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



Fuente :*https://procedimientoconstructivoardila.com*

Quick Course – Staying Safe on Scaffolds

Course Description

Did you know 90% of all falls involving scaffolds happen while workers are performing routine jobs and the average height of those falls are just 12 to 15 feet? This course will cover some tips and tricks to help you stay safe on scaffolds.

Quick Course – Take Care of Your Protective Wear

Course Description

Even if you are competent at your job and care about workplace safety, sometimes the only thing that protects you from injury is your personal protective equipment (PPE). This quick course will show the basics of PPE.

Quick Course – Traffic Control During Roadwork

Course Description

In this quick course, you will learn best practices for conducting traffic control while teams are performing roadwork.

Quick Course – Trenching and Excavation Safety

Course Description

Trenching and excavation work is inherently dangerous. In fact, it is one of the most hazardous types of work done in the construction industry. Injuries from excavation work tend to be serious and often fatal. This course will outline the requirements for protections and how to stay safe when working in trenches and excavations.

Quick Course – Understanding Chemical Labels and Pictograms

Course Description

Chemicals are frequently used in a variety of workplaces for a variety of reasons. Each chemical poses unique hazards that endanger the health of yourself and others. These hazards are detailed in chemical labels and pictograms and in this course you will learn how to understand them to protect yourself.

Quick Course – Understanding Safety Data Sheets

Course Description

Safety Data Sheets (SDS) serve the vital role of detailing the hazards posed by chemical substances, how to properly use chemical substances, and what precautionary measures to take. In this quick course, you will learn how to utilize SDS to your advantage.

Quick Course – Using Ladders Safely

Course Description

It is important to use ladders safely to avoid fall and related injuries in the workplace. In this quick course, you will learn about the hazards ladders pose and best practices for your safety.

Quick Course – WHMIS Pictograms

Course Description

In this course, we will discuss the two categories of hazards, find out which WHMIS 2015 hazards do not have pictograms, and identify the WHMIS 2015 pictograms.

Quick Course – Winter Safety Hazards

Course Description

The temperatures drop and the seasonal risks emerge. This quick course covers situations where there is risk and danger for workers with winter hazards.

Quick Course – Your Fall Protection Equipment – Your Lifeline

Course Description

For some work environments, falls are not only a risk but a regular occurrence. In this quick course, you will learn fall rescue strategies to ensure every fall is safe.

Quick Course – Radiation (Ionizing)

Course Description

Ionizing radiation is high frequency and high-energy and can penetrate the body – it has enough energy to break up atoms and molecules as it passes through the body. When radiation is absorbed in the body it causes chemical reactions to occur which can alter the normal functions of the body. At high doses this can result in massive cell death, organ damage and even death. At low doses the situation is more complex.

Quick Course – Radiation (Non-Ionizing)

Course Description

Radiation or Electromagnetic Radiation (EMR), is energy in a wave form. Non-ionizing radiation is very prevalent and comes from both natural and human – made sources. It includes electric and magnetic fields, radio waves, microwaves, infrared, ultraviolet and visible radiation. The litmus test is how do workers protect themselves or limit their exposure to non – ionizing radiation.

Quick Course – Eight Ways to Avoid Catching and Spreading the Flu

Course Description

Many workers who are sick with the flu refuse to let the illness prevent them from working, thinking they can “tough it out.” So

they go to work with a reduced ability to work safely and productively, and they jeopardize the health of their co-workers.

Quick Course – Protect Your Hearing and Avoid Hearing Loss

Course Description

Loud noises and prolonged exposure can over time lead to hearing loss. In this quick course, you will learn how to identify common hazards and take precautionary methods to protect your hearing.

Quick Course – Protect Yourself Against Bloodborne Pathogens

Course Description

Bloodborne pathogens pose a serious danger to your health and opportunities in life. Worse of all, the transmission of bloodborne pathogens are possible in any work environment. In this quick course, you will learn about common hazards and strategies to protect yourself.

Quick Course – Protecting Against Electrical Hazards

Course Description

In this quick course, you will learn about common electrical hazards and how to protect yourself and others against them while on the job.

Quick Course – Protecting Against Vertical Fall Hazards

Course Description

In this quick course, you will learn how to identify common vertical fall hazards and utilize best practices for reducing the risk of falls.

Quick Course – Putting Out Fires

Course Description

In this quick course, you'll learn what types of fire extinguishers are used for different fires and the PASS method to using a fire extinguisher.

Quick Course – Re-Open After COVID-19

Course Description

This Quick Course will cover some tips and procedures for post-pandemic reopening.

Quick Course – Safe Respirator Use

Course Description

In this quick course, you will learn about common respiratory workplace hazards and how to properly use your respiratory to avoid respiratory damage and illness.

Quick Course – Slips and Trips

Course Description

Slips and trips are among the most common causes of injuries in the workplace, they are also among the most easily preventable. This quick course will go over ways to prevent slips and trips in the workplace.