



# ¡Bienvenido(a)!

## Reunión Participativa

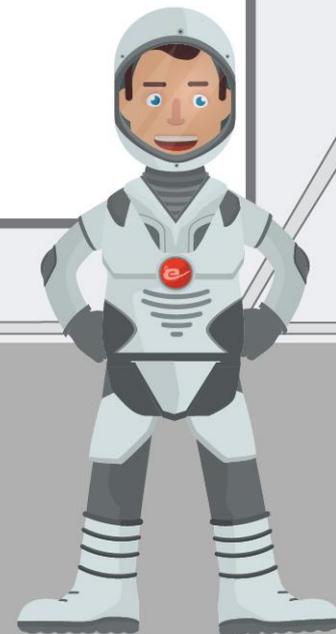
### oct - nov 2020



Para iniciar,  
te invitamos a cantar  
con mucha pasión el  
***Himno Institucional***  
***de envía.***

## Bitácora del capitán

1. Sigamos conociendo nuestra nave.
2. Pausas de Oro.
3. *envía* digital.
4. Alerta tripulación.
5. Evaluación SST.



# NUESTROS CLIENTES

1

¡Hola!  
Te invito a seguir conociendo  
nuestra nave *envía*.



# Direccionamiento

## Estratégico

2018 - 2021

**NUESTRA VISIÓN:**  
COMO LÍDERES EN SERVICIO, HASTA 2021 SEREMOS LA MEJOR EMPRESA DEL PAÍS EN SOLUCIONES LOGÍSTICAS DE FORMA INNOVADORA.

Nuestro futuro asegurado

Aumentar nuestra participación en el mercado de manera rentable

Incrementar la satisfacción de nuestros Clientes

Fortalecer la experiencia del Cliente con nuestros Servicios

Asegurar la Excelencia Operacional

Cumplimiento de la Promesa de Servicio

Asegurar la efectividad del SGI

Cultura de Innovación

Cultura de Servicio

Gestión del Conocimiento

Contribuir a la satisfacción, motivación y bienestar de nuestros Colaboradores

CENTRALIZAMOS con nuestros compromisos a tiempo

TRABAJAMOS EN EQUIPO para lograr mejores resultados

Animamos la RESPONSABILIDAD de nuestras acciones

Democratizamos alternativas CREATIVAS e INNOVADORAS que generen valor a los Clientes

Actuamos con RESPETO Y RESERVO

Responsamos con ACTITUD DE SERVIDOR a nuestros Clientes

**NUESTRA MISIÓN**  
SATISFACER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES, CON SOLUCIONES LOGÍSTICAS, CONTRIBUYENDO A LA TRANSFORMACIÓN DEL PAÍS.

[www.envia.co](http://www.envia.co)

Estamos llegando a la punta de nuestra nave y depende de ti que siga transitando por el gran *universo de oportunidades* para cumplir con nuestra Visión *“Como líderes en Servicio, en el 2021 seremos la mejor empresa del país en soluciones logísticas de forma innovadora”*.

Por eso, es importante que hoy conozcas un poco más sobre el eje *“NUESTROS CLIENTES”*, en el cual se encuentran los siguientes Objetivos Estratégicos:

- Incrementar la satisfacción de nuestros Clientes.
- Aumentar nuestra participación en el mercado de manera rentable.
- Fortalecer la experiencia del cliente con nuestros Servicios.

## NUESTROS CLIENTES

A continuación,  
conocerás un poco más sobre  
este importante  
eje estratégico.



# NUESTROS CLIENTES

**INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN  
DE NUESTROS CLIENTES**

Satisfacer a nuestros clientes, es ir más allá de sus expectativas.

¿Cómo podemos cumplir con este objetivo?, aplicando todo lo aprendido en las Reuniones Participativas anteriores enfocadas en el eje estratégico “Nuestro Servicio” y recordando que:  
**Los Clientes son nuestra razón de ser.**



# NUESTROS CLIENTES

## INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Al aplicar nuestra **Cultura de Servicio**, obtenemos la satisfacción y agradecimiento de nuestros Clientes, tanto del canal comercial como de Puntos de Servicio, como nos lo comparte la líder nacional del área de Servicio y Normalización:



El esfuerzo que hacemos desde todas las áreas de la compañía y con este gran equipo ha sido compensado cuando los Clientes nos han dicho **¡Gracias por el servicio prestado!** por ejemplo en los días sin IVA que ayudaron mucho a la Compañía, a nuestros Clientes y a Colombia económicamente.



Veny Esperanza Villamil Zorro  
Directora de Servicio y Normalización

## NUESTROS CLIENTES

INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN  
DE NUESTROS CLIENTES



HAZ CLIC  
AQUÍ

Y nuestros clientes también nos lo han comunicado directamente, como por ejemplo:

“

*El trabajador ha ido más allá de su responsabilidad y deber, pues se ha dispuesto antes de su tiempo de trabajo a hacer todo lo posible por colaborar frente a mi petición, (...) esta es una muestra tangible de empatía y compromiso social que debe ser resaltado y del cual me alegra encontrarlo en los funcionarios de **envía**, que representan sin duda "pasión por lo que hacen".*

*Me encuentro muy agradecido con él y con la empresa. He comprobado por dificultades con otras empresas de despachos, el compromiso y buen servicio de **envía**".*

”

## NUESTROS CLIENTES

Igualmente, recordemos algunos de los comportamientos asociados a **Nuestros Clientes**, que a su vez, se basan en el Principio Organizacional:

**“Desarrollamos alternativas creativas e innovadoras que generan valor a los clientes”**



**Soy flexible** ante nuevas ideas.

**Pienso** nuevas formas para hacer las cosas.

**Abro mi mente** para ver la realidad de otra manera.

Acepto fácilmente los **cambios**.

**Doy a conocer mis ideas** y apporto para que se hagan realidad.

Y para finalizar, te invitamos a ampliar los conocimientos con el Programa “**Más allá del Servicio**”, donde aprenderás mucho más sobre cómo fortalecer nuestra Cultura de Servicio, sensibilizarnos frente a nuestras acciones, comportamientos y actitudes frente a los Clientes.



Recuerda que, el primer módulo ya se encuentra disponible a través de Google Classroom.



Google Classroom



*Si estás en:*

**2** ¡Pausas de **ORO!**



### Casa

- Lávate las manos.
- Levántate de la silla y realiza estiramientos.
- Toma un poco de aire.
- Descansa tus ojos por la fatiga visual que producen las pantallas.
- Toma agua.



### Un Punto de Servicio

- Lávate las manos.
- Desinfecta tu celular y elementos de trabajo.
- Revisa que tengas bien puesto el tapabocas.
- Conserva una distancia segura con tus compañeros y Clientes.
- Realiza estiramientos.



### La oficina o donde un Cliente

- Lávate las manos.
- Revisa que tienes bien puesto el tapabocas.
- Desinfecta tus elementos de trabajo.
- Revisa que conservas una distancia segura con tus compañeros y Clientes.
- Realiza estiramientos.



**¡Ahora!**

Te invito a hacer **clic aquí** y ser parte de la Cultura digital de la familia **envía**.

¿Te has conectado a la actividades virtuales de la familia **envía**?

- Reuniones Participativas (Una vez)  
abr - may  
jun - jul  
ago - sep
- Capacitación "Protocolo en Bioseguridad" (Una vez)
- Capacitación "El Servicio te hará ganador" - primer módulo.
- Leer el Noti**envía** Ed. 76.
- Encuesta "Autoreporte Covid 19" (Diaria)

# 4 Alerta tripulación



## AMBIENTAL

Durante octubre y noviembre,  
la estrategia es **ENERGÍA** y su  
**invitación** es:



**Energía** Octubre - Noviembre

¡El uso eficiente de corriente,  
mejorará el medio ambiente!

Haz clic [AQUÍ](#) para aprender un  
poco más sobre esta estrategia.

Haz clic [AQUÍ](#) para ver el video  
de esta estrategia.

Conoce también las fechas  
ambientales importantes.

Haz clic [AQUÍ](#) para conocerlas

## CALIDAD

Lección de punto

Recordemos el buen manejo que  
debemos hacer de la **Matriz de  
Comunicaciones**.

[Haz clic aquí.](#)



## SST

Durante octubre - noviembre,  
te invitamos a **reforzar tus conocimientos** en:



Octubre / Noviembre

**PROMOCIÓN DE LA SALUD  
Y PREVENCIÓN DE OTROS  
PELIGROS Y RIESGOS**

*¡Prende tu chispa,  
crea nuevos hábitos de vida!*



Haz clic para ver el  
video

# 4 Evaluación SST



Para finalizar,  
es hora de poner a prueba  
tus conocimientos en SST.

Haz clic aquí



Gracias familia **envía**.  
Nos vemos en la próxima  
**Reunión Participativa,**  
del 2021.

Recuerda:

1



Usa obligatoriamente  
el tapabocas en todo  
momento.

2



Lava tus manos mínimo  
cada 3 horas y durante 20  
segundos.

3



Aplica el distanciamiento  
físico y social.