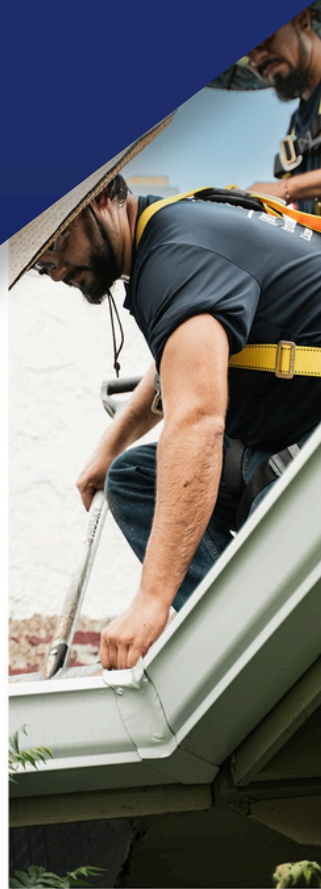


TRUST ROOFING ACADEMY



THE ROOFING MINDSET



FROM THE CEO

I started roofing when I was 15 years old.

Back then, I wasn't thinking about building a company. I was learning what hard work looked like. Early mornings, long days, paying attention to the details, and understanding that in roofing, your work speaks long before you do.

Years later, after taking over my family's business, we've grown Trust Roofing into one of the fastest-growing roofing companies in the country. But no awards, rankings, or growth matter if the roofs aren't built right.

That's why we built the Trust Roofing Academy.

These training modules exist for one reason: to help train roofers to build great roofs. To build up roofers who take pride in their craft, look out for their team, and do things the right way - even when nobody's watching.

That's the standard here. And that's how we keep building something worth being proud of.



Robin Scherer



Table of Contents

EL Propósito de Trust Roofing Academy	4
Valores fundamentales de la empresa	7
Importancia de la experiencia del cliente	9
¿Por qué es clave tener empatía con nuestros clientes?	11
Saludo al cliente y comunicación del proyecto	12
Importancia de nuestras cuadrillas	16
Mentalidad en Techado: ¡Nunca Sacrificar la Calidad por la Velocidad!	19
Mentalidad en Techado: Construir con Durabilidad y Orgullo	21



EL PROPÓSITO DE TRUST ROOFING ACADEMY

La instalación de techos es uno de los oficios más desafiantes en la construcción y también uno de los más importantes. Un techo bien instalado protege las casas del clima, dando seguridad, comodidad y durabilidad por muchos años.

En Trust Roofing, estamos orgullosos de la calidad de nuestro trabajo y de nuestro compromiso con la satisfacción del cliente.

Trust Roofing Academy está diseñada para asegurar que todos los miembros de la cuadrilla tengan el conocimiento y las habilidades necesarias para hacer instalaciones con los más altos estándares. El siguiente contenido sirve como una guía completa e incluye:

Resumen de la Academia:

1. Procedimientos Operativos

Estándar (SOPs) paso a paso:

Instrucciones fáciles de entender sobre cómo hacer cada tarea a la manera de Trust Roofing.

2. Videos de entrenamiento: Apoyo visual para cada tema de capacitación, mostrando las mejores prácticas de Trust Roofing.

3. Soporte bilingüe: Todos los materiales están disponibles en inglés y español para apoyar a nuestra fuerza laboral diversa.



Propósito de la Academia:

Enseñar mejores prácticas: Asegura que cada miembro de la cuadrilla entienda las técnicas correctas para instalar un techo que dure a largo plazo. Cuando se hace bien, nuestro trabajo resiste el paso del tiempo y mantiene a los propietarios contentos y protegidos.

Consistencia: Al estandarizar el entrenamiento, mantenemos mano de obra de alta calidad en todos los proyectos.

Preparación: Todos los miembros de la cuadrilla completan este entrenamiento antes de comenzar a trabajar en un techo, asegurando que estén listos para desempeñarse de forma segura y eficiente.

Mejora continua: La lista también sirve como herramienta de repaso rápido. Por ejemplo, si hay problemas o regresos de trabajo, se revisa el video de entrenamiento y el SOP correspondiente para corregir el problema.



Propósito de la lista de verificación:



Instalar techos de la manera correcta



Oficio con orgullo



Nuestra fuerza de trabajo de techadores y project managers



Elevar el nivel en techos



¿Por qué esto importa?

En Trust Roofing, nuestra reputación está basada en la excelencia. Al invertir en entrenamiento completo para nuestras cuadrillas, nosotros:

- » Construimos confianza con nuestros propietarios por medio de calidad constante.
- » Entregamos techos confiables y de larga duración.
- » Damos a nuestro equipo las habilidades y el conocimiento para tener éxito en uno de los oficios más difíciles.



Escanee el código
para ver el video



Trust Roofing Academy refleja nuestra dedicación al profesionalismo, la calidad de trabajo y la satisfacción del cliente.



VALORES FUNDAMENTALES DE LA EMPRESA

En **Trust Roofing**, nuestros valores fundamentales no son solo palabras en una pared. Son la columna vertebral de cómo operamos, tomamos decisiones y atendemos a nuestros clientes todos los días. Definen quiénes somos, en qué creemos y cómo nos comportamos con nuestros compañeros, nuestros clientes y nuestra comunidad.

¿Por qué importan los valores fundamentales?

Guían nuestro comportamiento

Moldean cómo interactuamos con clientes, compañeros y socios, y establecen el estándar de profesionalismo y respeto.



Impulsan decisiones inteligentes

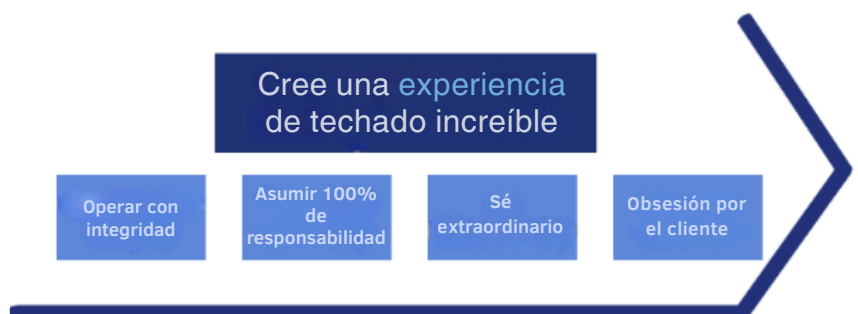
En momentos de incertidumbre, nuestros valores aportan claridad y consistencia, ayudándonos a hacer lo correcto, no solo lo fácil.



Cada teja y cada clavo deben colocarse perfectamente. La precisión es lo que evita filtraciones..

Construyen nuestra cultura

Crean alineación, fomentan la responsabilidad y definen lo que significa ser parte del equipo de Trust Roofing.



Estos valores reflejan nuestro compromiso con la excelencia, no solo en los techos que instalamos, sino en cada interacción y en cada resultado. Cuando los seguimos, no solo **construimos techos mejores**, construimos una **mejor empresa**.

Nuestros valores fundamentales:



Operar con integridad

La integridad significa actuar de manera honesta y justa con nuestros clientes, compañeros y socios en todo momento. Nos comunicamos de manera transparente, cumplimos nuestras promesas y respaldamos nuestro trabajo. Nuestra reputación se basa en la confianza, y cada acción que realizamos la fortalece o debilita.



Asumir el 100% de responsabilidad

Asumimos la responsabilidad total del éxito desde nuestro rol. Si algo sale mal, no culpamos a otros, lo solucionamos. Nos presentamos preparados, trabajamos duro y nos sentimos orgullosos de lo que hacemos.



Sé extraordinario

No nos conformamos con “bueno”. Nos sentimos orgullosos de nuestro trabajo y prestamos atención a los detalles. Siempre buscamos mejorar cada día. Ser extraordinario es hacer bien las pequeñas cosas de manera constante.



Obsesión por el cliente

Nuestro objetivo es brindar la mejor experiencia posible durante el reemplazo de techos y lograr que cada cliente quede impresionado con nuestra empresa al finalizar el trabajo.



Escanee el código para el video.



IMPORTANCIA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Reemplazar un techo no es algo que la mayoría de las personas espere con ganas. ¿Por qué? Porque es caro, estresante y, a menudo, sucede por problemas como filtraciones, temas de seguros o un techo viejo que simplemente no puede esperar más.

En **Trust Roofing**, lo entendemos. Por eso nuestro trabajo es hacer que esta experiencia sea lo más fácil y llevadera posible para nuestros clientes. No queremos agregar más estrés ¡Queremos aliviarlo!

¿Por qué es tan importante?

La manera en que tratamos a nuestros clientes es la parte más importante de lo que hacemos. Aunque instalemos un techo perfecto, el resultado no será completamente exitoso si el cliente tuvo una mala experiencia con nosotros.

Pero cuando cuidamos bien a las personas, ¿qué pasa? Ellas lo cuentan. Dejan buenas reseñas. Nos llaman de nuevo cuando necesitan ayuda. ¡Así es como crecemos y mantenemos nuestro éxito!



¿Qué prometemos?

No nos conformamos con hacer solo lo “suficiente”. Trabajamos cada día para ganarnos la confianza de nuestros clientes y honrar el nombre de Trust Roofing. Queremos que cada cliente se sienta seguro y satisfecho de habernos elegido. Eso significa:

- » Hacer lo que decimos que haremos
- » Llegar a tiempo y ser respetuoso
- » Mantener el sitio limpio y seguro. Tratar la propiedad del cliente como ellos querrían que se tratara.
- » Hablar de manera clara y honesta
- » Resolver problemas rápidamente
- » Ir más allá y dar un esfuerzo extra siempre que podamos

Cuando hacemos todo eso, los clientes nos recuerdan, y de buena manera. Y eso es lo que hace que nuestra empresa tenga éxito.

SATISFACCIÓN
garantizada



Escanee el código
para el video.





¿POR QUÉ ES CLAVE TENER EMPATÍA CON NUESTROS CLIENTES?

En la construcción, muchas personas piensan: “Nosotros sabemos más, el cliente no.” Pero esa forma de pensar lleva al mal servicio.

En **Trust Roofing**, lo hacemos diferente. Creemos que **el buen servicio empieza con empatía**. Eso significa entender cómo se sienten nuestros clientes y qué es lo que de verdad necesitan.

La mayoría de las personas no quieren poner un techo nuevo. Están lidiando con filtraciones, daños o problemas de seguro. Es estresante y costoso. Y muchas veces han tenido malas experiencias con contratistas, por eso cuestionan todo lo que hacemos. Por esta razón, es importante tratarlos con cuidado y respeto; ganamos su confianza con servicio profesional y excelente.

¿Cómo mostramos empatía?

Tratamos su propiedad como ellos quieren que sea tratada.



Escuchamos primero, hacemos preguntas y buscamos entender, antes de hablar.

Explicamos las cosas de forma clara y sencilla.



Escuche con paciencia, especialmente cuando el propietario está estresado o abrumado.

¿Cómo mostramos empatía?

Nos mantenemos pacientes, aunque el cliente esté preocupado o confundido.

Nos preguntamos: ¿Cómo me gustaría que me trataran en esta situación?



Quando los clientes se sienten atendidos, regresan, nos recomiendan y nos ayudan a crecer.

¿Por qué esto importa?

No podemos dar un gran servicio si no entendemos a nuestros clientes. Cuando los entendemos, construimos confianza – y de eso se trata nuestro negocio.

La empatía ayuda a que las personas se sientan escuchadas. Nos ayuda a tener más clientes satisfechos, mejores reseñas y más trabajo en el futuro.



Escanee el código
para ver el video





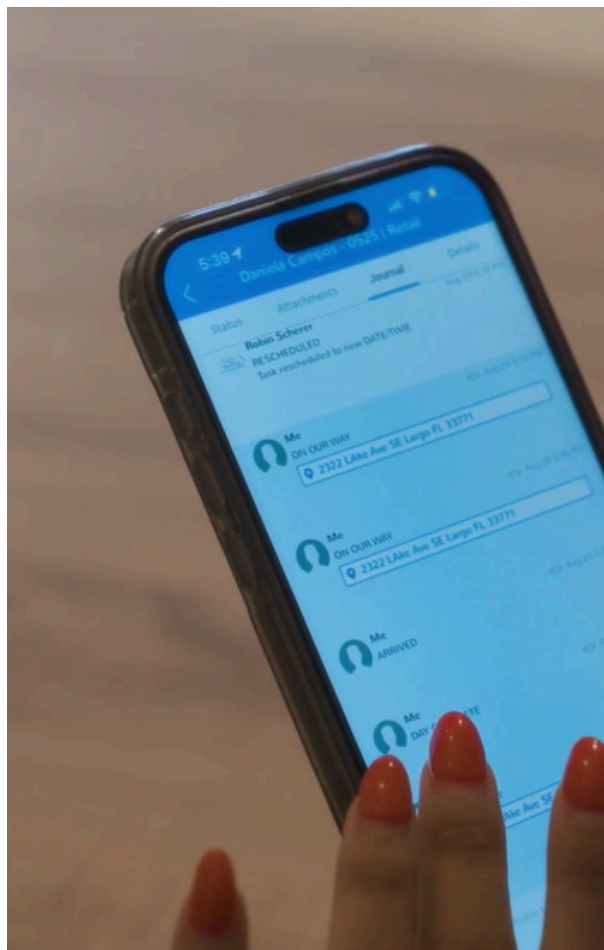
SALUDO AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN DEL PROYECTO

En Trust Roofing, la comunicación con el cliente comienza en el momento en que llegamos al sitio y continúa durante todo el proyecto.

1. **El cliente debe saber nuestra hora estimada de llegada (ETA).** El cliente siempre debe saber nuestra ETA el día del trabajo. Logramos esto usando el software móvil y marcando nuestro GPS cuando vamos en camino.
2. **Siempre salude al cliente al llegar.** Cada vez que llegamos a la propiedad de un cliente, debemos presentarnos. ***Nunca debemos empezar a trabajar sin tocar la puerta o hacer contacto primero.***

Esto significa:

- Toque la puerta o el timbre al llegar
- **Preséntese y diga su función (techador, técnico, capataz, etc.)**
- Explique qué trabajo se hará ese día y cuánto tiempo se espera que tome
- Asegúrese de que nosotros y el cliente estemos en la misma página
- El cliente nunca debe preguntarse quién está en su techo o qué está pasando. Un saludo claro y amable crea confianza desde el inicio.



Comience con un saludo amable y respetuoso



Saludo al cliente y comunicación del proyecto:

3. Mantenga al cliente siempre completamente informado

El cliente debe saber todo lo que nosotros sabemos sobre su proyecto. Sea bueno o malo, las sorpresas no son aceptables.

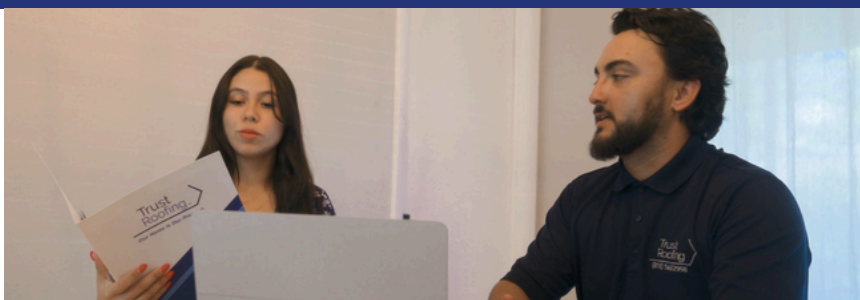
Esto significa:

- Si algo cambia, el cliente debe saberlo **tan pronto como nosotros lo sepamos**.
- Si ocurre algún daño (aunque sea pequeño, como un arbusto roto o un jardín pisado), debe reportarse de inmediato.
- El project manager o el capataz puede y debe dar las actualizaciones, pero **es responsabilidad de todos asegurar que el cliente esté informado**.



Ejemplos de actualizaciones para dar a los clientes:

- Retrasos por clima.
- Cambios en la llegada de materiales.
- Daños descubiertos (por ejemplo, madera podrida).
- Cualquier alteración en la propiedad (plantas, entradas de autos, cercas, etc.)
- Informes de progreso regulares (especialmente en trabajos de varios días).



Paso dos: Mantenga al cliente completamente informado. Deben saber todo lo que nosotros sabemos, bueno o malo.



Comunique retrasos, cambios, incluso los descansos para almorzar. Cuanto más sepan, mejor hacemos nuestro trabajo.

Los clientes deben sentirse parte del proyecto, no solo pagando por él. Mantenerlos informados genera confianza y lleva a mejores reseñas, recomendaciones y relaciones a largo plazo.

4. Comunicación entre el equipo:

En Trust Roofing, una comunicación fuerte dentro de nuestro equipo es tan importante como cómo nos comunicamos con nuestros clientes. Cuando surgen desafíos, los miembros del equipo deben compartirlos de inmediato con su líder de equipo para que podamos resolver los problemas juntos y mantener los proyectos avanzando.

Así como mantenemos informados a los clientes, nos debemos a nosotros mismos estar conectados y actualizados. La rapidez y claridad en cómo nos comunicamos entre equipos es uno de los mayores impulsores de nuestro éxito, ayudándonos a trabajar de manera más inteligente, apoyarnos mutuamente y ofrecer el nivel más alto de servicio. Una gran comunicación es el pegamento que mantiene nuestra cultura unida y nos hace más fuertes cada día.



Conclusión

La comunicación clara y honesta no es opcional; es parte de lo que nos hace Trust Roofing.

Cuando saludamos a los clientes de manera profesional y los mantenemos completamente informados, es mucho más probable que terminen el proyecto sintiéndose respetados, confiados y satisfechos.



Escanee el código para el video.

15



IMPORTANCIA DE NUESTRAS CUADRILLAS

En Trust Roofing, nuestras cuadrillas son una de las partes más importantes de la empresa. Creemos que las personas que instalan los techos son igual de importantes que las personas que gestionan y venden los trabajos. Por eso tenemos nuestras propias cuadrillas entrenadas, no subcontratistas al azar.

Nuestra empresa empezó con Tommy y Robin Scherer instalando techos ellos mismos. Uno por uno, de la manera correcta. Con cuidado en cada clavo, cada teja y en dejar a cada cliente satisfecho. Ese mismo cuidado es como trabajamos hoy.

¿Qué hace especiales a nuestras cuadrillas?

La mayoría de las compañías de techos ponen demasiado enfoque en las ventas. Nosotros buscamos enfocarnos en lo que de verdad importa: la instalación del techo. Nos importa cómo se instala, quién lo instala y cómo se hace el trabajo de principio a fin.





Esto es lo que hace diferentes a nuestras cuadrillas:

1. Entrenamos a nuestros equipos: Nuestras cuadrillas reciben entrenamiento real para hacer el trabajo bien, trabajar seguros y seguir aprendiendo.
2. Pagamos bien: Damos pago alto basado en producción y nos aseguramos de que siempre haya trabajo constante.
3. Damos el equipo correcto: Nuestras cuadrillas reciben herramientas y equipos de alta calidad para trabajar más fácil y más seguro.
4. Mantenemos los trabajos seguros y organizados: Planificamos bien cada trabajo para que el equipo pueda trabajar ordenado y seguro cada día.
5. Nos mantenemos unidos: Nuestras cuadrillas son parte de la familia Trust Roofing. Los tratamos con respeto y los ayudamos a crecer.



¿Qué esperamos de nuestras cuadrillas?

Sea profesional: Sea amable, respetuoso y actúe de una manera que represente bien a la empresa y a usted personalmente.

Siga el plan: Siga nuestros videos de entrenamiento, siga las reglas de seguridad y haga el trabajo de la manera correcta.

Hable con el equipo: Avise al gerente si algo sale mal o si necesita ayuda.

Tenga orgullo en su trabajo: Haga cada trabajo como si fuera su propia casa.

Trabaje seguro: Siempre use equipo de seguridad y ayuden a cuidarse entre todos en el techo.



Para finalizar:

En Trust Roofing, **nuestras cuadrillas son la razón de nuestro éxito.** Otras compañías pueden buscar ventas rápidas; nosotros nos enfocamos en construir techos fuertes y clientes satisfechos.

Cuando nuestras cuadrillas hacen un gran trabajo, todos ganan.

QR CODE For
Accompanying Video

Escanee el código para
ver el video



MENTALIDAD EN TECHADO: ¡NUNCA SACRIFICAR LA CALIDAD POR LA VELOCIDAD!

La mentalidad detrás de un techado de calidad

El techado es un trabajo duro. El sol calienta, los días son largos y el trabajo puede agotar tu cuerpo.

Cuando estás cansado y exhausto, puede parecer más fácil apresurarse o tomar atajos.

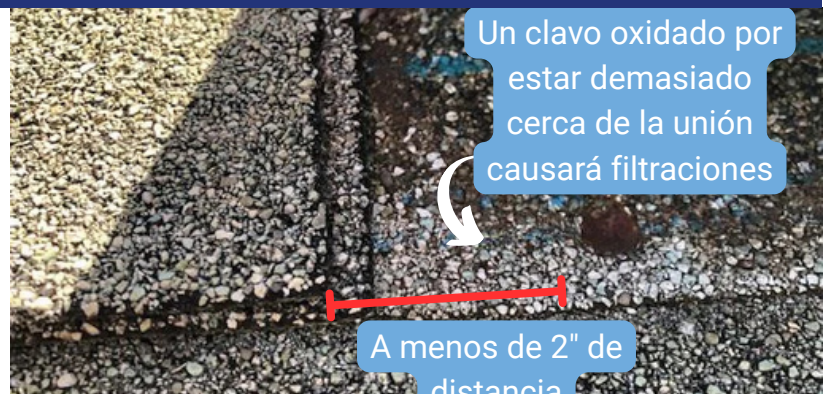
En Trust Roofing, no hacemos eso.

Vivimos, trabajamos y tenemos éxito siguiendo una regla: Nunca sacrificar la calidad por la velocidad.

1

Calidad Primero

- **Cada clavo, cada teja, cada detalle importa.**
- Un techo mal hecho fallará y el cliente lo sufrirá. Incluso errores aparentemente pequeños pueden hacer que un techo falle 10 años antes de lo que debería. Un ejemplo común es un clavo colocado incorrectamente; el techador lo hace pensando que va "rápido". A largo plazo, **esto defraudará a su equipo y al cliente con goteras.**
- Un techo hecho con calidad durará, y nuestro nombre y reputación se mantienen fuertes.



Otro ejemplo común es no revisar bien un techo de TPO con la sonda. Solo se necesita 1/2" de soldadura mala para causar una filtración y mucho daño.

- Al principio, trabajar priorizando la calidad puede sentirse más lento.
- Con el tiempo, y con práctica, puedes aprender a trabajar rápido sin perder la calidad.
- La verdadera habilidad en techado es mantener una **calidad extrema, junto con velocidad y eficiencia**

El desafío

- El techado es muy físico. El calor, los días largos y el trabajo duro te pondrán a prueba.
- Puede ser tentador saltarse pasos para que sea “más fácil”.
- **Pero la disciplina significa mantener la calidad sin importar qué tan cansado estés.**

Orgullo

- El techado es un oficio. Es importante que nos sintamos orgullosos de nuestro trabajo.
- Un techo que construyes bien es algo que puedes mirar con orgullo durante años.
- El cliente puede que no vea cada detalle, pero tú sabrás que lo que pusimos se hizo correctamente.

El estándar

- Nuestro estándar es disciplina extrema:
- Calidad primero.
- Velocidad después.
- Ambas se pueden dominar juntas con el tiempo.
- No solo estamos construyendo techos, estamos construyendo Trust. Nuestro nombre es nuestra promesa.



Escanee el código
para el video.





MENTALIDAD EN TECHADO: CONSTRUIR CON DURABILIDAD Y ORGULLO

La mentalidad detrás de un techado de calidad

En Trust Roofing, la forma en que pensamos sobre techado es tan importante como el trabajo que realizamos. La mentalidad correcta conduce a techos duraderos, clientes satisfechos y menos regresos por reparaciones.

1

Piensa como el agua y el clima

Una de las primeras cosas que enseñamos es: **"Piensa como el agua"**.

El agua siempre encontrará un camino si dejamos uno. Por eso, cada decisión, desde la colocación de los sujetadores hasta los detalles del flashing, debe tomarse pensando en el flujo del agua.

Pero para instalar techos que realmente duren, vamos más allá: "Piensa como el clima".

Considere el viento, el sol y la lluvia, no solo hoy, sino para los próximos 20 o más años.

Pregúntese:

- ¿Se filtrará este sujetador expuesto con el tiempo?
- ¿Podría este borde sin sellar atrapar viento y levantarse?
- ¿La exposición a los rayos UV degradará este sellador demasiado pronto?

Cuando piensa a largo plazo, toma decisiones inteligentes y proactivas en techado.



Una vez que la resistencia al clima está asegurada, viene la estética. Un techo es una de las partes más visibles de una casa; debe verse tan bien como funciona. Esto significa:

- Líneas rectas en las tejas y el metal
- Cortes limpios en los detalles alrededor de ventilaciones, bordes y valles
- Acabados ajustados en molduras y flashing
- Tómese su tiempo en los detalles. La velocidad no importa si parece apresurado.



Líneas nítidas y ajustadas que dejan una estética duradera en este techo de metal rojo.



Pintamos nuestras ventilaciones con aerosol de un color que complemente el techo, en lugar de dejarlas con el aspecto de metal desnudo.

Cada propietario tiene una idea ligeramente diferente de lo que “se ve bien” o lo que es “estético”:

- Antes de terminar los detalles estéticos (como el color de pintura del techo, el flashing del techo a la pared), pida retroalimentación.
- Verificar durante el proyecto les da confianza en el proceso y nos da la oportunidad de hacer cambios antes de que sea demasiado tarde.
- Siempre establezca expectativas sobre los detalles estéticos antes de continuar. “Establecer expectativas” significa asegurarse de que el propietario sepa cómo se verá, lo entienda y esté de acuerdo **antes** de finalizarlo.



La barra de terminación en techos planos: esta parte estética siempre debe explicarse y mostrarse antes de instalarla.



El counter flashing del techo a la pared es una práctica normal, pero si el propietario no espera este acabado, puede generar un problema.

Para hacer techado al estilo Trust:

- **Piense como el agua:** ¿Qué hará el agua durante los próximos 20 años? Piense así y adáptese, fluyendo alrededor de los desafíos.
- **Piense como el clima:** ¿Qué harán el viento y el sol durante los próximos 20 años?
- **Construya techos que duren y se vean impecables al hacerlo:** la durabilidad y la calidad artesanal van de la mano.
- **Comunique y mantenga informado al cliente:** Mantenga a los propietarios al tanto y confiados en nuestro trabajo.
- **Siéntase orgulloso de cada instalación:** Cada proyecto refleja el estándar de Trust Roofing.

Porque lo que construimos es más que un techo, **es una reputación.**



Escanee el código
para el video.





Our Name is Our Promise

© 2026 Trust Roofing, Inc.