

Job Name: _____ Job Site Location: _____

Date: _____ Start Time: _____ Finish Time: _____ Foreman/Supervisor: _____

Topic 438: Courtesy & Professionalism on the Job

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

Always respect other peoples 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 or property.
- **Do not track mud or debris into a person's home.** Provide wipe-off mats at all entrances to prevent contaminants from being tracked onto carpets and floors. Having to clean carpets after the job is an unnecessary expense and an annoyance to the customer.
- **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 reputation 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, and it is simple courtesy and good business to treat another person's possessions with care.
- **Do not litter the job-site** or another person's property. This includes even small items such as cigarette butts which are trash as much as any other foreign item.
- **Perform your work in a businesslike manner.** Do not horseplay, goof-off, or loaf on the job-site.



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 customers request or question seems absurd (as is sometimes the case) maintain a respectful demeanor and tell the person that you will need to speak to your supervisor regarding their request, or answer their question to the best of your ability. Remember, if the customer or public knew as much about your work as you do, they would likely do the job themselves. Many people are just curious as to how we accomplish our jobs, or have an understandable and reasonable concern for their property.

- **Your employer may be liable** for damage or breakage on the job, but remember that your employer also has the right at any time to terminate your employment.
- **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 is an enhancement of your value to your employer. This can only help to elevate your position with your company.



Work Site Review

Work-Site Hazards and Safety Suggestions: _____

Personnel Safety Violations: _____

Employee Signatures:

(My signature attests and verifies my understanding of and agreement to comply with, all company safety policies and regulations, and that I have not suffered, experienced, or sustained any recent job-related injury or illness.)

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

Foreman/Supervisor's Signature: _____

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

Nombre de Trabajo: _____ Localidad del sitio de trabajo: _____

Fecha: _____ Tiempo Empezaron: _____ Tiempo Terminaron: _____ Supervisor: _____

Tópico 438: 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.
- **Nomee lodo o escombros dentro la casa de la persona.** Proporcione esterres 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.
- **Limpie 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 desempaña, si deja una obra sucia o amontonada, u otra propiedad o artículos dañados, el cliente probablemente va dudar del profesionalismo de su trabajo y expresar su opinión a tu supervisor u otros clientes. Esto podrá dañar su reputación como profesional y disminuir su potencial de ganazas.

- **¡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 la quebrar o dañar a la propiedad de otra gente. Nunca se sabe cuanto valor puede ser colocado en lo que se aparece 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 artículo raro.
- **Desempeñe su trabajo de una manera profesional.** No juegue rudo o como un haragán en el sitio de trabajo.

Si es dirigido la palabra por un cliente o un miembro del publico, conteste con cortesía y trate 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 es enveles el caso), mantenga un comportamiento respetuoso y dile a la persona que necesita hablar con tu supervisor con respecto a su requisito, o conteste su pregunta a lo mejor de su habilidad. Recuerda, si el cliente o público supiera tanto sobre su trabajo como usted, ellos posiblemente hicieran la obra ellos mismos. Mucha gente nomás 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 recuerda que su empleador también tiene el derecho de terminar tu 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 están des-satisfechos frecuentemente con su conducto 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.

Revisión del Sitio de Trabajo

Peligros del sitio de trabajo y sugerencias de seguridad: _____

Violaciones de Seguridad del Personal: _____

Hoja informativa de Material de Seguridad Revisada: _____ (nombre de químico)

Firma de Empleado:

(Mi firma atestigua y verifica mi comprensión de y conformidad a acatar con todas pólizas y regulaciones de seguridad, y que no he sufrido, experimentado, o sostenido cualquier lesión o enfermedad relacionado con el trabajo)

Foreman/Supervisor's Signature: _____

Esta pauta no reemplaza regulaciones locales, estatales o federales y no deben ser interpretadas como substitución, o interpretación legal de las regulaciones de OSHA.

