

✓

¡Felicitaciones! ¡Aprobaste!

Calificación recibida 100 % Para Aprobar 100 % o más

Ir al siguiente elemento

1.
- En el último cuestionario, revisaste cómo Peta abordó la responsabilidad en una reunión retrospectiva. En este cuestionario, identificarás las formas en que Peta aborda la negatividad en la retrospectiva.
- 1 / 1 punto

Alex: ¿Vamos a hablar de que todavía se siguen haciendo los pedidos de forma incorrecta en la cocina? La encuesta a los clientes muestra que, incluso con las tabletas, la cocina siguió haciendo los pedidos de forma incorrecta.

Carter: No vi eso en la encuesta.

Peta: Creo que ese es un buen punto, Alex. De hecho, Carter, los resultados de la encuesta muestran que el 28% de los pedidos fueron incorrectos. Ya habíamos hablado sobre disminuir el desperdicio de alimentos si reducimos la cantidad de platos que se devuelven a la cocina. Dado que las tabletas eliminan cualquier error de los camareros cuando toman el pedido, creo que debemos abordar este problema.

Carter: Como ya he dicho, no es la cocina, sino la generosa política de devolución que tenemos. No deberíamos dejar que la gente pruebe los platos y devuelva lo que no le gusta.

Alex: Si no arreglamos esto, no tendremos ningún cliente que utilice las tabletas.

Carter: Deberíamos cambiar la política. Lo que pidan, deberán quedárselo.

Alex: Obviamente, no quieres aceptar que en realidad es el personal de la cocina el que está haciendo las cosas mal.

Carter: No pienso eso.

Alex: Simplemente no parece que se puede razonar contigo, incluso cuando está en los hechos. No sé que más hacer.

Peta: Espera. Creo que estamos de acuerdo en que el objetivo de todos es tener clientes satisfechos que tengan una experiencia agradable, ¿verdad?

Alex: Correcto.

Carter: Sí.

Peta: Alex, puedo entender tus frustraciones. Carter, ¿te comprometerías a ayudarnos a encontrar exactamente dónde está el problema?

Carter: No somos solo el personal de cocina y yo. Otros también deberían ayudar.

Peta: Todos lo haremos. ¿Por qué no hablamos sobre esto más tarde, y por qué no tomamos un breve descanso?

¿Todo listo para empezar?

☒ ¡Estoy listo!

✓

Correcto

¡Excelente! Compara tus respuestas con el feedback que se ofrece a continuación.

2.
- Describe una estrategia que usa Peta para abordar la negatividad durante la retrospectiva y otra que podría haber usado. Escribe 1 o 2 oraciones.
- 1 / 1 punto

Peta utiliza varias estrategias para abordar la negatividad durante la retrospectiva. Una estrategia efectiva que emplea es la validación de las preocupaciones de los miembros del equipo, como cuando reconoce las frustraciones de Alex y reitera el objetivo común de todos: la satisfacción del cliente. Al hacer esto, Peta no solo desactiva la tensión entre Alex y Carter, sino que también reafirma que todos están trabajando hacia un objetivo compartido, lo que puede reducir la negatividad.

Una estrategia alternativa que Peta podría haber utilizado es establecer un protocolo de discusión para manejar desacuerdos. Por ejemplo, podría haber sugerido un enfoque estructurado en el que cada persona exponga sus preocupaciones de manera ordenada, seguido de un tiempo dedicado a discutir soluciones. Esto podría ayudar a canalizar la negatividad hacia un diálogo más constructivo y enfocado en la resolución de problemas.

✓

Correcto

Default Feedback: Gracias por tu respuesta. Pedir a los miembros del equipo que compartan sus pensamientos individualmente, pedir un descanso de la reunión y tratar de establecer un tono positivo al comienzo de la reunión son estrategias para abordar la negatividad durante una retrospectiva.