



Actividad de aprendizaje 2

Evidencia: Valores organizacionales

Para una empresa la imagen corporativa, los valores organizacionales y las estrategias de negociación se convierten en elementos fundamentales que le permiten obtener el posicionamiento deseado dentro de un mercado específico.

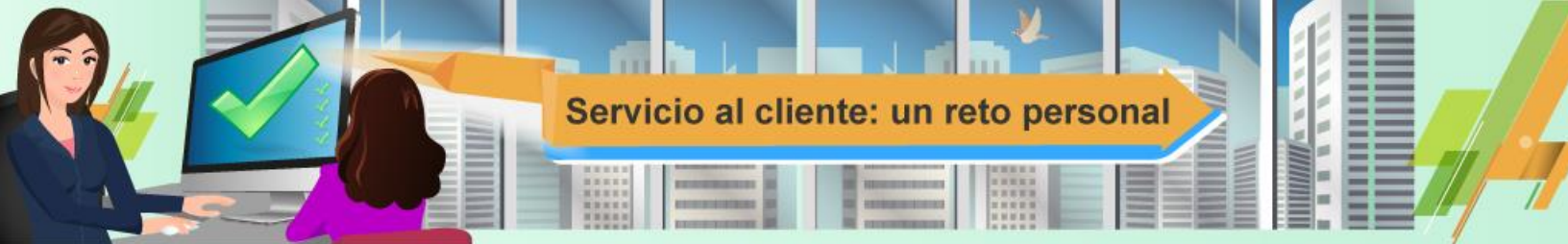
Basado en lo anterior y en lo aprendido con el material de formación “Conexión exitosa con el cliente” de esta actividad de aprendizaje desarrolle lo siguiente:

Identifique una empresa (puede ser en la que se encuentre laborando o una que conozca) y complete la siguiente tabla, formulando en la segunda y tercera columna, una situación positiva y una negativa según el valor que aparece en la primera columna.

Valor organizacional	Situación que responde al valor	Situación que no responde al valor
Honestidad	Devolución de esferos	Robo de esferos o bolígrafo
Responsabilidad	Llegada temprano al trabajo	Entrar tarde de almuerzo
Comunicación	Trasmitir el mensaje que se quiere de los planos	Comunicación cortante por problemas intrapersonales
Sinceridad	Entregar al cliente el producto final en buenas condiciones	Entregar un producto defectuoso
Respeto	Llevar una buena convivencia entre empleados	No saludar al llegar a la empresa
Compañerismo	Colaboración mutua en la labores	Mal trato en la comunicación
Solidaridad	Obtener ayuda en la solución de un servicio o producto defectuoso	Dejar que su trabajo se haga solo con posibilidad de lastimarse
Amabilidad	Prestar atención a la cuando se tiene algún imperfecto y se diga	Dejar que se haga el regaño, si se pudo haber corregido desde antes
Aprendizaje	Compartir el saber si no se sabe manejar alguna herramienta	Dejar que por tiempo y favoritismo no se entregue el trabajo cuando se trabaja en equipo
Mejoramiento Continuo	Buscar eficiencia con materiales efectivos	Seguir utilizando los productos defectuosos para completar el producto

Desarrolle esta evidencia con la herramienta ofimática de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.





Servicio al cliente: un reto personal

Nota: esta evidencia es de carácter individual. Recuerde revisar la guía de aprendizaje con el fin de verificar que ha realizado todas las actividades propuestas, saber cómo desarrollarlas y entregarlas correctamente.

Criterios de evaluación

Argumenta la importancia de la etiqueta y protocolo empresarial, según los lineamientos del servicio al cliente.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

