

Worksite: _____ Instructor: _____ Date/Time: _____

TOPIC C438: COURTESY & PROFESSIONALISM

Introduction: Customer or public satisfaction that ensures good relations is a large part of most businesses and the construction industry is no different. It's the responsibility of not only supervisors, but also all employees on the job-site, to maintain good relations and behave in a professional, courteous manner. Let's review the guidelines for maintaining a professional level of respect and courtesy on the job:

Always respect other people's property:

- When working in or on a customer's home or property, treat their property with the same respect you would want toward your own home
- Don't track mud or debris into someone's home. Provide wipe-off mats at all entrances to prevent contaminants from being tracked onto carpets and floors.
- Clean-up your work areas and the job-site at the end of the day, or more often, if the public or customer needs access to, or through, your work area. A clean work-site is also safer

Regardless of the level of quality of the work you perform, if you leave a job dirty or cluttered, or other property or items damaged, the customer will probably doubt the professionalism of your work and express this opinion to your supervisor or other potential customers. This could possibly harm your professional standing and decrease your income potential.

- Watch your language! Profanity or crude language is offensive to many people and shows a lack of respect and professionalism at any time
- Take extra care, or time if needed, to prevent breakage of, or damage to, other people's property. You never know how much value someone else may place on what seems to you an insignificant item yet it is simple courtesy and good business to treat another person's possessions with care
- Don't litter the jobsite or another person's property.
- Perform your work in a businesslike manner. Don't horseplay, goof off, or loaf on the jobsite

If addressed by the customer or a member of the public reply courteously and be as helpful as possible. Such contacts are likely to be remembered, for good or bad. If the customer's request or question seems ridiculous, maintain a respectful demeanor and tell the person that you'll need to speak to your supervisor about their request, or answer their question to the best of your ability.

The company may be liable for damage or breakage that occurs on the job, and remember that the company also has the right to fire you at any time

- If property damage occurs frequently on your job, you decrease the value of your contract and therefore decrease the value of yourself as an employee
- You may become a liability to your company if customers are frequently dissatisfied with your conduct or professionalism

Conclusion: When customers comment to your management about the courteous, professional service they received from you, and their satisfaction with the work performed, it's an enhancement of your value. This can only help to elevate your position with your company.

Employee Attendance: (Names or signatures of personnel who are attending this meeting)

These guidelines do not supersede local, state or federal regulations, and must not be construed as a substitute for, or legal interpretation of, any OSHA regulations.

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

TEMA SC438: CORTESÍA Y PROFESIONALISMO

Introducción: La satisfacción del cliente o del público que garantiza una buena relación es una parte importante de la mayoría de las empresas y la industria de la construcción no es diferente. Es la responsabilidad no sólo de los supervisores, sino también de todos los empleados en el lugar de trabajo, mantener buenas relaciones y comportarse de manera profesional y cortés. Revisemos las pautas para mantener un nivel profesional de respeto y cortesía en el lugar de trabajo:

Siempre respete la propiedad ajena:

- Cuando trabaje en la casa o en la propiedad de un cliente, trate ese lugar con el mismo respeto con el que le gustaría que trataran su propia casa
- No lleve barro o escombros a la casa de alguien. Coloque felpudos en todas las entradas para evitar que las alfombras y pisos puedan llenarse de contaminantes
- Al final del día, limpie sus áreas y el sitio de trabajo, o hágalo más a menudo si el público o el cliente necesita acceso a través del área de trabajo de usted. Un sitio de trabajo limpio también es más seguro

Independientemente del nivel de calidad del trabajo que haga, si deja un trabajo sucio o desordenado, u otros bienes o artículos dañados, el cliente probablemente dudará del profesionalismo de su trabajo y le dará esta opinión a su supervisor y a otros clientes potenciales. Esto podría perjudicar su posición profesional y disminuir su potencial de ingresos.

- ¡Cuide su lenguaje! La obscenidad o el lenguaje grosero es ofensivo para muchas personas y muestra una falta de respeto y de profesionalismo en cualquier momento
- Tenga mucho cuidado, o tiempo si es necesario, para evitar la rotura o daños a la propiedad de otras personas. Nunca se sabe cuánto valor puede otorgarle otra persona a lo que usted le parece un artículo insignificante, pero es una simple cortesía y un buen negocio tratar con cuidado las posesiones de otra persona
- No ensucie el lugar de trabajo ni la propiedad de otra persona
- Haga su trabajo de una manera profesional. No haga payasadas, no pierda el tiempo ni haraganees en el lugar de trabajo

Si el cliente o un miembro del público se dirige a usted, responda cortésmente y sea lo más útil posible. Es probable que tales contactos sean recordados, para bien o para mal. Si la solicitud o la pregunta del cliente parece ridícula, mantenga una actitud respetuosa y dígame a la persona que necesitará hablar con su supervisor sobre su solicitud, o responda a su pregunta lo mejor que pueda.

La compañía puede ser responsable de los daños o roturas que se produzcan en el trabajo y recuerde que la compañía también tiene el derecho de despedirle en cualquier momento.

- Si los daños a la propiedad ocurren a menudo en su trabajo, esto disminuye el valor de su contrato y, por lo tanto, disminuye el valor de usted mismo como empleado
- Usted puede convertirse en una responsabilidad para su empresa si los clientes con frecuencia no están satisfechos con su conducta o profesionalismo

Conclusión: Cuando los clientes comentan a su gerencia sobre el servicio cortés y profesional que recibieron de parte de usted y su satisfacción con el trabajo realizado, aumenta su valor dentro de la empresa. Esto sólo puede ayudar a elevar su posición en la empresa.

Empleados que Asistieron: (Nombres o firmas del personal que asistió a esta junta)

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Estas guías no reemplazan los reglamentos locales, estatales o federales, y no deben ser interpretadas como un sustituto o interpretación legal de cualquier reglamento de OSHA.