**Instrucciones: Este documento debe ser editado por cada empresa para adaptarlo a sus necesidades.**

1. **Inserte su logotipo en la cabecera.**
2. **Recorra todo el documento, añadiendo y eliminando elementos para adaptarlo a sus necesidades.**
3. **En las secciones desplegables, elija los elementos adecuados para su empresa: elimine las líneas que no necesite o añada las que sean necesarias. Incluya sólo los elementos necesarios para el trabajo.**
4. **Rellene la tabla de requisitos físicos en función de sus expectativas.**

**Borre estas instrucciones antes de imprimir.**

**Título del puesto: Gerente de servicios**

**Propósito y objetivos del puesto**

**Un gerente de servicio es responsable de proporcionar liderazgo, generar ventas y priorizar y dirigir las actividades dentro del departamento de servicio.**

* **Gestionar el departamento de servicio para obtener un rendimiento, una eficacia y una rentabilidad óptimos**
* **Dirigir eficazmente las cuadrillas de servicio para mantener las expectativas de la empresa en cuanto a seguridad y calidad de la mano de obra**
* **Supervise y/o realice todos los aspectos del trabajo de servicio, desde la venta hasta la instalación/reparación y la facturación**
* **Mantener la comunicación con los clientes, los equipos de servicio y la empresa**

**Departamento: Servicio**

**Supervisor de departamento: Gerente de servicio**

**Supervisor directo: Director de operaciones**

**Informes directos: Técnicos de servicio**

**Situación laboral:  Estatus: Exento (asalariado) o  No exento (por horas)** (Marque una opción)

**Deberes, funciones y responsabilidades específicas**

* + **Proporcionar liderazgo al departamento de servicio y dentro de la empresa**
  + Estudiar métodos para mejorar las mediciones del trabajo y las normas de rendimiento
  + Coordinar la preparación de informes operativos como registros de tiempo y asistencia, bajas, nuevas contrataciones, traslados, gastos presupuestarios y registros estadísticos de datos de rendimiento.
  + Conozca y manténgase al día de los requisitos de diseño, códigos y materiales; utilice su experiencia para preparar propuestas y contratos precisos y competitivos.
  + Asegúrese de que los vehículos de servicio, el equipo y los empleados presentan una imagen limpia y profesional
  + Mantenga informado al supervisor sobre problemas significativos y oportunidades de venta
  + Reúnase diariamente con los técnicos de reparación para revisar las actividades del día anterior y del siguiente
  + Manténgase al día de los nuevos avances y tecnologías en techados
    - Trabaje con supervisores, estimadores y cuadrillas de servicio y mantenimiento de techados
    - Asóciese con los superintendentes de producción en relación con el desarrollo de políticas y la formación sobre procedimientos para garantizar la coherencia en las reparaciones, el mantenimiento y el servicio.
  + **Supervisar a los empleados para obtener el máximo rendimiento**
  + Revisar los salarios y el rendimiento laboral de todos los empleados del departamento de servicios
  + Celebrar reuniones mensuales con los gerentes de los proyectos y los trabajadores sobre el terreno
  + Determine las necesidades de formación de los técnicos de reparación; organice y dirija la formación necesaria en materia de seguridad, calidad y satisfacción del cliente
  + Reclutar, formar y retener una mano de obra de mantenimiento
  + Dispuesto a aprender y enseñar las mejores prácticas de servicio, inspección y mantenimiento de sistemas de techado participando plenamente en la formación en el puesto de trabajo, así como en la formación periódica del fabricante
  + Enseñe a diario las mejores prácticas generales de techado, incluidas las siguientes:
  + Procedimientos generales de investigación y reparación de fugas
  + Relaciones de servicio al cliente
  + Técnicas de investigación e inspección de tejados
* Reclutar, formar, orientar y retener una mano de obra de mantenimiento fiable y bien informada
  + **Asegúrese de que las cuadrillas cumplen las normas de seguridad de la OSHA y de la empresa**
* Identificar las necesidades de seguridad específicas de cada situación
* Completa y presenta informes de accidentes y lesiones
* Cumpla todas las políticas y procedimientos de seguridad, sea un ejemplo y apoye las metas y objetivos de seguridad de la empresa
* Comprender y seguir los procedimientos de seguridad, operaciones y administración
* Aprender y enseñar procedimientos de seguridad y equipos y materiales de seguridad
  + **Mantener las relaciones con los clientes y su satisfacción**
* Manejar las relaciones con los clientes para todos los trabajos de servicio
* Crear y mantener una base de datos de clientes potenciales
* Realice presentaciones de ventas a clientes potenciales
* Asegúrese de que los trabajos se completan con el nivel de calidad prometido
  + **Gestionar el flujo de trabajo del departamento**
* Programe y coordine los trabajos de servicio
* Seguimiento de los trabajos que pasan por el departamento de servicio
* Cree estimaciones de costes/propuestas a petición del cliente por teléfono y sobre el terreno
* Determina las necesidades de material para los proyectos de servicio y las presenta a compras
* Supervise los proyectos con respecto al estado actual y al tiempo y los materiales
* Programe y coordine todos los trabajos de reparación, incluida la asignación de mano de obra y vehículos
* Actuar como gerente de proyecto para todos los trabajos de reparación, incluyendo la preparación del trabajo, seguimiento, cobros, láminas de tiempos, facturación, etc.
* Coordinar el flujo de actividades relacionadas con las órdenes de trabajo de servicio y los contratos de proyectos
* Realice todas las actividades relacionadas con la gestión de llamadas de servicio, creación de proyectos, envío, programación, flujo de información sobre órdenes de trabajo y proyectos, documentación, facturación, cobros, satisfacción del cliente y seguimiento.
* Desarrolle y utilice habilidades avanzadas de planificación para establecer la máxima productividad de la mano de obra, los materiales y el equipo, etc., para garantizar que los trabajos comiencen a tiempo, que se cumplan o superen las expectativas de los clientes y que las horas y los materiales se gasten adecuadamente.
  + **Gestionar las finanzas del departamento, incluidos los presupuestos y la facturación de los proyectos**
* Revise los trabajos, las hojas de salario y las facturas de materiales de los proyectos
* Responsable de todas las facturas y de su cobro
* Revisar, presentar y dar la aprobación final a las cuentas por cobrar para todos los proyectos de servicios
* Documenta las discrepancias del proyecto entre el presupuesto y la realidad
* Revise y analice los informes presupuestarios, y prepare y desarrolle modificaciones y recomendaciones presupuestarias
* Supervisa las cuentas por cobrar del departamento de reparaciones y mantiene las cuentas al día

**Conocimientos, habilidades y aptitudes requeridos**

**Habilidades laborales - Los gerentes de servicio deben mantenerse familiarizados con los productos y servicios de la empresa para mantener los estándares de la empresa en el trabajo de servicio; también deben ser capaces de seguir con calma múltiples trabajos en curso.**

Preferencias laborales - Debe disfrutar con la imprevisibilidad y la resolución de problemas

Análisis - Capacidad para leer e interpretar planos y especificaciones; capacidad para realizar inspecciones de los techos y detectar y reparar problemas del sistema de techado.

Conocimiento de los sistemas de techado - Conocimiento de los diversos sistemas y materiales de techado y de los métodos de reparación y mantenimiento y capacidad para enseñar a otros.

Gestión de proyectos - Coordinar proyectos, comunicar cambios y supervisar el progreso

Resolución de problemas - Desarrollar soluciones alternativas; utilizar la razón incluso cuando se tratan temas emocionales

Planificación/organización - Priorizar y planificar las actividades laborales; organizar o programar a los empleados del departamento de servicios y sus tareas.

Comunicación eficaz - Capacidad para transmitir información, conceptos y preocupaciones a personas con diferentes estilos de comunicación

Comunicación oral - Hable de forma clara y profesional

* + - * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.

Comunicación escrita - Capaz de leer e interpretar información escrita; escribir de forma legible e informativa de manera profesional

Conocimientos lingüísticos - Capacidad para leer, analizar e interpretar

* + - * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.

Matemáticas - Capacidad para realizar cálculos matemáticos relevantes para el trabajo de techado.

* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.

Tecnología - Capacidad para utilizar teléfonos, tabletas y otras herramientas tecnológicas

* + - * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.

Seguridad y protección - Capacidad para identificar, corregir e informar de las condiciones inseguras de acuerdo con las normas de la empresa y de la OSHA; utilizar el equipo y los materiales de forma adecuada y eficaz.

Calidad - Conocimientos para inspeccionar y garantizar la atención al detalle

* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.

Productividad - Demostrar la capacidad de cumplir y superar las normas de productividad; trabajar con rapidez y precisión

Presupuestación - Capacidad para comprender las implicaciones de las órdenes de cambio y las pérdidas de producción en los presupuestos de los trabajos

Conciencia de los costes - Comprender el presupuesto y las implicaciones para los puestos de trabajo

* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.

Investigación de datos - Recopilar datos en beneficio de la empresa y utilizar la intuición y la experiencia para complementar los datos

**Interacción relacional - Los gerentes de servicios deben mostrar las habilidades de liderazgo y gestión necesarias para gestionar el flujo de trabajo y las relaciones con el personal y los clientes.**

Atención al cliente - Desarrollar relaciones con los clientes; gestionar situaciones difíciles o emocionales de los clientes; responder a las solicitudes de servicio y asistencia.

Supervisión - Entrenar a los miembros del personal; tratar de desarrollar habilidades de supervisión

Resolución de problemas - Capaz de comprender problemas complejos y tomar decisiones para beneficiar a todos en la medida de lo posible

* + - * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.

**Liderazgo, gestión y trabajo en equipo - Los gerentes de servicio deben ser capaces de trabajar bien con los demás y dentro de un sistema de empresa.**

Liderazgo - Motivar a los demás para que rindan

* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.

Gestión - Capacidad para hacer malabarismos con los calendarios, incluida la previsión del tiempo y sus efectos; detalles y resultados

* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.

Trabajo en equipo - Capacidad de trabajar con otros para alcanzar objetivos

* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.

**Formación y experiencia**

Imprescindible (Los siguientes elementos son imprescindibles que los solicitantes los posean).

* (X) años de experiencia en supervisión de la producción de techados
* Fluidez en inglés
* Formación en seguridad: Tarjeta OSHA de 30 horas
* Permiso de conducir válido
* Capacidad para utilizar/aprender tecnología empresarial

Preferido

* Cinco años de experiencia en supervisión de la producción de techados
* Fluidez bilingüe
* CDL
* Formación especializada: grúa CCL, carretilla elevadora, formadores autorizados por el fabricante, man lift, rigging, formación específica en sistemas de techado, techos fríos, CERTA

**Requisitos físicos**

**Estas exigencias físicas son representativas de los requisitos físicos necesarios para que un empleado desempeñe con éxito las funciones esenciales del puesto. Se pueden realizar adaptaciones razonables para que las personas con discapacidad puedan desempeñar las funciones esenciales descritas.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Nunca** | **De forma intermitente** | **Ocasionalmente** | **Con frecuencia** | **Constantemente** | **Actividad** | **Nunca** | **De forma intermitente** | **Ocasionalmente** | **Con frecuencia** | **Constantemente** |
| Doblar |  |  |  |  |  | **Elevación (libras)** |  |  |  |  |  |
| De rodillas |  |  |  |  |  | 1-10 |  |  |  |  |  |
| Torsión/giro |  |  |  |  |  | 11-20 |  |  |  |  |  |
| Agachado |  |  |  |  |  | 21-50 |  |  |  |  |  |
| Arrastrándose |  |  |  |  |  | 51-75 |  |  |  |  |  |
| Caminar sobre una superficie nivelada |  |  |  |  |  | 76-100 |  |  |  |  |  |
| Caminar sobre una superficie irregular |  |  |  |  |  | **Transporte (lbs.)** |  |  |  |  |  |
| Subir escaleras |  |  |  |  |  | 1-10 |  |  |  |  |  |
| Subir escaleras |  |  |  |  |  | 11-20 |  |  |  |  |  |
| Transportar escaleras |  |  |  |  |  | 21-50 |  |  |  |  |  |
| Llegar más alto |  |  |  |  |  | 51-75 |  |  |  |  |  |
| Utilizar los brazos |  |  |  |  |  | 76-100 |  |  |  |  |  |
| Uso de las muñecas |  |  |  |  |  | **Empujando**  **(libras)** |  |  |  |  |  |
| Manipulación/dedos |  |  |  |  |  | 1-10 |  |  |  |  |  |
| \* Agarrando |  |  |  |  |  | 11-20 |  |  |  |  |  |
| \* Apretando |  |  |  |  |  | 21-50 |  |  |  |  |  |
| **Visión** | **Sí** | **No** |  |  |  | 51-75 |  |  |  |  |  |
| Cerrar |  |  |  |  |  | 76-100 |  |  |  |  |  |
| Distante |  |  |  |  |  | **Tirando de**  **(libras)** |  |  |  |  |  |
| Color |  |  |  |  |  | 1-10 |  |  |  |  |  |
| Periférico |  |  |  |  |  | 11-20 |  |  |  |  |  |
| Profundidad |  |  |  |  |  | 21-50 |  |  |  |  |  |
| **Resistencia** |  |  |  |  |  | 51-75 |  |  |  |  |  |
| Movimiento repetitivo del pie |  |  |  |  |  | 76-100 |  |  |  |  |  |
| De pie |  |  |  |  |  | **Medio ambiente** |  |  |  |  |  |
| Caminar |  |  |  |  |  | En el interior |  |  |  |  |  |
| Sentado |  |  |  |  |  | En el exterior |  |  |  |  |  |
| Teclado |  |  |  |  |  | Calor |  |  |  |  |  |
| **Uso de herramientas** |  |  |  |  |  | Frío |  |  |  |  |  |
| Herramientas manuales |  |  |  |  |  | Polvo |  |  |  |  |  |
| Potencia |  |  |  |  |  | Ruido |  |  |  |  |  |
| Conductores |  |  |  |  |  | **Conducir** |  |  |  |  |  |
| Agarre enérgico |  |  |  |  |  | Automático |  |  |  |  |  |
| Freno metálico |  |  |  |  |  | Estándar |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | Carretilla elevadora |  |  |  |  |  |