
Average annual revenue per employee (meta 67,000 USD/yr)												
Technician wages as % of revenue (meta 40%)												
New work from referrals & repeat customers (meta 59%)												
Leads responded to same day (meta 60%)												
Pros closing more than half of their quotes (meta 69%)												
Businesses fully booked or near capacity (meta 80%)												
Invoices paid same day as job completion (meta 48%)												

NOTAS DE LA SEMANA

Estado de Resultados Mensual

Mantén separadas las tres líneas de ingreso y los consumibles fuera de los gastos fijos. Mezclarlos es por lo que casi nadie aquí sabe qué servicio deja dinero.

MES	RESIDENCIAL	COMERCIAL / RUTA	EXTRAS	SUELDOS + CONSUMIBLES	GASTOS FIJOS	UTILIDAD NETA

Días 1 al 30: Consigue Dinero

Un objetivo este mes: un cliente que pague. Fecha cada línea al terminarla.

☐ EIN, cuenta bancaria de negocio y tarjeta de negocio	FECHA
☐ Responsabilidad civil general contratada; auto comercial cotizado	FECHA
☐ County clerk llamado; licencia o registro local confirmado	FECHA
☐ Equipo esencial comprado — nada de la lista opcional	FECHA
☐ Perfil de negocio reclamado, lleno, diez fotos reales subidas	FECHA
☐ Área de servicio puesta con tu forma de veinte minutos	FECHA
☐ Los cien nombres escritos	FECHA
☐ Veinte mensajes tibios enviados uno por uno, cada día, hasta trabajar la lista	FECHA
☐ Oferta de entrada metida en la rutina de estimado	FECHA
☐ Primer trabajo pagado hecho, fotografiado y cerrado con recorrido	FECHA
☐ Primera reseña pedida a la mañana siguiente	FECHA
☐ Cinco estimados entregados, ganados y perdidos registrados con su razón	FECHA

Días 31 al 60: Consigue Más Dinero

Más de los clientes que ya tienes. Más barato que encontrar otro, todas las veces.

☐ Un upsell ofrecido en el recorrido final de cada trabajo	FECHA
☐ Precio subido una muesca en toda cotización nueva; citas ya hechas al número viejo	FECHA
☐ Citas agrupadas en días de ruta por colonia	FECHA
☐ Volantes de puerta dejados en cada calle que trabajaste	FECHA
☐ Diez frentes comerciales chicos visitados, con demostración de una ventana	FECHA
☐ Diez agentes y tres administradores contactados por su nombre	FECHA
☐ Chequeo de salud del vidrio usado en cada estimado	FECHA
☐ Reseñas pedidas después de cada trabajo, incluidos los chicos	FECHA
☐ Primer estado de resultados leído, separado por línea de servicio	FECHA
☐ Tarifa horaria de equilibrio recalculada con horas reales	FECHA

Días 61 al 90: Consigue el Máximo

La parte que sigue pagando tras el día noventa. También la que se salta la gente cansada.

☐ Plan de mantenimiento lanzado: ciclo, precio, qué incluye, frase de agenda	FECHA
☐ A cada cliente de los primeros sesenta días se le ofreció una fecha concreta	FECHA
☐ La petición de recomendación metida en el trabajo, no dejada al azar	FECHA
☐ Ganancia bruta de por vida calculada para tus cinco mejores clientes	FECHA
☐ Fuentes de prospectos juzgadas por valor repetido, no por el primer trabajo	FECHA
☐ Decisión de primera contratación por escrito, sí o no	FECHA
☐ Contador consultado sobre clasificación y workers' compensation	FECHA
☐ Registro de custodia de llaves y carpeta de hojas de seguridad, los dos listos	FECHA
☐ Metas del tablero del siguiente trimestre fijadas	FECHA
☐ Hora de oficina del viernes agendada como cita repetida	FECHA

Hitos y Disparadores

Cada riesgo lleva lo primero que notarías y la acción que tomas ese día. Un riesgo sin disparador es nada más algo que te quita el sueño.

[illegible]

Registro de Decisiones

Una línea por decisión real: qué elegiste, qué esperabas, y qué pasó de verdad. En un año esta es la página más valiosa del libro.