

Clase de ética

Limpiadores profesionales para el hogar

Introducción

Muchas profesiones requieren una clase de ética como parte de un proceso de certificación o licencia. La ética se define como los principios morales que rigen el comportamiento o la conducta de una persona de una actividad.

La mayoría de la gente hace lo correcto todos los días, pero la tentación siempre está ahí. A todos tenemos que recordar por qué debemos hacer lo correcto, incluso si nadie nos atrapa haciendo algo equivocado. Independientemente de si trabaja para usted o en un equipo para una empresa, la mayor parte de su limpieza se lleva a cabo por sí mismo y sin supervisión. Cuando trabajas sin supervisión, nadie está ahí para atraparte en el acto de hacer lo incorrecto, por lo que la tentación y la oportunidad de hacer lo incorrecto siempre está presente.

Las industrias establecen su propio código de ética, que incluye los principios de conducta para su profesión. Hay un "código de ética" para periodistas, abogados, médicos, fuerzas del orden, sólo por nombrar algunos.

El código de ética para los limpiadores profesionales del hogar:

Complete todos los servicios comprados con estándares de calidad aceptables, mientras no hace daño al hogar, a sí mismo y a los demás.

Completa todos los servicios comprados. Esta es la primera y principal responsabilidad para el cliente para cualquier negocio y no sólo servicio de limpieza. Si el cliente compró zócalos de polvo, entonces usted tiene que desempolvarlos por completo, incluso si se ven completamente libres de polvo.

Limpiaré los baños donde el papel higiénico todavía está plegado hasta un punto de la última vez que limpió. Sí, todavía tienes que tocar todo en ese baño. En su entrenamiento de nivel 1, nos referimos a estos baños sin usar como "limpiezas de limpieza", que tardan 1/2 el tiempo. Todavía tienes que tocarlo todo, porque el cliente te pagó para hacer eso. Puede preguntar al cliente si quiere omitir esa habitación y no cobrar al cliente, pero si el cliente pagó por ese servicio, tiene que hacerlo, o se considera poco ético. Y sí, es como robar el dinero del cliente. ¿Qué? ¿Realmente? Sí. Si pagaste por algo y no te daban todo por lo que pagaste, y lo hacían a propósito, ¿cómo lo llamarías?

Escatimar

Escatimar es una frase utilizada en la industria cuando un limpiador no pasa suficiente tiempo en una tarea, lo que resulta en una limpieza de baja calidad o se salta una tarea por completo.

¿Qué son las esquinas comunes cortadas en la limpieza residencial?

Puede cortar las esquinas en cualquier tarea, por lo que esta lista podría ser interminable. La evidencia de una limpieza deficiente proviene de las inspecciones posteriores a la limpieza de los líderes de equipo, supervisores o propietarios, las quejas de los clientes con imágenes y de otros equipos si limpian a uno de sus clientes y notan que se omiten las áreas.

Estas tareas se **omiten** o no se **completan con un estándar** de calidad aceptable

<ul style="list-style-type: none">• Polvo de zócalos• Polvo de persianas• Alto polvo• Ventiladores de techo de polvo• Levantar o mover artículos en encimeras o estantes para limpiar completamente el área• Backsplash en los mostradores• Limpieza de la parte superior del refrigerador• Desempolvado o limpieza de sillas hasta el fondo, incluyendo los deslizamientos• Polvo de muebles hasta el fondo	<ul style="list-style-type: none">• Mover artículos al aspirar• Levantar alfombras para fregar o aspirar al vacío• Limpieza detrás de los inodoros• Limpieza bajo todo el labio del inodoro• Limpieza de zócalos alrededor de los inodoros• Conseguir todo el camino bajo muebles• Zonas de limpieza de difícil acceso• Comprobación de su trabajo antes de salir de la habitación• Líder del equipo revisando toda la casa al final del trabajo
--	--

Algunas tareas requieren más tiempo o esfuerzo para obtener los mejores **resultados**. Estos son algunos ejemplos de cortar una esquina limpiando un área más rápido pero sin obtener el mejor resultado o incluso resultados aceptables.

<ul style="list-style-type: none">• Usando sólo limpiador de pulverización en un fregadero cuando primero necesita un limpiador en polvo• Usando sólo un trapo para limpiar un fregadero cuando se necesita una esponja primero, luego un trapo para limpiarlo• Usar un plumero en una superficie plana cuando se necesita un trapo de polvo para tirar de todo el polvo• Deja de fregar una mancha de ducha porque se ve mejor que antes, pero no está completamente limpia

Cortar esquinas no siempre resulta en recibir una queja de cliente

Este es el combustible que alimenta la tentación. Si se salta un zócalo, una persiana, un ventilador de techo o cualquier área, es posible que no reciba una queja. Puede optar por desempolvar los zócalos solo cuando estén visiblemente polvorientos. Puede que te salgas con la suya por un tiempo, pero los clientes no son tontos ni tontos. El servicio de camarera de pisos es caro, y la mayoría de los clientes revisan su trabajo directa o indirectamente.

La mayoría de los clientes son personas ocupadas. Es posible que no tengan el tiempo o el interés en administrar la calidad de su servicio de limpieza. Es como comer algunas malas comidas en un restaurante. La mayoría de las personas no pedirá hablar con el gerente o chef acerca de la mala comida o servicio, que simplemente dejar de ir allí. Es mucho más fácil en este día y edad para encontrar otro servicio de limpieza que tiene excelentes calificaciones y evaluaciones.

Las esquinas de corte crecen con el tiempo

Cortando algunas esquinas aquí y allí crecerá en más y más áreas que se omiten o se completan a baja calidad. Es casi la naturaleza humana seguir empujando el sobre hasta que alguien se queja.

Es común escuchar a los nuevos clientes decir que dejaron su antiguo servicio de limpieza porque se perdieron más y más tareas con el tiempo. Es una razón común por la que los clientes cambian de proveedor de servicios de limpieza, lo que significa que es un problema común. Los clientes no son tontos. Saben lo que compraron.

Los clientes que han visto este problema en el pasado, lo buscan más diligentemente y son más rápidos para despedir a su compañía de criadas porque lo están buscando.

¿Por qué los limpiadores cortan las esquinas?

Cortar las esquinas no siempre es una decisión consciente de hacer algo malo.

- **Desacuerdo con un proceso o tarea**

Si no está de acuerdo con un proceso o tarea, tiene la responsabilidad de interrogar a su empleador. Está bien preguntarle a su empleador por qué está obligado a hacer algo. Cada tarea requerida debe tener una razón detrás de ella. La educación es la clave para todos los entendimientos, así que haz preguntas.

Al final, usted puede estar en desacuerdo con la forma en que se está haciendo algo, pero todavía tiene que hacerlo porque eso es lo que se le está pagando para hacer. Y si realmente no quieres hacerlo, entonces deberías trabajar en otro lugar. A veces eso sucede, y eso está bien. No puedes usar el desacuerdo como excusa.

- **No hay tiempo suficiente para completar todas las tareas requeridas**

Cortar una esquina puede sentirse justificado porque no hay suficiente tiempo asignado para que el trabajo haga todo. Incluso en esa situación, cortar las esquinas está mal. Si necesitas más tiempo, díselo a alguien. Llame a la oficina o hable con el cliente directamente si trabaja para usted mismo.

- Demasiado cansado o débil para completar todas las tareas

Algunos limpiadores cortan las esquinas porque están físicamente cansados y no tienen la energía para completar todas las tareas. Puede llegar al final de un largo día o semana. Puede que esté un poco bajo el clima, pero intenta pasar el día. Tendrás días como estos.

Aunque su condición física es real, no justifica el corte de las esquinas. Pídele a tu pareja un poco de ayuda para terminar. Algún día harás lo mismo por tu pareja. Y si estás demasiado enfermo para completar todas tus tareas a lo largo del día, entonces no entres en el trabajo. Usted puede hacer más daño al entrar en el trabajo mal preparado para hacer todo en su trabajo. No es raro que las personas trabajen si no se sienten 100%, pero no puedes usar esa excusa para cortar las esquinas.

- Algunos limpiadores se saltarán un área porque ya se ve limpia.

¿Por qué limpiar algo que ya está limpio? Eso puede sentirse bien, pero sigue mal.

¿Por qué debería limpiar un área que ya se ve limpia libre de polvo?

Algunas empresas de camarera de pisos omiten o rotan tareas de limpieza como zócalos, persianas y ventiladores de techo, pero también se lo dicen a sus clientes, por lo que están dentro del código de ética. No estamos hablando de qué tareas se prometen a los clientes o no. Esa es la prerrogativa de toda empresa de limpieza. Estamos hablando de omitir cualquier área que se incluye, sólo porque ya se ve limpia.

La primera razón es que el cliente le está pagando para hacer esa tarea. Nunca olvides esa promesa al cliente. Cuando te encuentras con un área limpia, nunca es tan limpio como crees que es porque todavía no está mostrando suficiente polvo para verse visiblemente polvoriento. Cada área en el hogar está constantemente enpolvorado, incluso si los propietarios están muy limpios o incluso fuera de la casa de vacaciones.

El polvo siempre se acumula. Si se salta CUALQUIER área en un cliente quincenal, en dos semanas más esa área tendrá cuatro semanas de polvo y se verá polvoriento. Los clientes quincenales, (su cliente más valioso), quieren que sus casas sean polvo-gratis todo el tiempo. Y con algunas excepciones, puede mantener el hogar libre de polvo con el servicio Bi-Weekly si realiza todas sus tareas.

Si se salta un área en el cliente de Bi-Weekly, puede comenzar a verse polvoriento dentro de unos días después de que se saltó. No se verá polvoriento a partir de la semana 4; empezará a verse **polvoriento antes** de la semana 4. Muchas quejas de los clientes no ocurren después de una limpieza, pero cuando reciben su próximo correo electrónico o texto recordatorio de servicio. A menudo responden diciendo: "Parece que se perdieron (rellenar ondean el espacio en blanco) la última vez que limpiaron". Y si se salta cualquier superficie en un cliente mensual, esas áreas se verán horrible en otro mes antes de su próximo servicio. Es entonces cuando el cliente simplemente terminará el servicio.

Su ojo puede ser engañado. Lo que parece limpio puede no estar limpio. Es por eso que enseñamos en sus clases de certificación a sentir superficies con la mano para asegurarnos de que estén limpias. Su mano puede sentir arena y áreas pegajosas que su ojo pensó que estaba limpia. Las próximas páginas probarán este punto.

Los ojos de una persona están a 5 pies, o más, de distancia de los zócalos cuando están de pie frente a ellos. No se puede ver el polvo a 5 pies de distancia. Este zócalo se ve bien a nivel de los ojos



Esto está a unos 3 pies de distancia. No se ve tan mal



Este es el mismo zócalo a sólo unos centímetros de distancia. Estás despedido.



Estas son imágenes reales enviadas por un cliente recurrente. ¿Estaba desempolvando los zócalos en la lista de servicios para este cliente? Sí. ¿El cliente despidió el servicio de limpieza? Sí.

En Maid Training Academy hemos realizado experimentos y probado los efectos de no desempolvar áreas. Basándonos en lo que vemos en estas imágenes creemos que los zócalos no habían sido desempolvados en las últimas 4-6 semanas. El polvo no tarda mucho en acumularse a estos niveles y, sin embargo, todavía puede ser difícil de ver.

El polvo se acumula en todas las superficies planas, ya sean persianas, alféizares de ventanas, muebles, marcos de cuadros, decoraciones colgadas en las paredes o sentadas en estantes, salpicaduras, tapas de refrigeradores, etc.

¿Cómo gestionan los empleadores los limpiadores para evitar el corte de las esquinas?

1. Reloj de entrada y reloj fuera de un trabajo para asegurarse de que pasa suficiente tiempo en el trabajo
2. Realizar más controles por parte de los supervisores
3. Pide más comentarios de los clientes

Aunque estas tácticas funcionan hasta cierto punto, ninguna de ellas impide que todos corten esquinas. Cualquiera puede ordeñar el reloj, ninguna empresa puede comprobar todos los trabajos, y no todos los clientes proporcionan comentarios. Este es un tema de ética, y descansa sobre los hombros de los escuderos y los líderes del equipo que lideran el equipo.

Salir temprano es un posible indicador de que falta algo o de cortar las esquinas.

Todos los trabajos tienen duraciones de tiempo. Estas duraciones del trabajo suelen ser bastante precisas. Si sale temprano o su pareja ha terminado con sus tareas temprano, puede ser un indicador de que algo se omitió o no se comió con un estándar de calidad satisfactorio.

Como líder de equipo, tendrá que asegurarse de que sus socios trabajen más de lo normal si se están haciendo mucho más rápido de lo esperado. Está bien preguntarle a tu pareja por qué se hicieron temprano.

Hacer temprano puede ser un indicador de que se perdió algo en la orden de trabajo. Siempre lea la orden de trabajo antes de comenzar un trabajo, y si sale temprano, puede ser que se perdió una tarea por accidente.

A veces un equipo se sale de un trabajo temprano... sin cortar las esquinas

Hay varias razones legítimas por las que un equipo puede terminar temprano. Estos son algunos ejemplos:

- Un equipo que ha estado trabajando juntos durante mucho tiempo puede salir de todos los trabajos temprano
- El mismo equipo ha estado limpiando la misma casa durante mucho tiempo, puede salir temprano
- Una casa muy limpia puede tomar menos tiempo
- Una casa con menos Knick-Knacks, Decoraciones o Muebles de lo normal puede tomar menos tiempo

Si usted, o cualquier equipo, está haciendo todo en su lista de verificación y salir muy temprano, es posible que haya sobreestimado el trabajo, y tal vez usted debe cobrar al cliente menos.

Estándares de calidad aceptables

Complete todos los servicios comprados con estándares de calidad aceptables, mientras no hace daño al hogar, a sí mismo y a los demás.

Escuchas la frase "Alta Calidad" en la industria del servicio de limpieza. Puede ser engañoso pensar que hay baja calidad, calidad media y luego alta calidad. Sólo hay dos niveles de limpieza. O se limpia a un nivel aceptable, o no lo es.

Confíe en su entrenamiento. Acabas de completar la mejor clase de formación del mundo sobre cómo limpiar casas a nivel profesional y de la manera más eficiente. Si sigue el flujo y las instrucciones en su entrenamiento, construir una rutina a su limpieza, y apegarse a ella, usted estará bien. Y como se explica en su entrenamiento; Si no puede obtener un área completamente limpia, deje una nota para el cliente explicando por qué.

La ética en el servicio de limpieza va más allá de la limpieza

Complete todos los servicios comprados con estándares de calidad aceptables, mientras que no hacer ningún daño al hogar, a sí mismo, y a los demás.

El código de ética va más allá de la limpieza. Se extiende a ustedes como limpiadores, como personas que trabajan con ustedes y como hogar en el que se les ha confiado.

Trate la casa de su cliente con respeto

Utilice productos y herramientas seguros que no dañen nada en el hogar. No deje caer el equipo en el suelo, no venga a la casa con zapatos sucios, tenga mucho cuidado manejando artículos en la casa del cliente. Incluso cuando el cliente no está en casa, trate el hogar y todo en ella con gran cuidado y respeto.

Reporte todos los daños y accidentes de inmediato

Hemos detectado un problema desconocido. Aunque los accidentes deben ser raros, sucederá. Independientemente de si it's un plato de jabón de \$1 o un accidente importante, informe de todos los daños a la oficina y al cliente de inmediato. Los clientes apreciarán su honestidad al reportar el problema, y su empleador entiende que sucederá de vez en cuando.

No tome nada de la casa del cliente

El robo es un problema grave para cualquier empresa de servicios para el hogar. Si algo desaparece, no hay duda de que el cliente se dará cuenta y lo denunciará. Es por eso que nunca debe tomar un pedazo de caramelo, o fruta en un tazón o cualquier artículo de la basura. La gente tira cosas a la basura que está en buena forma; sin embargo, la gente puede ser muy sensible acerca de tomar cualquier cosa de su casa, incluso cosas que han echado.

Resiste a los usureros que quieren contratarte lejos de tu empresa para limpiar su casa de lado

La mejor manera de manejar a un cliente es decirles, "Agradezco su oferta, pero estoy muy feliz trabajando para (Nombre de su empresa)." Un cliente que hace esta pregunta no es ético, así que ten cuidado y preparado. Cuesta mucho dinero para una empresa conseguir un cliente. Se considera robar para tomar un cliente de su empleador, incluso si el cliente se acerca a usted primero.

Cortar esquinas realmente puede dañar a las personas con las que trabajas todos los días

La limpieza es un esfuerzo de equipo, incluso si limpias por ti mismo. Todo el mundo se ve afectado por su rendimiento, incluyendo el propietario, el personal de la oficina, y, sin duda, su socio de limpieza si trabaja en un equipo.

Nunca discuta la situación personal de un cliente, por su nombre, fuera del trabajo

Ser confiado con la casa de alguien requiere el más alto nivel de ética, confianza y privacidad. No sólo eres responsable de cuidar mucho su hogar, sino también de mantener su información privada. La mayoría de los limpiadores y criadas tienen historias interesantes sobre clientes extraños. Nunca mencione el nombre del cliente ni siquiera a amigos o familiares. No sólo es poco ético, sino que también podría meterte en problemas legales.

Nunca corte las esquinas en seguridad. La seguridad es la responsabilidad #1 para usted y sus socios de limpieza.

No es fácil hacer lo correcto cada vez

Hacer lo correcto puede no ser recompensado al principio porque nadie puede agradecerte por ser ético y hacer tu trabajo como se esperaba. Usted puede ser tentado porque usted puede conocer limpiadores que no hacen lo correcto y salirse con la suya. Esta es una gran tentación porque si otras personas están haciendo menos sin pena, puede parecer injusto que tengas que hacer todo de la manera correcta.

Si aún no lo has hecho, aprenderás que las personas que no hacen lo correcto, por lo general no duran mucho tiempo y finalmente se quedan sin suerte. Si sabes que alguien no hace todo lo que se supone que debe hacer, probablemente no eres la única persona que sabe. Es por eso que las personas poco éticas son finalmente atrapadas y pagan la multa.

Ser ético es una forma de vida gratificante

La mayoría de las personas hacen lo correcto todos los días y no necesitan estar motivadas; sin embargo, hay beneficios.

Ser ético es rentable. Cuando haces lo correcto todos los días, mantendrás un mayor porcentaje de tus clientes recurrentes, obtendrás más referencias, tendrás más negocios repetidos, puedes cobrar más por la calidad y la confiabilidad consistentes, y obtendrás más consejos. Paga mucho, en general.

El respeto de la prueba de los clientes, empleadores, y compañeros de trabajo. Ser un limpiador profesional del hogar no es fácil, y todo el mundo lo sabe. No hay mayor respeto que tener a alguien de quien puedas confiar para el derecho de trabajo. La gente notará tus buenas, aunque no lo mencionen.

Buena Energía y Alegría. Las personas que hacen lo correcto son personas más felices y tienen menos estrés. Esta energía positiva fluye a otras personas en tu vida. Es poderoso e influyente en gran parte.

Tome su Ethics Test Esto concluye sus requisitos de lectura para la ética. Regrese a la página de su salón de clases y tome la prueba de ética. Tome la prueba de ética hasta que puntúe 100%.