



Ética del trabajador de Techos.

Vea instrucciones al final del manual

Es muy importante que los empleados que realizan los trabajos en casa del cliente estén debidamente entrenados con relación a la ética que deben mantener con la idea de mejorar la experiencia del cliente. El comportamiento, la vestimenta y otros elementos de los empleados son la imagen de tu negocio. La meta será conseguir que el cliente tenga una buena experiencia en los días que los empleados pasarán en su techo.

Esta ética es para el empleado que realiza los trabajos en la casa del cliente. Igualmente para el jefe de grupo y el supervisor. Todos ellos deben conocerla a perfección para poder identificar conductas en sus empleados que estén afectando la experiencia del cliente de forma negativa. Para el vendedor es una herramienta de venta indispensable porque decirle a sus posibles clientes que los empleados que enviara a realizar sus trabajos tienen este entrenamiento, sin lugar a dudas le ayudará a diferenciarse de otros que no lo están.

Y por último, el negocio o empresa de sellado de techo, debe imponer que cada uno de sus empleados tenga un certificado aprobado de todas estas normativas. De lo contrario jamás podrá saber cómo su negocio cada día pierde terreno en el mercado al frente de otros que dedican el tiempo necesario para entrenar a su gente tal y como se dicta en este manual.

Antes de comenzar con la lista de requerimientos debemos tener claro los siguientes términos.

- (1) Empleados directos. Son aquellos que realizan el trabajo directamente en casa del cliente con ayuda del jefe de brigada. Son los más necesitados de tener bien claro estas regulaciones relacionadas a la ética de su trabajo porque serán los más tiempo que permanecerán en la casa del cliente.
- (2) Jefe de grupo. Es el encargado del grupo de trabajo. Por lo general en una brigada hay dos empleados y un trabajador que tiene más dominio de lo que se hará en el trabajo. Es el responsable de los trabajos. No es el supervisor.
- (3) Supervisor de techos. Se refiere a una persona que supervisa varias brigadas en varios puntos distintos. Por ejemplo una persona que tiene 3 brigadas o más brigadas. Por lo tanto no está todo el día en el mismo techo.
- (4) El vendedor. Si existiera un vendedor éste sería la persona que origina la venta en casa del cliente. Es la persona que debe saber más de los compromisos que la empresa deberá sostener con el cliente. Por lo tanto es importante la comunicación entre la administración y el supervisor. Este último se encargará de que el jefe de grupo y los empleados directos tengan bien claro lo que tienen que hacer para no hacer comentarios que contrarresten los compromisos contraídos del vendedor frente al cliente.

En muchas ocasiones, las normativas de los trabajos a realizarse no se coordinan adecuadamente ocasionando muchas veces que los empleados pongan en ridículo al vendedor por hacer manifestación indebidas al cliente relacionadas a los trabajos a realizarse. Esto debido a la falta de entrenamiento de los empleados y jefes de grupos de no conocer hasta donde llegan sus responsabilidades.

Y que quede claro que no se trata de ocultarle cosas al cliente. Se trata de que si el empleado que realiza el trabajo no conoce cuales fueron los compromisos contraídos por el vendedor con relación al trabajo que realizará, no debe hacer comentarios que no sean los referentes al trabajo por el cual recibe instrucciones. Especulaciones relacionadas a su experiencia personal son totalmente inaceptables.

Ejemplo a esto podríamos decir el vendedor que promete al cliente hacer una remoción total del material existente en su techo y el empleado que le dice al cliente que no es necesario remover. Al empleado no se le paga por dar opiniones, se le paga por seguir las instrucciones que le deja su supervisor. Tan sencillo como eso.

Regulaciones para los empleados y el jefe de grupo

1. El día en que se comenzarán los trabajos en casa del cliente, el supervisor tiene que llegar al lugar antes que la brigada. Subir con los empleados al techo, planificar y dejar por escrito las instrucciones de los trabajos que se realizarán tomando en consideraciones todas y cada una de las circunstancias que rodean la casa del cliente.

Ejemplo a esto es mirar que no haya autos, ropas, piscinas o áreas delicadas que pueden afectarse con los trabajos. Y tomar medidas de seguridad con cada una de ellas. Tapar los desagües que den para la piscina, remover del lugar los autos, avisar al cliente de mover las ropas, entre otras, serán las medidas que únicamente el supervisor debe ser responsable a realizar. Por lo tanto es obligatorio que éste llegue primero a la casa del cliente y coordine la proyección de estos trabajos para de esta manera y después de explicarle a los empleados, lo deje en manos del jefe de brigada. No debe abandonar la casa del cliente hasta asegurarse que el jefe de brigada y los empleados mismos tengan bien claro qué pueden hacer y qué no pueden hacer.

2. No llegue a la casa del cliente demasiado temprano. La hora de llegada tiene que estar planificada entre el supervisor y el cliente con anticipación. Habrá clientes que le digan que no tienen problemas con que puedan llegar a las 6:00 AM. Pero seguramente habrá otros que respetan aquellos vecinos que trabajan en la noche y no querrán que los empleados comiencen antes de las 10:00 AM. Entonces cada cliente es distinto. Tenemos que respetar eso y tener una comunicación apropiada antes de comenzar con los trabajos. Lo cual, obviamente, es un asunto para ser coordinado por un supervisor, un vendedor o un personal de la administración. No por los empleados directos ni del jefe de brigada.

3. Use el uniforme del negocio o llegar a la casa del cliente debidamente vestidos para hacer su trabajo. No vestirse frente de la casa del cliente. El cliente o un familiar podría estar observando por la ventana para ver quién llega y sería muy desagradable para éstos o sus vecinos ver a los empleados cambiándose de ropas frente a la casa.

4. No discutir con los demás compañeros. Mucho menos en voz alta pareciendo que se están peleando. Prohibido los temas de religión, política y sexo. Todo empleado debe estar enfocado en su trabajo y en la manera de cómo puede cooperar con sus compañeros. No use malas palabras. Todo esto podría reflejar una mala experiencia para el cliente.

5. No tirar los rollos sobre la superficie. Esto molesta al cliente. Además deforma el material y puede causarle daños a la estructura. Es una actitud de un vago que denota falta de entrenamiento. No se debe tirar ningún material ni herramienta sobre la superficie de manera abrupta. Una conducta que demuestra estar muy bien preparado es que usted luzca en todo momento ser una persona sumamente cuidadosa.

6. No poner música alta. Esta puede molestar a los vecinos y al mismo cliente.

7. Está prohibido hacer ruidos innecesarios mientras se realizan los trabajos. La mejor experiencia del cliente sería que no escuchara ningún ruido que le llame la atención durante todo el trabajo.

8. Proteja la casa del vecino cuando esté muy cerca. Use plásticos. Coloque la pistola de la máquina de lavar de afuera hacia dentro de manera que la presión del agua caiga dentro del techo del cliente. Mantenga la protección hasta que pasen todos los riesgos.

9. Proteja cortinas, lozas, y cualquier otra área o equipo que pueda dañarse con los trabajos o los químicos. Recuerde que una lluvia inesperada podría causar grandes daños a la propiedad del cliente. En caso de piscinas, tape los desagües que se proyecten a esa área en los que todos los trabajos de preparación de superficie terminen.

10. No mire para dentro de la casa del cliente. Muchos empleados no entrenados se pasan mirando para dentro de la casa lo que no es bien visto por el cliente.

11. Prohibido fijarse en cualquier miembro de la familia del cliente. Lo más desagradable que un cliente puede ver es a un miembro del equipo de trabajo fijándose en una de sus hijas.
12. Evite tener que preguntarle algo al cliente. Para eso está su supervisor.
13. No ponga la escalera frente de ventanas. Evite en todo momento que el cliente crea que usted pone la escalera frente de una ventana para mirar para adentro.
14. Prohibido tirar desperdicios o basura para afuera del techo. Recójalo y bájelos en bolsas.
15. En una remoción, toda basura que se genere es recogida en bolsas en el mismo techo y en el mismo momento. Nunca se tira a los alrededores con la idea de recogerla después. Los alrededores de la casa del cliente deben permanecer totalmente limpios. Nunca se dejan las bolsas de basura frente de la casa del cliente aunque este se lo pida. Recuerde que los vecinos también los están vigilando y estos podrían también ser futuros clientes. Cualquier cosa desagradable que vean los afectará también a ellos.
16. Muéstrese cooperador con el cliente en caso de que éste le pida ayuda para mover algún equipo o situación similar.
17. Cuide los jardines de los clientes. No ponga la escalera en jardines ni camine sobre ellos. Coordine con el cliente donde poner la escalera y por donde es más conveniente caminar hacia la escalera. Muchos clientes dedican largas horas a mantener sus jardines en perfectas condiciones para ver luego como los trabajadores lo destruyen sin ninguna consideración.
18. No pida agua al cliente. Los empleados tienen que llevar su propia agua y sus propios alimentos. Debe prohibirse aceptar alimentos de los clientes.
19. Prohibido entrar a la casa del cliente. Si tiene necesidad de ir a un baño, visite un garaje cerca de la residencia del cliente. **JAMÁS PIDA ENTRAR AL BAÑO DE LA CASA DEL CLIENTE.**
20. Prohibido hablar con el cliente de temas relacionados a los procesos que no sean los que forman parte de su lista de instrucciones. Si un cliente tiene alguna duda relacionada, indíquele que llame a su supervisor.
21. Prohibido hacer negocios o compromisos con el cliente sin que medio un permiso previo de su supervisor o vendedor. El supervisor o el vendedor deben ser las personas indicadas para cualquier condición que no haya quedado clara en las instrucciones de los trabajadores.
22. No usar el celular en horas de trabajo. El celular debe ser una herramienta para usar en una emergencia. Si tiene que llamar a su supervisor o recibir una llamada de emergencia. No debe usarse para entretenimientos en horas de trabajo.
23. Se respeta la opinión de cada empleado con relación a lo que sabe hacer. Sabemos que muchos tienen su experiencia. Pero por favor, no la exponga a oídos del cliente. Usted no sabe qué negociación existe entre el cliente y el vendedor o administración del negocio. Muchas veces la experiencia del empleado que realiza trabajos en el techo no tiene nada que ver con los trabajos que se están haciendo. Lo más sensato que usted hace como empleado, es mantenerse en silencio y cualquier duda que el cliente tenga comunicarlo de inmediato con su supervisor, con el vendedor o con la oficina de su patrono.

La mejor postura que usted como empleado debe asumir todo el tiempo es seguir las instrucciones que su supervisor le haya dejado. Eso será lo que lo distinga como un empleado verdaderamente entrenado.

Instrucciones Generales de este Seminario

El acceso a este manual es gratis. Cualquier persona puede bajarlo, solicitarlo en **ASSA** y compartirlo entre sus empleados o amigos. Pero si se quiere asegurar que sus empleados han sido conscientes del mismo, es recomendable someterlos a un examen. Este examen está disponible en **ASSA**.

En **ASSA** puedes solicitar un examen para ti o para todos tus empleados. Estos exámenes se llevan a cabo todos los meses. Asegúrate antes de reunir a todos tus empleados y entregarle copia de este manual. Déjale un plazo de 30 días para que lo estudien y coordina con **ASSA** el día que puedan ir a nuestras facilidades a examinarse. Ofrecemos una corta introducción antes de entregar los exámenes y le otorgaremos un certificado a todo aquel empleado que haya superado más de una 90% de la prueba.

Es precio es de 19.95 por persona. Grupos de 4 a 6 pagarán solo 16.95. Y grupos de más de 7 pagaran 12.95. Pagaderos no más tarde de 15 días antes de la fecha del examen. Se necesita el nombre, teléfono y correo de cada participante al momento de pagar su asistencia.

El día del pago se le hará llegar al correo de cada participante un repaso escrito de la información que más probabilidades tenga de salir en el examen.

Para hacer el pago llamar al 787 287-7249

Prohibido la modificación de este manual sin la debida autorización de **ASSA** Caribbean Inc. 787 287-7249