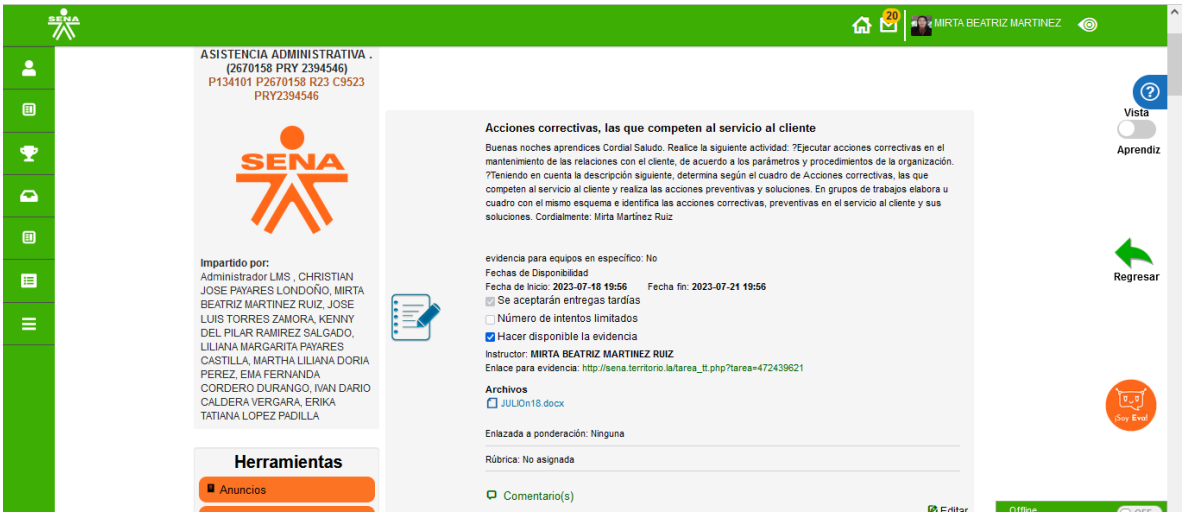
FICHA No. 2670158 ADMINISTRATIVA– CIÉNAGA DE ORO
EVIDENCIAS DE ACTIVIDAD DE 18 DE JULIO



ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS EN SERVICIO AL CLIENTE

Instructor (a)
Mirtha Martínez

Aprendices:
Oscar Burgos
Jackelin Castillo
Margarita González

SENA
TECNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
FICHA 2670158
COMPETENCIA ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA
CIENAGA DE ORO
2023

ACCIÓN CORRECTIVA, ACCIÓN PREVENTIVA Y SOLUCIIONES EN UN SISTEMA DE CALIDAD

De acuerdo con el sistema de calidad en atención al cliente, las acciones que se toman dentro de una empresa u organización van enfocada s a la eliminación de las no conformidades que afecten al sistema de calidad de nuestro negocio, no solo eliminar el causante, sino que también monitorear para identificar y evaluar las anomalías que se pueden dar y darles manejo, aunque no se hayan presentado

Atreves del siguiente cuadro presentamos acciones correctivas y preventivas, así como sus posibles soluciones en la atención al cliente, de acuerdo a las fuentes de identificación planteadas en el documento

ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y SOLUCIONES EN SERVICIO AL CLIENTE			
FUENTES DE IDENIFICACION	**ACCIONES PREVENTIVAS**	**ACCIONES CORRECTIVAS**	**SOLUCIONES**
Aspectos estratégicos	Análisis de los productos o servicios que se vende o se presten, para garantizar calidad y evitar no conformidad	si hay no conformidad por la mala calidad o daño del producto, este se retira de la venta de manera inmediata Verificación de los productos con los proveedores	Promocionar marcas garantizadas y de calidad Se le da atención oportuna al cliente que presenta la no conformidad
Minimización de riesgos, ahorro costos y prevención de errores	Se analiza la forma de tener contabilizados y surtidos los productos ofrecidos	Después de que falten productos, no se tiene claridad de su destino Frente a este hecho se implementa un software contable	Creación de salida y entrada de mercancías (solución interna de la organización)
Aspectos estratégicos	En caso de que se necesite contactar a un cliente, se cuenta con la información necesaria de este	Se elabora una base de datos que contenga la información de cada cliente	Programar un recordatorio de tal forma que podamos mantener actualizado la base de datos
Tendencia en ventas	Mantener un portafolio de servicio y productos actualizados	No cumple con las expectativas del cliente Se realiza cambio de proveedor Se mantienen los productos conformes a la tendencia	Se obtiene a través de encuestas la información para conocer los gustos y requerimientos de los clientes a través de diferentes tipos de clientes
Planes de contingencia frente a posibles eventualidades	Disminuyes la venta según el inventario para no quedar agotado	Solicitar un Pedido de manera urgente	se realizan transferencias entre puntos de ventas con la misma franquicia
Aspectos tecnológicos	Adquisición de un soporte en línea para aquellos clientes que puedan pedir información desde la virtualidad	Creación de un soporte en línea que permita aclarar dudas y mantener procesos de compras y asegurar el cliente	Brindar todo tipo de información que permita la satisfacción del cliente


ital
Ciénaga
de Oro


MINTIC