



Lugar de trabajo: _____ Instructor: _____ Fecha/Hora: _____

Tópico C438: Cortesía y Profesionalismo en el Trabajo

Introducción: Cualquier profesional en la industria de construcción hoy en día, conoce el valor de las buenas relaciones con los clientes y el público. La satisfacción del cliente o público que asegura buenas relaciones es una parte grande en cualquier negocio, y la industria de construcción no es diferente. Es la responsabilidad de no solo los supervisores, pero todos los empleados en el sitio de trabajo de mantener las buenas relaciones y comportarse de una manera profesional y cortés. Siguiendo son pautas para mantener un nivel profesional de respeto y cortesía en el trabajo:

Siempre respete la propiedad de otra gente:

- ***Cuando trabaja en la casa o propiedad de un cliente***, trate su propiedad con el mismo respeto que usted desea hacia su casa o propiedad.
- ***No meta lodo o escombros dentro la casa de la persona***. Proporcione esteras o tapetes para limpiarse en todas las entradas para prevenir los contaminantes de ser rastrados hacia las alfombras y pisos. Tener que limpiar las alfombras después de la obra es un gasto innecesario y una molestia al cliente.
- ***Limpié su área de trabajo y el sitio de trabajo al terminar el día***, ó mas frecuente si el publico o clientes necesitan acceso a, o por su área de trabajo. Un sitio de trabajo limpio también es mas seguro.

A pesar del nivel de calidad del trabajo que desempeña, si deja una obra sucia o amontonada, u otra propiedad o artículos dañados, el cliente probablemente va a dudar del profesionalismo de su trabajo y expresar su opinión a el supervisor u otros clientes. Esto podrá dañar su reputación como profesional y disminuye su potencial de ganancias.

- ***¡Cuide su lenguaje!*** Lenguaje obsceno o grosero es ofensivo para mucha gente y enseña la falta de respeto y profesionalismo.
- ***Tome el cuidado extra***, o tiempo si es necesario, para prevenir el quebrar o dañar a la propiedad de otra gente. Nunca se sabe cuanto valor puede ser dado lo que se parece ser un artículo insignificante para usted, y es la sencilla cortesía y buen negocio a tratar las posesiones de otras personas con cuidado.
- ***No ensucie el sitio de trabajo*** o la propiedad de otra persona. Esto incluye aun artículos pequeños tal como colillas de cigarros las cuales son basura, igual como cualquier otro articulo raro.
- ***Desempeñe su trabajo de una manera profesional***. No juegue rudo o como un haragán en el sitio de trabajo.

Si se dirige la palabra a un cliente o a un miembro del publico, conteste con cortesía y trate de ser lo mas agradable posible. Tales contactos serán posiblemente recordados, sea por lo bueno o lo malo. Si el requisito o pregunta del cliente le aparece absurdo (como abecés es el caso), mantenga un comportamiento respetuoso y díglele a la persona que necesita hablar con el supervisor con respecto a su requisito, o conteste su pregunta a lo mejor de su habilidad. Recuerde, si el cliente o público supiera tanto sobre su trabajo como usted, ellos posiblemente hicieran la obra ellos mismos. Mucha gente solo son curiosos en como cumplimos nuestro trabajo, o tienen una preocupación razonable para su propiedad.

- ***Su empleador puede ser responsable*** por los daños o quebradura en la obra, pero recuerde que su empleador también tiene el derecho de terminar su empleo en cualquier momento.
- ***Si el daño de propiedad ocurre frecuentemente*** en su trabajo, disminuye el valor de su contrato y por lo tanto disminuye el valor de si mismo como un empleado.
- ***Puede convertirse como una responsabilidad*** a su compañía si los clientes no están satisfechos frecuentemente con su conducta o profesionalismo.

Conclusión: Cuando los clientes comentan a tu gerencia sobre el servicio cortés y profesional que recibieron de usted y su satisfacción con la obra desempeñada es un aumento de tu valor a tu empleador. Esto puede ayudar en elevar tu posición con la compañía.

Se requiere que, durante cada inspección, una persona calificada o competente inspeccione:

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Estas pautas no sustituyen las leyes locales, estatales o federales y no deben interpretarse como un sustituto para, o de interpretación legal de, cualquier regulación de OSHA.