

✓

¡Felicitaciones! ¡Aprobaste!

Calificación recibida 100 % Para Aprobar 100 % o más

Ir al siguiente elemento

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

**Peta:** Si observamos la encuesta de clientes, muestra que no alcanzamos nuestro objetivo de disminuir el tiempo de rotación de mesas. Estoy segura de que podremos acelerar eso a medida que avancemos, pero tengo curiosidad por saber si alguien tiene alguna idea de por qué los clientes pasan el mismo tiempo en la mesa con las tabletas que antes de instalarlas.

**Deanna:** Es posible que debamos analizar la capacitación de los camareros. Quizás los camareros deban ajustar la forma en que realizan sus interacciones, lo que podría reducir el tiempo de rotación.

**Gilly:** También es posible que debamos verificar la velocidad en la cocina.

**Peta:** Veamos todo lo que podría contribuir, incluido el tiempo de respuesta de la cocina. Creo que todos tenemos que hacer nuestra parte para contribuir a las metas. Quería señalar a Alex que su sucursal en realidad tenía un tiempo de rotación más corto que la sucursal de Gilly, con una diferencia de unos quince minutos. ¿Tienes alguna conclusión?

**Alex:** Hace poco alentamos a los camareros a que apuren las interacciones. Ese era uno de nuestros objetivos, y dado que las tabletas aceleraron el pago, fue fácil.

**Peta:** Gilly, ¿qué haces de forma diferente?

**Gilly:** Conozco a mis clientes. Sé que quieren venir a cenar y pasar un buen rato, así que le di instrucciones a mi personal para que no los molestara.

**Peta:** Gilly, sé que el equipo, incluidas tú y yo, debatimos que uno de los objetivos que queríamos alcanzar era acelerar la rotación de mesas. Sabemos que las tabletas hacen que eso sea eficaz, por lo que necesitamos que tu sucursal comience a centrarse en ese objetivo.

**Gilly:** No quiero apresurar a mis clientes para que coman más rápido.

**Peta:** Puedo entenderlo. Pero, ¿son todos los clientes? Tal vez algunos clientes quieren una experiencia gastronómica rápida, mientras que otros quieren quedarse un rato más.

**Gilly:** Posiblemente. Pero no quiero que las tabletas cambien la experiencia, que es por lo que vienen a Sauce & Spoon.

**Peta:** Queremos acelerar la experiencia gastronómica en tu sucursal, pero podemos hablar más sobre la forma de identificar a los clientes que podrían querer quedarse un rato más y a quienes desean una experiencia gastronómica más eficiente. Tal vez, a la mayoría le gustaría una cena más rápida, y podríamos ayudarlos a obtener esa experiencia. ¿Podrías lograr que tus camareros aceleren el tiempo de comida, pero también que consideren a los clientes que quieren quedarse más tiempo?

**Gilly:** Claro, podemos hablar más sobre eso.

¿Todo listo para empezar?

☒ Estoy listo.

✓ Correcto

¡Excelente! Compara tu respuesta con el feedback que se ofrece a continuación.

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

Peta utiliza varias estrategias para fomentar la responsabilidad en la retrospectiva. Una de ellas es proporcionar datos concretos de la encuesta de clientes, lo que crea un sentido de responsabilidad compartida al destacar que el equipo no alcanzó el objetivo de disminuir el tiempo de rotación de mesas. Además, al señalar específicamente a Alex y su sucursal como un ejemplo de éxito, Peta establece un estándar que otros pueden seguir, promoviendo la responsabilidad individual.

Una estrategia alternativa que Peta podría haber utilizado es implementar un sistema de seguimiento donde cada miembro del equipo asuma un objetivo específico relacionado con el rendimiento de sus sucursales. Esto permitiría que cada persona tenga claridad sobre su rol y responsabilidades, fomentando un mayor sentido de rendición de cuentas en el cumplimiento de los objetivos.

✓ Correcto

Default Feedback: Gracias por tu respuesta. Alentar al equipo a pensar holísticamente sobre los errores y desafíos, identificar soluciones para el futuro y alentar la toma de propiedad son estrategias para fomentar la responsabilidad durante una retrospectiva.