

ACTIVIDAD INICIAL DE REFLEXION

Reflexionar frente a la importancia de las imágenes, haciendo relaciones de acuerdo con el contenido, alcance e importancia del ciclo PHVA y su conexión con las competencias de Selección, Servicio a clientes, Comunicación, Bilingüismo, Cultura física y Ética.

GUIA ATENCION
AL CLIENTE

ACTIVIDAD DE REFLEXION INICIAL SOBRE EL PHVA

NERY VALENTINA RIOS RODRIGUEZ
LEIDY VALENTINA HURTADO GARZON
GABRIELA ANDREA ROJAS PEREZ
LAURA CAMILA GARZON FLOREZ

CENTRO INDUSTRIAL DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA

COMPETENCIA: ATENCION AL CLIENTE

INSTRUCTOR CAMILO BALLESTEROS

2024

1. Liste las expectativas que le generan la continuidad y finalización de cada una de las competencias iniciadas en el trimestre.
 - ❖ El ciclo PHVA nos sirve para planear, hacer, verificar y actuar que tiene alcance en aspectos de calidad, medio ambiente y SST.
2. Haga una observación detallada de las imágenes presentadas en la guía
 - ❖ En las imágenes se observa el ciclo PHVA que consta de 4 fases, la primera fase del ciclo esta centrada en determinar que se necesita hacer para concretar un proyecto para esto se pueden plantear preguntas como ¿Cuál es el resultado que se desea obtener? ¿Cuáles son los objetivos? ¿Cuál es el cronograma del proyecto? ¿Qué materiales se requieren? O también las ventajas y desventajas etc....
 - En la segunda fase del ciclo se enfoca en poner en marcha el proyecto en una escala pequeña para saber que cambios podemos realizar para mejorar la calidad de este. La tercera fase del proyecto podemos identificar los problemas que se puedan presentar durante la segunda fase de este modo aseguramos que los objetivos se puedan cumplir y por último la cuarta fase se implementan todas las mejoras.
3. Describa para la primera imagen las actividades realizadas y por realizar en las competencias de: Describa para la primera imagen las actividades realizadas y por realizar en las competencias de:
 - ❖ **Atención al cliente:** poder establecer una comunicación asertiva con el cliente y aprender a solucionar y recibir quejas de cliente.
 - ❖ **Ética y cultura de paz:** tener conciencia y no ser participe de un delito o fraude, seguir normas morales de la empresa y sentido de pertenencia.

EJEMPLO CICLO PHVA

Fase 1

Aprender a tener aptitudes morales que nos permitió desempeñarnos de manera correcta entender las consecuencias de nuestros actos.

Se realizo con los recursos brindados por el SENA 1 aula, 1 televisor, tablero, puesto y la contratación de un instructor.

Fase 2

Se realizo en un ambiente de formación con los materiales brindados por el SENA y dirigida por el instructor encargado.

Las evidencias escritas y aprobación del instructor, material como videos e imágenes, etc..

Fase 3

Fue coherente con lo estipulado en el proyecto formativo, se logro evidenciar los resultados con la aprobación del instructor.

Los resultados se presentaron al instructor.

Fase 4

Aprendimos historia y cultura de Colombia, ética y moral, biografía de Enrique Low Murtra, palabras nuevas, tener una mejor comunicación y los tipos de ética.

4. Competencias en atención al cliente

- ❖ **Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita:** El bilingüismo es una herramienta que facilita la comunicación con clientes del extranjero para aquellas empresas que se desempeñan internacionalmente además de brindar más oportunidades laborales.
- ❖ **Ética y cultura de paz:** Es a la vez saber y hacer lo correcto, el servicio al cliente ético es importante porque se preocupa por la verdad y la justicia y tiene una variedad de aspectos como lo son el satisfacer y superar las expectativas del cliente con equidad, cortesía, respeto, honestidad y transparencia, evaluación de opciones para poder solventar las diferencias, así mismo con este trato crear una reputación positiva de este modo se atraen mas clientes y se retiene a los antiguos.

El comportamiento ético en base a la transparencia y a la integridad crea una base inquebrantable de confianza siendo valorados por los clientes y naturalmente siendo recomendados.
- ❖ **Comunicación oral y escrita:**
Son diversas posibilidades de comunicación tanto verbal como escrita y nos ayuda para transmitir información clara y precisa. Para el servicio al cliente nos sirve de forma que se dé una información clara y precisa de manera eficiente