

**Parte 1: Buenas prácticas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Buenas prácticas** | **¿Por qué es importante?** | **Formas de llevar a cabo la mejor práctica** |
| **Comunicarse entre sí** | * **Ayuda a que el equipo de los resultados que se buscan.** * **Ayuda en la retroalimentación constructiva (mejorar).** | * **Ser claro y conciso en lo uno dice.** * **Preguntar y aclarar si algo no se entiende.** |
| **Tratar con respeto** | * **Es importante tratas a los demás con respeto, considerando que ellos también tienen conocimientos sobre el área u otras cuestiones.** * **Tratar como le gustaría a uno ser tratado.** | * **Ser empáticos (comprender las experiencias y emociones).** * **Trabajar en colaboración (apoyo), para el logro de los objetivos en común.** |
| **Dar y pedir ayuda adecuadamente** | * **Ayuda cuando se tiene un objetivo en común.** * **Fomenta un ambiente de colaboración y respeto mutuo.** | * **Ser proactivo en la ayuda en la solución de errores.** * **Ser flexible.** |
| **Mantener relaciones profesionales positivas** | * **Crea confianza a la hora de pedir o brindar ayuda.** * **Creará una relación solida con los miembros.** | * **Mostrar aprecio por el trabajo de los demás.** * **Ser empáticos (ponerse en el lugar del otro).** * **Trabajar en equipo, apoyarse mutuamente.** * **Transmitir entusiasmo y optimismo.** * **Buscar solución a problemas en conjunto.** |
| **Compartir conocimientos y recursos con el equipo** | * **Ayuda a resolver de manera rápida y más eficiente los incidentes.** | * **Fomento de una comunicación al diálogo abierto de ideas.** * **Compartir manuales o planes de trabajo.** * **Tener un espacio de critica autoconstructiva.** |

**Parte 2: Casos de estudio**

|  |
| --- |
| **Caso de estudio 1** |
| Julio, Especialista de Soporte en TI que trabaja en una gran tienda de telefonía, recibe el encargo de su supervisor de atender a un cliente anciano. Es un día muy ajetreado en el trabajo porque es domingo. El cliente no podía reiniciar su teléfono a pesar de varios intentos pulsando el botón de encendido/apagado. Tras autenticar la identidad del cliente, Julio empieza a diagnosticar el problema escuchando su problema y haciendo preguntas aclaratorias.  Mientras intenta identificar la causa del problema del cliente, se le acerca una nueva Especialista de Soporte en TI, Jimena. Le pide ayuda urgentemente porque él es su mentor y ella está teniendo un problema al probar soluciones para un cliente que está siendo puesto en espera por teléfono. Además, revisa el historial del cliente y descubre que Julio le prestó servicio anteriormente. Hay algo en sus notas escritas que ella no entiende. Decide hablar con Julio para aclararlo.  Cuando Jimena pregunta educadamente a Julio si tiene tiempo para un asunto urgente, Julio levanta la voz y responde sin mirarla: "¿no ves que estoy atendiendo a un cliente?". Jimena se siente avergonzada y culpable por interrumpir. Se aleja en silencio mientras Julio sigue solucionando el problema de su cliente.  Después de resolver el problema de su cliente, Julio se da cuenta de que no trató a Jimena con respeto. Se acerca a ella y le pide disculpas. También le propone que se reúnan periódicamente para hablar de los problemas que ella tiene en el trabajo. Jimena acepta. |
| **Enumera las buenas prácticas utilizadas por Julio. Explica cómo o cuándo se utilizó cada una de ellas.** |
| * **Seria al momento de priorizar la atención que le estaba dando al cliente en su momento.** |
| **¿Qué podría haber hecho Julio de otra manera?** |
| * **Principalmente tratarla con respeto.** * **Tener una comunicación correcta con su compañera, indicándole que al término de la llamada le resolvería sus dudas.** * **Brindarle la ayuda.** |

|  |
| --- |
| **Caso de estudio 2** |
| Yeni es una Especialista de Soporte en TI que presta asistencia a varios clientes. Su supervisor le encarga que trabaje con otros tres Especialistas de Soporte en TI para recopilar opiniones constructivas de los clientes con el fin de mejorar el servicio de asistencia informática de la empresa.  El objetivo del equipo es que los datos sean legibles y procesables en un formato de presentación. El supervisor espera que la presentación ayude a la alta dirección a tomar una decisión sensata basada en los datos y el feedback. La presentación está prevista para dentro de dos semanas.  El equipo de Especialistas de Soporte en TI se reúne para analizar el feedback y asegurarse que la presentación satisfaga las necesidades de la alta dirección. Yeni, junto con los demás Especialistas de Soporte en TI, analiza el feedback y empieza a elaborar las diapositivas de la presentación.  El equipo también acuerda reunirse a diario para hablar de los progresos, pero Yeni falta a dos reuniones y empieza a retrasarse en su análisis. La semana siguiente, los demás Especialistas de Soporte en TI le dicen a Yeni que necesitan que demuestre un compromiso más firme si quieren terminar la presentación a tiempo.  Yeni se siente avergonzada por su actuación y por haber defraudado al equipo. Trabaja hasta tarde un par de noches para ponerse al día con la presentación. El equipo avanza a buen ritmo, ya que todos los miembros contribuyen. Yeni se ofrece a compilar la presentación final y el equipo consigue entregarla a tiempo. |
| **Enumera las buenas prácticas utilizadas por Yeni. Explica cómo o cuándo utilizó cada una de ellas.** |
| * **Tuvo una comunicación eficaz (al momento de organizar los datos finales).** * **Mantuvo una relación profesional positiva (al momento de valorar el trabajo y esfuerzo por parte de sus compañeros y ponerse a la par al trabajo de ellos).** |
| **¿Qué podría haber hecho Yeni de otra manera?** |
| * **Dar su análisis constructivo en tiempo y forma.** |