

PROYECTO

JUAN DAVID CATAÑO YEPEZ

CLEI 9

ETICA

JONNY GUERRERO

PROFESOR

COMPUSOCIAL

MEDELLIN

2013

OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERAL

Envías, es una empresa dedicada a prestar servicio de transporte público de pasajeros en las modalidades urbana e intermunicipal y servicio de encomiendas. Su principal cliente interno es el asociado, quien provee el recurso operativo para prestar dichos servicios y así satisfacer las necesidades de los usuarios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Brindar un servicio profesional, seguro y eficiente a nuestros clientes.
- Satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes.
- Ofrecer servicios de alta calidad
- Motivar la clientela como recompensa a la utilización de nuestros servicios.
- Responder prontamente ante devoluciones, reembolsos, quejas, entre otros.
- Capacitar permanentemente al personal en búsqueda de un mejoramiento continuo, que redunde a bien en su trabajo y presten un servicio superior a los clientes.
- Atender con las peticiones de nuestros clientes en forma permanente y oportuna.

JUSTIFICACIÓN

la prestación del servicio de transporte en todas sus modalidades, forma de contratación, tipo de vehículos, servicio de carga y pasajeros tanto urbano, como intermunicipal, interdepartamental, nacional, masivo, semimasivo y de mediana capacidad, en vehículos de su propiedad o de sus asociados; ser operador y participe de empresas operadoras del servicio de transporte, prestar el servicio de mensajería especializada y postal, favorecer el trabajo de los asociados procurando prestar un excelente servicio y desarrollar las actividades tendientes a satisfacer las necesidades personales y familiares de los asociados, sin salirse de su objeto social.

ANALISIS DEL MERCADO

Envías, con la finalidad de brindar a nuestros usuarios un servicio de excelente calidad. Se compromete a trabajar bajo el principio de calidad, mejorando continuamente sus procesos, cumpliendo con los requisitos legales, internos y externos, tanto administrativos como técnicos.

La cooperativa extienden un gran número de clientes ya que el transporte terrestre se ha convertido un medio vital para envíos y trasporte de pasajeros al

nivel nacional, incrementando su demanda en las temporadas altas logrando así, gran demanda en el mercado.

ENCUESTA

1. ¿Que opinas de servicio que presta Envías?
 - a. Bueno
 - b. Malo
 - c. Regular
2. ¿El servicio llega en el momento acordado?
 - a. Si
 - b. No
3. ¿crees que la empresa Envías es una entidad responsable?
 - a. Si
 - b. No
4. ¿Como califica la atención al cliente de la Empresa?
 - a. Buena
 - b. Mala
 - c. Regular
5. ¿Al momento de la entrega encontrado algunas innormalidades con las encomiendas?
 - a. Si
 - b. No
6. ¿considera que la empresa es reconocida a nivel nacional?
 - a. Si
 - b. No
7. ¿si necesitaras el servicio de nuevo, nos volverías a contar?
 - a. Si
 - b. No

ANALISIS DE COMPETENCIA

A nivel nacional hay diferentes empresas reconocidas que desempeñan esta misma razón social, pero Envías, es la empresa con mayor demanda en el mercado y más reconocida a nivel mundial generando un alto efices en el lugar de desempeño reconocida por su puntualidad y responsabilidad a la hora de los compromisos.

LOGOTIPO

