

# ABINFO



**!Pasión por lo que Hacemos!**

**Ideas para compartir**

**Bienestar**

**Conoce a tu Familia**

**Entérate**

**Sociales**

**Seguridad y Salud en el trabajo**

# IDEAS PARA COMPARTIR

## SERVICIO...AL CLIENTE?

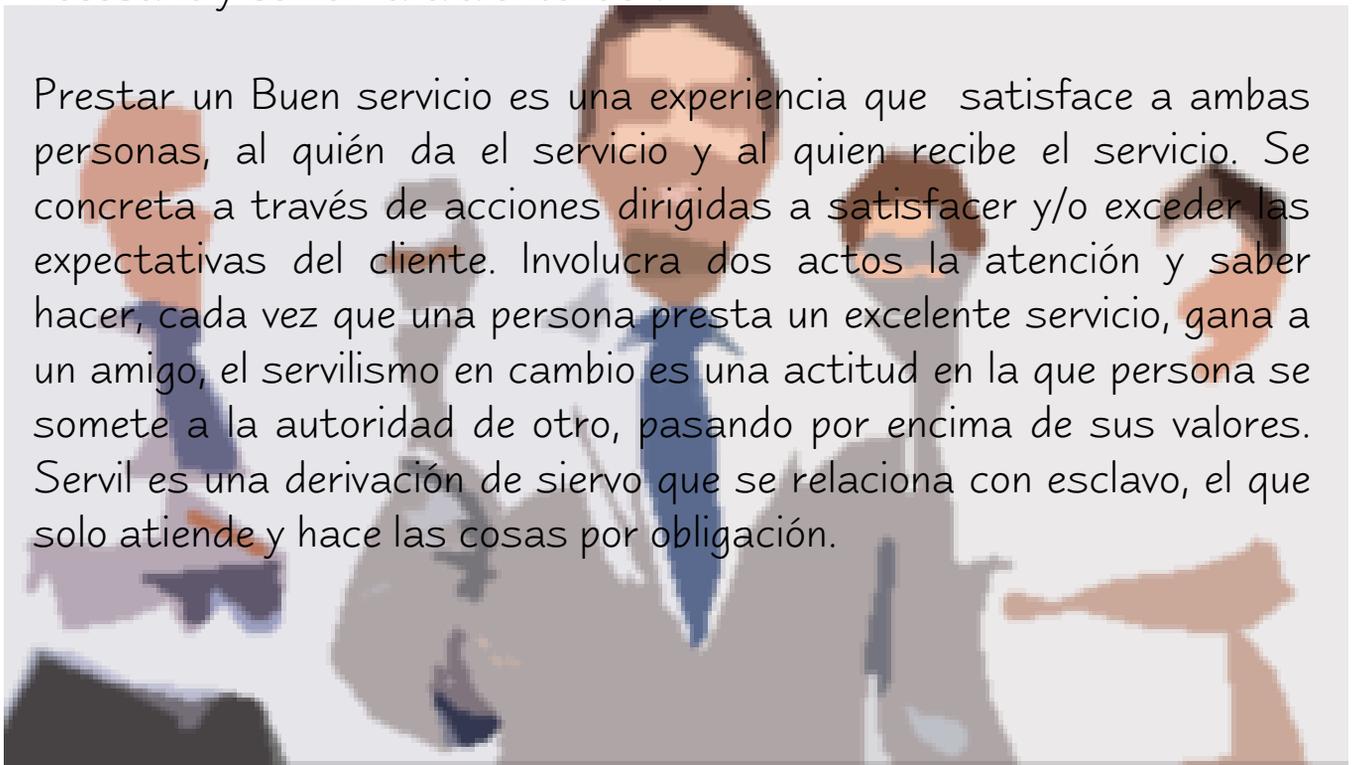


Jairo Gómez  
Jefe de Recursos  
Humanos

Clientes...La palabra cliente proviene del latín cliens que significa (protegido), ellos son nuestra razón de ser pues sin ellos a quien le podríamos vender la mercancía que importamos? No obstante vale la pena mencionar que en ocasiones el termino de servicio al Cliente se distorsiona y corremos el riesgo de caer en el servilismo.

Ser servil y servicial son dos cosas muy diferentes, pregúntese cuantas veces por ejemplo ha sentido que le da al cliente mas de lo necesario y comenzara a entender.

Prestar un Buen servicio es una experiencia que satisface a ambas personas, al quién da el servicio y al quien recibe el servicio. Se concreta a través de acciones dirigidas a satisfacer y/o exceder las expectativas del cliente. Involucra dos actos la atención y saber hacer, cada vez que una persona presta un excelente servicio, gana a un amigo, el servilismo en cambio es una actitud en la que persona se somete a la autoridad de otro, pasando por encima de sus valores. Servil es una derivación de siervo que se relaciona con esclavo, el que solo atiende y hace las cosas por obligación.





Alexander Pope, un poeta británico, dijo que "el que dice una mentira no se da cuenta del trabajo que emprende, pues tiene que inventar otras mil para sostener la primera".. Sin embargo, hay personas que caen en la tela de araña de la mitomanía y hacen de la mentira su forma de vida, se convierten en mentirosos compulsivos.

La mentira no nos resulta ajena, recurrimos a ella desde la infancia e incluso siendo adultos. Un estudio realizado en la Universidad de Massachusetts reveló que el 60% de las personas mienten al menos una vez durante una conversación de diez minutos, caen en lo que se conoce como "mentiras esporádicas".

Sin embargo, detrás de la costumbre de mentir compulsivamente no siempre se esconde el deseo de obtener algo o evitar un castigo, el mitómano suele mentir sin tener un motivo válido, por compulsión. Esa tendencia a mentir compulsivamente puede colocarle en situaciones ridículas o llevarle a inventar historias insostenibles. De hecho, aunque el mitómano sepa que lo han descubierto, puede seguir mintiendo y complicar aún más su narración.

Para el mitómano, mentir se convierte en un hábito, es su forma de relacionarse. Esta persona no solo siente la necesidad de mentir en las situaciones que están en su contra para evitar las consecuencias sino también en los pequeños detalles, aunque no gane nada con ello. Quien padece mitomanía puede sentirse raro diciendo la verdad pero se siente cómodo mintiendo.

El problema es que cuando faltar a la verdad se convierte en un hábito y se cae en la mentira patológica, el mitómano tendrá que enfrentarse a diferentes dificultades debido a que pierde la confianza de los demás. Un mentiroso patológico puede llegar a perder su trabajo, tener problemas familiares, romper con su pareja y sufrir aislamiento social..

# CONOCE A TU FAMILIA

DANYELA SARRIA



Danyela tiene 17 años y se encuentra haciendo su aprendizaje SENA en nuestra empresa, apoyando el área de cartera.

" Mi familia está conformada por:

papá: Víctor Hugo Sarria

mamá: Andrea Bejarano

Hermana menor: Gabriela Sarria

Hermano menor: Felipe Sarria

Dos perritas: Nieve y morocha

Disfrutamos de la compañía el uno del otro durante la semana hacemos actividades juntos como ir a la iglesia, ver televisión y hablar un poco de lo que hicimos durante el día. El fin de semana hacemos cosas mas particulares salimos con amigos, cada uno por su lado o nos quedamos en casa, vamos a la iglesia hacemos quehaceres y compartimos. Somos muy unidos, y en mis tiempos libres me gusta mucho dormir y escuchar música o escuchar música mientras duermo"

## Cumpleaños Mayra Gonzales



## Equipo de Cartera...y compras



## Cumpleaños Julieta Pérez



**ABiN**<sup>®</sup> S.A.S

Edición 31 Marzo de 2018

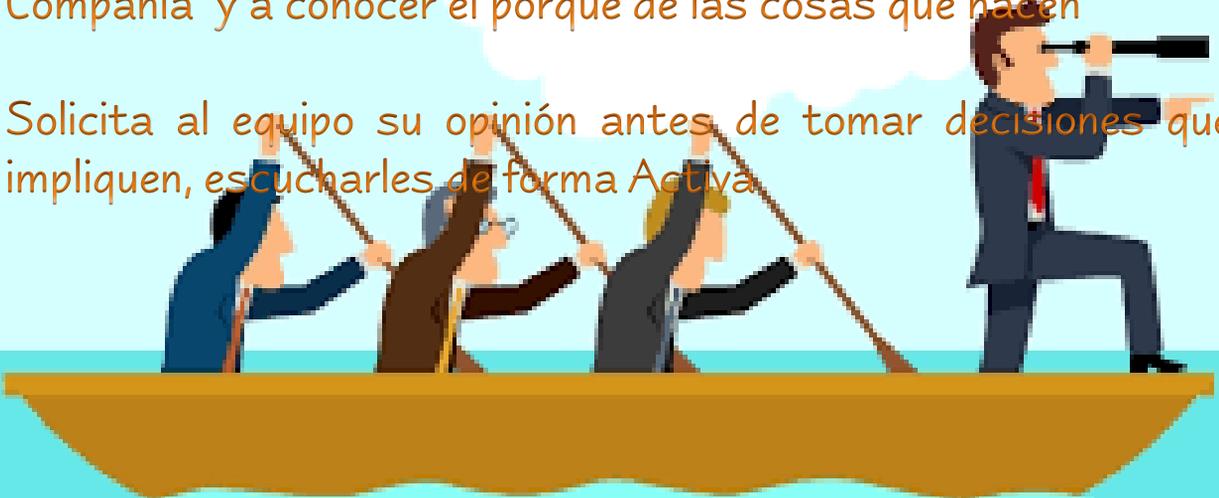
## Competencias

En esta edición vamos a exponer otra competencia Especifica, vamos por **LIDERAZGO**

**DEFINICION:** Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción, fija objetivos y hace el seguimiento de dichos objetivos dando el Feedback necesario, integra además las opiniones de los otros y establece directivas claras comunicándolas efectivamente, tiene energía y a trasmite a otros, es agente motivador e inspira confianza

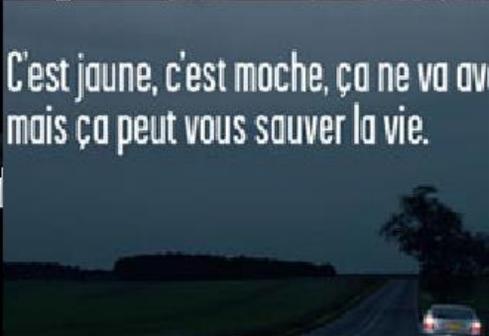
### COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS

- ⇒ Vive los valores de la organización y hace que su equipo los comprenda.
- ⇒ Ayuda a las personas del equipo a entender su papel en la Compañía y a conocer el porqué de las cosas que hacen
- ⇒ Solicita al equipo su opinión antes de tomar decisiones que le impliquen, escucharles de forma Activa

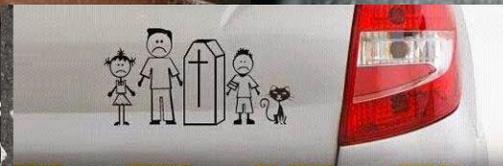




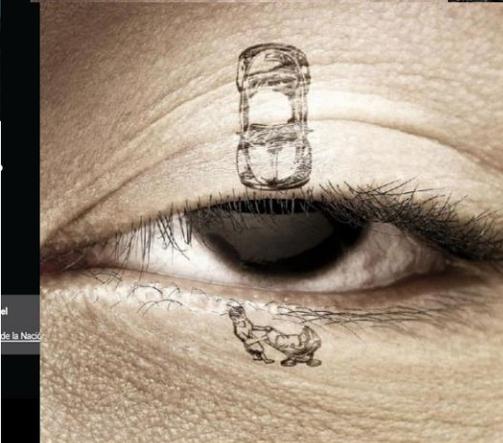
**USÁ CASCO,  
TE SALVA LA VIDA.**



**C'est jaune, c'est moche, ça ne va pas  
mais ça peut vous sauver la vie.**



**INFRINGIR LAS NORMAS DE TRÁNSITO  
DESTROZA FAMILIAS**  
**RESPECTA LOS LIMITES DE VELOCIDAD**





Para el sistema de gestión de la Calidad es muy importante que todos los que formamos parte de la compañía estemos sintonizados con algunos conceptos claves, en ese orden de ideas vamos a recordar lo siguiente:

## Política de Calidad

Lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes en el abastecimiento de autopartes con un personal comprometido con los objetivos de calidad y el mejoramiento continuo en todos los procesos de la organización.

## Objetivos de Calidad

1. Seleccionar, contratar y capacitar el talento humano de la empresa
2. Garantizar la satisfacción de nuestros Clientes con un amplio portafolio de productos y un servicio oportuno.
3. Generar un impacto positivo en la región a través de las responsabilidad social empresarial y el compromiso con la protección del medio ambiente
4. Lograr resultados satisfactorios de crecimiento y rentabilidad para la organización

# CUMPLES

Nombre	Día
FRANCO TORRES MARIO	2
QUIROGA ANACONA MANUEL ALEJANDRO	2
TINTINAGO RIVERA STEVEN	5
PARRA GOMEZ EDGAR	11
ARISTIZABAL SALGUERO JUAN CARLOS	19
RAMOS LATIN YANUBA	19
VARGAS PINZON ORLANDO	20
CORTES RODRIGUEZ LUIS FERNANDO	31

## 10 medicinas del ÉXITO

Por Juan Diego Gómez Gómez

2 

**Para tu alma:**  
Enamórate de tu propósito de vida.

3 

**Para tu corazón:**  
100% servicio y 0% odio.

1 

**Para la lengua:**  
No hables ni de enfermedades ni de problemas

4 

**Para tu cabeza:**  
Más libros y menos telenovelas.

5 

**Para tus relaciones:**  
Navega en virtudes; No naufragues en defectos.

6 

**Para tus oídos:**  
Escucha más e interrumpe menos.

7 

**Para dormir menos:**  
Anhelar más.

8 

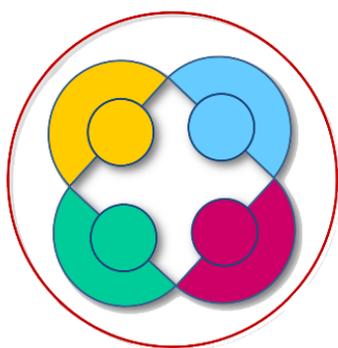
**Para tu salud:**  
Ama lo que haces.

9 

**Para tus miedos:**  
Más razones de lucha.

10 

**Para tus críticos:**  
Larga vida.



*Recursos Humanos*

**Abastecimientos Industriales S.A.S**