

Hand and PowerTool Sample Training Program

Overview of OSHA Standard

Hand and power tools are a part of our everyday lives and help us to easily perform tasks that otherwise would be difficult or impossible. However, these simple tools can be hazardous, and have the potential for causing severe injuries when used or maintained improperly. Special attention toward hand and power tool safety is necessary in order to reduce or eliminate these hazards. Employees using hand and power tools are exposed to hazards of falling, flying, abrasive or splashing materials, as well as harmful dusts, fumes, mists, vapors or gases. Workers must be provided with appropriate personal protective equipment to guard against injury. All electrical connections for tools must be suitable for the type of tool and the working conditions (e.g. wet, dusty, flammable vapors). Employees should be trained in the proper use of all tools. Workers should be able to recognize the hazards associated with the different types of tools and the safety precautions necessary.

▪ Instructional Materials.

Step 1: Planning the Lesson

1. PowerPoint
2. Instructor notes.
3. Other

▪ Instructional Objectives.

1. Complete the required topics for the OSHA 10-hour
2. Complete the following optional topics: a.b.c
3. Present *Hand and Power Tools* to [number]

4. Incorporate active participation in each
5. Provide a quiz or short evaluation at the end of the
6. Ensure feedback from participants at various points in the

▪ **Guest Speakers/Presenters and Topics/Responsibilities.**

- Lesson Introduction.

Step 2: Presenting the Lesson

Introductory remarks or transition from previous lesson.

▪ **Learning Objectives/Outcomes.**

Upon completion of the lesson, participants will be able to:

1. List at least three basic hand and power tool safety

Possible responses.

- Inspect the tool before use
- Use the right tool for the job
- Operate tools according to the manufacturers' instructions
- Use proper guards
- Use appropriate personal protective equipment
- Perform maintenance on tools regularly

2. Identify at least two precautions that are essential to safe use of:

a. Hand tools

Possible responses.

- Do not use wrenches if the jaws are sprung
- Do not use chisels or wedges if the heads

have mushroomed

- Do not use tools with loose, cracked, splintered or taped handles
- Keep cutting tools sharp
- Use the proper tool for its intended job
- Use safety goggles and gloves
- Keep floor surface free of debris and tripping hazards

b. Electrically powered tools

Possible responses.

- Disconnect tools when not in use
- Remove damaged tools and tag them “do not use”
- Don’t carry electric tools by the power cord
- Don’t operate in wet locations
- Use a cord with a three-pronged plug and grounding pin
- Ensure cords are not a tripping hazard

c. Abrasive wheels and tools

Possible responses.

- Cover the spindle end, nut and flange projections
- Maintain proper alignment with the wheel
- Use eye and/or face protection
- Perform a “ring” test to ensure the wheel is free of cracks and defects

d. Pneumatically powered tools

Possible responses.

- Use same precautions with air hoses as electrical cords
 - Keep away from sharp objects, oil, etc

- Beware of tripping hazard
- Do not carry the tool by the air hose
- Ensure the air hose is securely fastened to the connector
- Place a safety device on the muzzle
- Wear eye protection and/or hearing protection
- Don't use compressed air for cleaning unless it's reduced to less than 30 s.i

e. Liquid fuel tools

Possible responses.

- Use only approved containers for liquid fuel
- Shut down the engine before refueling
- Let the engine cool before refueling
- Avoid breathing fuel vapors
- No open flames or electrical sparks near vapors

f. Hydraulically powered tools

Possible responses.

- Ensure jacks are set solidly and will not shift
- Use the jack with the correct weight capacity for the job
- Lubricate and inspect jacks regularly
- Do not exceed the stop limit for jacks

g. Powder actuated tools

- Limit the number of people in the work area to those that are directly involved in the work
- Wear suitable eye, ear and face protection
- Select a powder that will do the work

without excessive force

- Test the tool each day to be sure safety devices are functioning
- Avoid using powder actuated tools on easily penetrated materials

3. Name at least two guarding techniques or principles that apply to hand and power tools.

Possible responses.

- Guard an abrasive wheel so that the minimal amount of the wheel is exposed, and ensure the guard is properly aligned with the wheel
- Guard moving parts of power tools
- Never remove a guard when a tool is in use
- Machine guards must protect the operator and others from point of operation, nip points, rotating parts or flying chips and sparks
- Guard saws to prevent from coming in contact with the blade
- Planned Activities, Discussion, or Participant Interaction

Step 3: Evaluating Student Learning and Instruction

- Lesson Evaluation and

Newsletter – June 2021

Slips, Trips and Falls Risk Reduction Form

Use this form to assess your operation's slip, trip and fall (STF) risk, then identify opportunities to reduce risks!

Hot Work/Welding Word Search

Welding and other hot work are vital processes in many industries. Can you find all the words associated with hot work and welding?

Housekeeping Word Search

No matter the workplace, housekeeping can help avoid unnecessary injuries. Can you find all the words associated with housekeeping?

Excavation And Trenching Word Search

Don't get caved in! Proper procedure is critical when working with excavations and trenching. Can you find all the words associated with excavation and trenching?

Facilities/Maintenance Word Search

Keeping your facilities and maintenance in good shape can help to avoid unnecessary safety hazards. Can you find all the words associated with facilities and maintenance?

Fire Prevention Word Search

Fire prevention is a vital part of workplace safety where flammable and combustible materials are regularly used. Can you find all the words associated with fire prevention?

GHS Word Search

The Globally Harmonized System (GHS) is a great tool for effectively communicating hazards in the workplace. Can you find all the words associated with GHS?

Compressed Gas/Air Word Search

Compressed gas and air have many uses. However, the high pressures under which they are stored leads to many hazards. Can you find all the words associated with compressed gas/air?

Contractor Safety Word Search

Keeping your contractors safe is equally as important as the safety of your own employees. Can you find all the words associated with contractor safety?

Crane Safety Word Search

Cranes are a mainstay on many construction sites. These towering machines can lead to many hazards. Can you find all the words associated with crane safety?

Compressed Gas/Air Infographic: Guidelines

Use this infographic to illustrate the risk of compressed gas/air and some safety tips that you can use. Wear the appropriate personal protective equipment (PPE) for the task. Safety glasses are always required when using compressed air or pneumatic tools.

Being Observant Safety Meeting Kit

WHAT'S AT STAKE

There is so much noise and distraction in the world around us. Whether it is at home or at work, we have so much on our minds as well as things going on around us that we miss a lot of important details. It is critical to slow down and be able to observe the environment around you while are at work to be able to safely perform tasks.

WHAT'S THE DANGER

Loss of attention control can be a significant contributing factor in common injuries. When people are on the move in their job (or at home), blindly operating on “automatic pilot” is only effective when situations are unchanging. The continuing process of perceiving and making needed adjustments is critical to injury prevention when there are changing conditions – weather, traffic, and personal risk factors.

People rarely get hurt because they want to, because they don't care, or are clumsy. All too often, the inability to control attention and attitude can be an insidious contributing factor in many injuries.

Depending on what is preoccupying our mind, our emotions, the distractions around us, the noise levels in our area, etc. will determine how much of our ability to be observant is affected. The less able we are to be observant, the higher our chances are to be injured on the job by a unrecognized hazard.

THE ROLE OF ATTENTION

- Slips, trips and falls are often attributed to slippery or object-strewn work surfaces, but experience shows that loss of attention is often in play. Environmental distractions or mental preoccupations can easily arrest attention.
- Many injuries where people run into or are impacted by a moving or a stationary object involve lack of attention. Have you ever known someone who was dwelling on a concern or making long-term plans while walking, then slammed into a wall, corner, desk or other object that “just appeared out of nowhere?”
- Disregarding weaknesses or low-level pains can lead to minor problems becoming major ones. The potential for soft-tissue injury increases when people are unable to monitor their internal cues of tension, balance, or if they are unaware of the direction of forces within their body when lifting, pushing, pulling, using tools and other daily activities.
- Hand injuries are often associated with workers performing highly repetitive, often high-speed tasks; it’s easy for them to be lulled into complacency.

Lacking awareness of one’s surroundings places employees in high-risk exposure situations that can lead to safety incidents, such as:

- Being distracted by loud noises or coworkers
- Taking one’s eyes off the road while driving
- Multitasking
- Rushing to complete a task
- Working while fatigued or extremely tired
- Working at a new job site

HOW TO PROTECT YOURSELF

Survey your work area before performing any tasks

- Ensure that you have enough space to do your work
- Identify energy sources that require lockout/tagout procedures
- Look for hazards in your work area such as: low-hanging

overhead objects, sharp edges or surfaces, standing water, exposed wiring, unguarded equipment, general work environment conditions

- Make sure that all safety devices on your equipment are in good working order before use
- Discuss work status and potential hazards with coworkers in your area and/or the person you are replacing at shift change prior to starting any work

Think before you act:

- Before starting any task, be sure that you know the correct procedure to complete the job, have the correct PPE, and understand the present hazards of performing the task.
- Be aware of your body position and hands in relation to machinery, equipment, and other objects. Adjust, minimize, or slow your movements as required by your work environment to avoid contact with objects. Always walk behind moving equipment when possible, never obstruct your vision by overloading moving equipment, and use extra caution around corners and doorways.
- When transporting materials, walk the route you will be taking prior to moving anything. Look for obstacles such as uneven surfaces, trip hazards, objects you will need to maneuver around, and foot traffic.
- Don't create additional hazards – avoid running extension cords through high foot traffic areas, don't block exits or regularly used pathways and clean up once you complete a task or your shift (tools, debris, replace machine guards, electrical covers, etc.).
- Consider how many coworkers will be in your work area when you perform a task.
- Put up barriers and signage to warn others to avoid dangers in your work area.
- Don't become complacent. Employees who are too comfortable with their work surroundings may begin to overlook potential hazards.

FINAL WORD

Inattention to surroundings and being distracted can lead to injury, as does faulty equipment, lack of proper training, improper behavior by workers, or lack of workplace assessments and housekeeping.

Being Observant Stats and Facts

FACTS

1. According to the Oxford online dictionary, “observation is the action or process of observing something or someone in order to gain information”. Our observation skills inform us about objects, events, attitudes and phenomena using one or more senses.
2. Hurry is a distraction. If employees feel rushed by productivity demand, injuries or mistakes may occur.
3. A bad fall or missed cue can have serious repercussions. Mixing dangerous tasks with distractedness creates a recipe for disaster every time.
4. Being tired can affect someone on a more significant scale than they assume. Cognitive processing slows down when the body doesn't have rest, which weakens reaction time. Not reacting quickly enough to a roadside or job site hazard can cause major injury or death. Fatigue-related crashes tend to be about more likely to result in a fatality or severe injury.
5. The greatest distraction among employees today is cellphone usage. This includes texting, talking, gaming, and social media. Many studies show that cellphones impair employees' ability to recognize and react to hazards in a timely manner.

STATISTICS

- According to the National Safety Council, 697 workers died in 2016 from suffering a multi-level fall, and 48,060 workers obtained injuries serious enough to require days off work. Although transportation- related deaths are the most common cause of fatality in the US workplace, fall-related deaths take the second spot, according to the US Bureau of Labor Statistics. In fact, fall injuries account for nearly \$70 billion in worker's compensation and medical bills each year in the United States.
 - Statistics prove distractions among employees cause many workplace injuries and fatalities. Distractions come in many forms. An employee might be mentally distracted by personal matters, such as family or finances. This can lead to inattention of pedestrians or other employees on site. Long hair can distract if it is not kept pulled back or under a hat. Even socializing, which is great for employee morale, can become a problem if it disrupts an employee's attention and a mistake happens.
 - According to the Bureau of Labor Statistics, construction saw 1,008 deaths in 2018, and waste management had 89. Mining had 130 fatalities, with logging at 75.
 - These statistics are only a small sample of a select few industries – many more life-threatening occupations exist with similar or higher numbers. Exercising caution becomes a determiner for life or death in these careers, and employees aren't always aware of how much disorder one error can cause.
-

Being Observant Fatality Report

The outcome of employees' high-risk behaviors associated with low awareness of surroundings can be disastrous. For example, just days before Christmas, an independent contractor at Ford's auto

plant in Kansas City died while working on the assembly line. Noticing a seat out of position in the line carrier, he entered a restricted area and attempted to correctly reposition it in order to avoid a halt in production. While doing so he became caught in the conveyer belt and was pulled along the line, which lifted him 15 feet in the air only to slam him to the ground, breaking his back. He was then dragged along the plant floor for several feet before finally being crushed behind some line machinery. No other workers were in the area at the time to witness the incident, and according to one report the contractor was pinned in that position for hours before he was discovered, by which time his injuries were too severe for him to survive.

The contractor violated the safety policy of not working on moving equipment while in operation in his attempt to resolve the problem quickly without stalling progress on the line, but this story serves as a grave reminder that we must NEVER prioritize production or quality over safety. Had he taken the time to temporarily stop the production line and lockout/tagout the machinery before fixing the misaligned seat, he would likely celebrated Christmas with family.

Being Observant – Picture This



Look at the image above, there is a worker operating a forklift without paying attention what he is doing because of inattention caused by using his cellphone. Distracted driving is the number one cause of workplace fatalities, and cell phones are the biggest cause of distraction in the forms of text messaging, talking, and game-playing.”

Above all, workplace safety must be a priority. Employers should monitor employee behavior closely and ask employees what distractions exist for them on the jobsite. Basic safety protocol can help minimize workplace distractions.

A distraction can impact almost every aspect of almost every and any job. You have to recognize the risks and the potential that it’s going to make on your ability.

Being Observant Safety Meeting Kit – Spanish

QUÉ ESTÁ EN RIESGO

SIENDO OBSERVADOR CHARLA DE SEGURIDAD

Hay tanto ruido y distracción en el mundo que nos rodea. Ya sea en casa o en el trabajo, tenemos tantas cosas en la cabeza y en nuestro entorno que nos perdemos muchos detalles importantes. Es fundamental reducir la velocidad y ser capaz de observar el entorno que nos rodea mientras estamos en el trabajo para poder realizar las tareas con seguridad.

CUÁL ES EL PELIGRO

PAGUE EL PRECIO

La pérdida de control de la atención puede ser un factor importante que contribuye a las lesiones habituales. Cuando las personas se mueven en su trabajo (o en casa), operar a ciegas con el “piloto automático” sólo es eficaz cuando las situaciones no cambian. El proceso continuo de percibir y realizar los ajustes necesarios es fundamental para la prevención de lesiones cuando las condiciones son cambiantes: clima, tráfico y factores de riesgo personales.

PRESTE ATENCIÓN

Las personas rara vez se lesionan porque quieren, porque no les importa o porque son torpes. Con demasiada frecuencia, la incapacidad de controlar la atención y la actitud puede ser un factor insidioso que contribuye a muchas lesiones.

SER OBSERVADOR

Dependiendo de lo que preocupe a nuestra mente, de nuestras emociones, de las distracciones que nos rodean, de los niveles de

ruido de nuestra zona, etc., determinará en qué medida se ve afectada nuestra capacidad de observación. Cuanto menos capacidad de observación tengamos, más posibilidades tendremos de lesionarnos en el trabajo por un peligro no reconocido.

EL PAPEL DE LA ATENCIÓN

- Los resbalones, tropiezos y caídas se atribuyen a menudo a las superficies de trabajo resbaladizas o llenas de objetos, pero la experiencia demuestra que la pérdida de atención suele estar en juego. Las distracciones del entorno o las preocupaciones mentales pueden detener fácilmente la atención.
- Muchas de las lesiones en las que las personas chocan o son impactadas por un objeto en movimiento o inmóvil tienen que ver con la falta de atención. ¿Ha conocido alguna vez a alguien que estuviera pensando en una preocupación o haciendo planes a largo plazo mientras caminaba, y luego se estrellara contra una pared, una esquina, un escritorio u otro objeto que “apareció de la nada”?
- Los estudios actuariales demuestran que los hombres, en los seis meses siguientes al divorcio, tienen tres veces más colisiones con el coche que un grupo de control. Las distracciones mentales pueden haber nublado su percepción o su juicio.
- Despreciar las debilidades o los dolores de bajo nivel puede llevar a que los problemas menores se conviertan en mayores. La posibilidad de sufrir lesiones en los tejidos blandos aumenta cuando las personas son incapaces de controlar sus señales internas de tensión y equilibrio, o si no son conscientes de la dirección de las fuerzas dentro de su cuerpo cuando levantan, empujan, tiran, utilizan herramientas y otras actividades cotidianas.
- Las lesiones en las manos suelen estar asociadas a trabajadores que realizan tareas muy repetitivas y a menudo a gran velocidad; es fácil que se dejen llevar por la complacencia.

FALTA DE CONCIENCIA

La falta de conciencia del entorno coloca a los empleados en situaciones de exposición de alto riesgo que pueden conducir a incidentes de seguridad, tales como

- § Distraerse por ruidos fuertes o por los compañeros de trabajo
- § Apartar la vista de la carretera mientras se conduce
- § Realizar varias tareas a la vez
- § Apresurarse para completar una tarea
- § Trabajar con fatiga o extremadamente cansado
- § Trabajar en un sitio nuevo

COMO PROTEGERSE

CONSEJOS/TÉCNICAS DE PREVENCIÓN

Inspeccione su área de trabajo antes de realizar cualquier tarea

- Asegúrese de que dispone de espacio suficiente para realizar su trabajo
- Identifique las fuentes de energía que requieren procedimientos de bloqueo/etiquetado
- Busque peligros en su área de trabajo, tales como: objetos aéreos que cuelgan a poca altura, bordes o superficies afiladas, agua estancada, cables expuestos, equipos sin protección, condiciones generales del entorno de trabajo
- Asegúrese de que todos los dispositivos de seguridad de su equipo están en buen estado de funcionamiento antes de utilizarlo.
- Discuta el estado del trabajo y los posibles peligros con sus compañeros de trabajo en su área y/o con la persona a la que sustituye en el cambio de turno antes de comenzar cualquier trabajo.

Piense antes de actuar:

- Antes de comenzar cualquier tarea, asegúrese de que conoce el procedimiento correcto para completar el trabajo, de que dispone del EPP correcto y de que comprende los riesgos presentes al realizar la tarea.

- Sea consciente de la posición de su cuerpo y sus manos en relación con la maquinaria, el equipo y otros objetos. Ajuste, minimice o ralentice sus movimientos según lo requiera su entorno de trabajo para evitar el contacto con los objetos. Camine siempre detrás de los equipos en movimiento cuando sea posible, no obstruya nunca su visión sobrecargando los equipos en movimiento y extreme las precauciones en las esquinas y puertas.
- Cuando transporte materiales, camine por la ruta que va a tomar antes de mover cualquier cosa. Busque obstáculos como superficies irregulares, peligros de tropiezo, objetos con los que tenga que maniobrar y tráfico peatonal.
- No cree peligros adicionales: evite pasar cables de extensión por zonas de mucho tráfico peatonal, no bloquee las salidas ni los caminos que se utilizan habitualmente y limpie una vez que termine una tarea o su turno (herramientas, escombros, sustituya las protecciones de las máquinas, las cubiertas eléctricas, etc.).
- Tenga en cuenta cuántos compañeros de trabajo estarán en su zona de trabajo cuando realice una tarea.
- Coloque barreras y señalización para advertir a los demás de que eviten los peligros en su zona de trabajo.
- No se vuelva complaciente. Los empleados que se sienten demasiado cómodos con su entorno de trabajo pueden empezar a pasar por alto los peligros potenciales.

CONCLUSIÓN

Las lesiones pueden prevenirse. La falta de atención al entorno y la distracción pueden provocar lesiones, al igual que los equipos defectuosos, la falta de formación adecuada, el comportamiento incorrecto de los trabajadores o la falta de evaluaciones y limpieza del lugar de trabajo.

Being Observant Stats and Facts – Spanish

HECHOS

1. Según el diccionario online de Oxford, “la observación es la acción o el proceso de observar algo o a alguien para obtener información”. Nuestra capacidad de observación nos informa sobre objetos, acontecimientos, actitudes y fenómenos utilizando uno o varios sentidos.
2. La prisa es una distracción. Si los empleados se sienten apurados por la demanda de productividad, pueden producirse lesiones o errores.
3. Una mala caída o una pista perdida pueden tener graves repercusiones. Mezclar tareas peligrosas con la distracción crea una receta para el desastre siempre.
4. Estar cansado puede afectar a alguien en una escala más significativa de lo que se supone. El procesamiento cognitivo se ralentiza cuando el cuerpo no tiene descanso, lo que debilita el tiempo de reacción. No reaccionar con la suficiente rapidez ante un peligro en la carretera o en el lugar de trabajo puede causar lesiones importantes o la muerte. Las colisiones relacionadas con la fatiga tienden a ser más probables de resultar en una fatalidad o una lesión severa.
5. La mayor distracción entre los empleados de hoy en día es el uso del teléfono móvil. Esto incluye enviar mensajes de texto, hablar, jugar y las redes sociales. Muchos estudios demuestran que los teléfonos móviles merman la capacidad de los empleados para reconocer y reaccionar a tiempo ante los peligros.

ESTADÍSTICAS

- Según el Consejo Nacional de Seguridad, 697 trabajadores murieron en 2016 por sufrir una caída de varios niveles, y

48.060 trabajadores obtuvieron lesiones lo suficientemente graves como para requerir días de baja laboral. Aunque las muertes relacionadas con el transporte son la causa más común de mortalidad en el lugar de trabajo de Estados Unidos, las muertes relacionadas con las caídas ocupan el segundo lugar, según la Oficina de Estadísticas Laborales de Estados Unidos. De hecho, las lesiones por caídas suponen casi 70.000 millones de dólares en indemnizaciones laborales y facturas médicas cada año en Estados Unidos.

- Las estadísticas demuestran que las distracciones de los empleados son la causa de muchas lesiones y muertes en el lugar de trabajo. Las distracciones se presentan de muchas formas. Un empleado puede estar distraído mentalmente por asuntos personales, como la familia o las finanzas. Esto puede hacer que no preste atención a los peatones o a otros empleados en el lugar. El cabello largo puede distraer si no se mantiene recogido o bajo un sombrero. Incluso la socialización, que es excelente para la moral de los empleados, puede convertirse en un problema si interrumpe la atención de un empleado y se produce un error.
 - Según la Oficina de Estadísticas Laborales, la construcción vio 1.008 muertes en 2018, y la gestión de residuos tuvo 89. La minería tuvo 130 víctimas mortales, y la tala de árboles, 75.
 - Estas estadísticas son solo una pequeña muestra de unas pocas industrias selectas: existen muchas más ocupaciones que ponen en peligro la vida con cifras similares o superiores. Ejercer la precaución se convierte en un factor determinante para la vida o la muerte en estas carreras, y los empleados no siempre son conscientes del desorden que puede causar un solo error.
-

Being Observant Fatality Report – Spanish

Caso nº 1

El resultado de los comportamientos de alto riesgo de los empleados, asociados a una escasa conciencia del entorno, puede ser desastroso. Por ejemplo, pocos días antes de la Navidad del año pasado, un contratista independiente de la planta de automóviles de Ford en Kansas City murió mientras trabajaba en la línea de montaje. Al darse cuenta de que un asiento estaba fuera de su sitio en el portaequipajes, entró en una zona restringida e intentó recolocarlo correctamente para evitar una interrupción de la producción. Al hacerlo, quedó atrapado en la cinta transportadora y fue arrastrado a lo largo de la línea, que lo elevó 15 pies en el aire para luego golpearlo contra el suelo, rompiéndole la espalda. A continuación, fue arrastrado por el suelo de la planta durante varios metros antes de ser aplastado por la maquinaria de la línea. Ningún otro trabajador se encontraba en la zona en ese momento para presenciar el incidente y, según un informe, el contratista estuvo inmovilizado en esa posición durante horas antes de ser descubierto, momento en el que sus lesiones eran demasiado graves para sobrevivir.

El contratista violó la política de seguridad de no trabajar en equipos en movimiento mientras están en funcionamiento en su intento de resolver el problema rápidamente sin detener el progreso de la línea, pero esta historia sirve como un grave recordatorio de que NUNCA debemos priorizar la producción o la calidad sobre la seguridad. Si se hubiera tomado el tiempo de detener temporalmente la línea de producción y bloquear/etiquetar la maquinaria antes de arreglar el asiento desalineado, probablemente habría celebrado la Navidad con su familia.

Being Observant – Picture This

– Spanish



Observe la imagen de arriba, hay un trabajador manejando una carretilla elevadora sin prestar atención a lo que está haciendo debido a la falta de atención causada por el uso de su teléfono móvil. La conducción distraída es la causa número uno de las muertes en el lugar de trabajo, y los teléfonos móviles son la mayor causa de distracción en forma de mensajes de texto, conversaciones y juegos”.

Por encima de todo, la seguridad en el trabajo debe ser una prioridad. Los empresarios deben vigilar de cerca el comportamiento de los empleados y preguntarles qué distracciones existen para ellos en el lugar de trabajo. Un protocolo básico de seguridad puede ayudar a minimizar las distracciones en el lugar de trabajo.

Una distracción puede afectar a casi todos los aspectos de casi

todos y cualquier trabajo. Hay que reconocer los riesgos y el potencial que va a hacer en su capacidad.

Being Client-focused (Construction Industry) Meeting Kit – Spanish

QUÉ ESTÁ EN RIESGO

Centrarse en el cliente en el sector de la construcción Charla sobre seguridad

Es posible que los empleados que no desempeñan un papel de gestión no presten mucha atención al término “centrado en el cliente”, pero en la industria de la construcción todos los empleados deberían considerar la importancia de estar centrados en el cliente.

EL SIGNIFICADO DE CENTRARSE EN EL CLIENTE

Centrarse en el cliente significa tener en cuenta los intereses del cliente (o del propietario del proyecto) a la hora de realizar el trabajo. En el sector de la construcción, el contratista general o el propietario del proyecto casi siempre tienen una gran consideración por la seguridad de todos los empleados subcontratados en su obra, seguida de la productividad. Si un trabajador está centrado en el cliente, tener en cuenta los intereses del cliente significaría que está abordando su trabajo de forma segura y eficiente de la mejor manera posible.

Independientemente del tamaño o del tipo de industria, las empresas dependen universalmente de los consumidores para obtener negocios directos, referencias, comentarios y éxito en general. El

servicio de atención al cliente es imprescindible para las empresas que intentan obtener o mantener una base de consumidores leales. Sin embargo, cuando la gente piensa en el sector de la construcción, el servicio de atención al cliente no es una característica principal que le venga a la mente.

CUÁL ES EL PELIGRO

CONSTRUCCIÓN CENTRADA EN EL CLIENTE

Un servicio rápido y amable parece más una característica de su barista local que de un empleado de una empresa de construcción. El servicio de atención al cliente está en declive, no específicamente en el sector de la construcción, sino en todos los ámbitos.

Existe la creencia de que la construcción centrada en el cliente cuesta demasiado y, en un entorno de licitación difícil, es menos importante que la eficiencia o la seguridad. Las actividades centradas en el cliente se diferencian del marketing en que se centran en impulsar relaciones más íntimas a través de la entrega del proyecto y las interacciones del equipo con el cliente/contratista/usuario final. Los gastos que conllevan las actividades centradas en el cliente son mínimos o nulos, e incluso pueden suponer un valor añadido gracias a la mejora de la productividad y la obtención de valor por parte del cliente. Una vez visto en este contexto, se puede ver que llevar a un cliente a un partido de pelota u otra actividad social tiene, de hecho, un coste; sin embargo, un servicio rápido y amable no lo tiene.

Muchas empresas hacen un excelente trabajo para cortejar al cliente en la fase previa a la construcción, pero luego lo pierden por un mal rendimiento. Algunas de las observaciones más citadas cuando se trata de problemas de rendimiento deficiente son:

- Mala comunicación por parte del equipo del proyecto
- Órdenes de cambio con poco respaldo o documentación
- Rebasamiento de los plazos
- Pobre historial de seguridad
- Sitio mal conservado

Estar cerca de sus clientes significa estar cerca del mercado. En pocas palabras, le permitirá obtener una valiosa información sobre los principales problemas y preocupaciones de las personas que trabajan en la construcción. Además, le ofrecerá la posibilidad de elaborar un perfil más preciso del sector y estar atento a los nuevos puntos de interés dentro de la construcción.

COMO PROTEGERSE

MANTENGA A SUS CLIENTES CONTENTOS

A continuación, se presentan algunas formas inteligentes de cómo puede hacer felices a sus clientes en la industria de la construcción:

1. Sea abierto

Estará de acuerdo y apoyará el hecho de que cada proyecto y cada cliente son siempre únicos. Siendo así, se aconseja encarecidamente que sea abierto y aplique varias soluciones de atención al cliente, ya que esto le ayudará a asegurarse de que puede trabajar para y con cualquier cliente sin problemas. Más concretamente, se aconseja encarecidamente que su equipo de atención al cliente esté abierto y en continua comunicación con el resto del equipo.

2. Comuníquese de forma concisa, frecuente y honesta

No dude en preguntar a sus clientes objetivo cómo les va. La mejor manera de hacerlo es solicitar reseñas y proporcionar comentarios también en su sitio web, ya que esto contribuiría en gran medida a promover su negocio. Para que lo sepas, cuanto más sepan tus clientes objetivo que están contentos con tus servicios, más probabilidades tendrán de darte una oportunidad de servirles. En resumen, la comunicación frecuente y honesta le ayudará a mantener la relación con sus clientes. Sólo hay que idear formas de no ser olvidado, especialmente después de que el trabajo se haya completado.

3. No retrase nunca la finalización

La mejor manera de asegurarse es ir siempre un paso por delante. Más concretamente, prepararse siempre para cualquier eventualidad y ser capaz de anticiparse a los problemas incluso antes de que se produzcan realmente.

4. Mantenga el espacio de trabajo limpio

Esto se explica por sí mismo, se aconseja encarecidamente que mantenga siempre su lugar de trabajo extremadamente limpio, ya que hacerlo ayudará realmente a agilizar el trabajo. Además, reducirá drásticamente el riesgo de accidentes en el lugar de trabajo. En definitiva, aumentará la credibilidad de su empresa de construcción.

5. Nunca intente ser engañoso

No ignorar nunca los problemas ni buscar formas de suavizarlos no es el camino a seguir. En su lugar, sea sincero y honesto con sus clientes. Explique lo que está ocurriendo y cómo piensa hacer que las cosas vuelvan a su cauce. Dedique tiempo a dejar bien claro a sus clientes que usted es plenamente consciente del problema.

6. Reúna un equipo de incorporación competente

Contar con un sólido equipo de incorporación se considera imprescindible. Especialmente en los casos en los que el software de construcción está involucrado, es fundamental que ofrezca a sus nuevos clientes la orientación que necesitan.

CONCLUSIÓN

La mejor fuente de satisfacción del cliente es una gran comunicación y una planificación de primera categoría. En realidad, la productividad hace que el servicio al cliente sea mayor. Hacer el trabajo de forma expeditiva y ser simpático en el proceso no sólo hace que el contratista gane más dinero, sino que también mejora la satisfacción.

Being Client-focused (Construction Industry) Stats and Facts – Spanish

HECHOS

1. Al centrarse en el éxito del cliente, las empresas sacan provecho de una relación mutuamente beneficiosa con sus clientes. Son capaces de retener a los clientes fieles mientras se diferencian de sus competidores.

Al hacerlo, la investigación ha encontrado:

- El 70% de las empresas con ingresos crecientes dicen que el éxito del cliente es “muy importante”. Para las empresas con ingresos estancados o en declive, menos de la mitad dijo que el éxito del cliente era “muy importante”.
- El 96% de las empresas en expansión destacó que la satisfacción del cliente es un componente clave para su crecimiento.

ESTADÍSTICAS

Datos y cifras del sector de la construcción

- El gasto en construcción en Estados Unidos superó los 1,29 billones de dólares en 2018.
- Con 992 mil millones de dólares, el 77% del gasto en construcción se produjo en el sector privado en 2018.
- En 2017, la construcción representó entre el 7% del PIB total de Estados Unidos. [FMI]
- La construcción residencial unifamiliar se estima en 282 mil millones de dólares, un 4% más que en 2017. [FMI]
- La construcción residencial multifamiliar aumentó un 1% el

año pasado, con un valor estimado de 67.000 millones de dólares. [FMI]

- La construcción comercial fue de 89.000 millones de dólares en 2018, un 2% más que el año anterior. [FMI]
- El gasto en mejoras del hogar aumentó un 5% en 2018. [FMI]

Los trabajadores y la indemnización

- 11,2 millones de personas trabajaron en el sector de la construcción en 2018. [Oficina de Estadísticas Laborales]
- El salario medio por hora de todos los empleados de la construcción fue de 31,08 dólares en 2019. [Oficina de Estadísticas Laborales]
- La mediana de los ingresos semanales para un trabajador a tiempo completo no sindicalizado fue de 819 dólares en 2018. [Oficina de Estadísticas Laborales]
- En 2018, la mediana de los ingresos para un trabajador sindicalizado a tiempo completo fue de 1.220 dólares semanales. [Oficina de Estadísticas Laborales]

Género, etnia y demografía

- La generación Y y los millennials representan el 45,5% de la industria, mientras que el 54,4% nació entre 1960 y 1979. [JBK]
- El 10% del total de los trabajadores de la construcción son mujeres. [Oficina de Estadísticas Laborales]
- El 15,6% de las mujeres del sector de la construcción trabajan en contabilidad. [JBK]

El 4,8% de las mujeres del sector de la construcción trabajan en los departamentos de tecnología e informática. [JBK]

Being Client-focused (Construction Industry) Fatality Report – Spanish

Un contratista muere en una obra del campus de la Universidad Estatal de Carolina del Norte después de que el equipo se derrumbe

Un trabajador de la construcción murió en el campus de la Universidad Estatal de Carolina del Norte después de que un ascensor se derrumbara en un terreno húmedo, informó el martes el Departamento de Trabajo del estado.

El ascensor que transportaba al trabajador el sábado se extendió unos 35 pies en el aire cuando la tierra se derrumbó alrededor de uno de sus neumáticos, dijo Natalie Bouchard, portavoz del DOL.

DPR Construction identificó al subcontratista como Tiburcio Mendoza.

La policía del campus fue llamada al lugar, pero no está investigando el incidente y no tiene un informe, dijo el portavoz de la universidad Mick Kulikowski. Añadió que creía que el trabajador había fallecido a causa de las lesiones sufridas en WakeMed.

El accidente ocurrió en el sitio del nuevo edificio de Ciencias Vegetales de N.C. State, un proyecto de 185.000 pies cuadrados.

Ro Norman, de DPR Construction, dijo que el trabajador era un subcontratista y que el equipo está “profundamente entristecido”.

“Nuestro enfoque sigue siendo la seguridad de todos los empleados, trabajadores y visitantes en nuestros sitios de trabajo”, dijo Norman en un correo electrónico. “La investigación de este incidente está en curso, y DPR está totalmente comprometido a trabajar estrechamente con los investigadores para ayudar a determinar los detalles que rodean este incidente. En este momento, nuestros pensamientos están con la familia y los amigos

de este individuo.”

Being Client-focused (Construction Industry) – Picture This – Spanish



7 ERRORES DE UN CONSTRUCTOR

EN LA ATENCIÓN A SUS CLIENTES



Procedimiento Constructivo Ardila

Errores que comete un constructor en la gestión y atención de su cliente. Algunos se cometen sin ser conscientes, pero siempre tienen consecuencias, más si se acumulan a lo largo de la obra

 2 ENREDAR AL CLIENTE	1 EMPEZAR UNA OBRA ESTANDO DESORGANIZADOS	 3 NO ATENDER PETICIONES DEL CLIENTE EN TIEMPO Y FORMA
 5 LA 'RECETA'... AL FINAL	 4 COMPROMETERSE Y NO CUMPLIR	 6 TÚ NO ATENDER, TÚ NO COBRAR
 7 DESVIAR RESPONSABILIDADES Cuando la obra va mal no sirve de nada responsabilizar a otros.		

Caer en los primeros irremediablemente conlleva cometer los siguientes, si haces las cosas bien desde el principio, es muy probable que evites cometer la mayoría.

Fuente : <https://procedimientoconstructivoardila.com>