

Tips para ser un buen tutor

- 1- **Saluda primero responde después:** Muchas veces a recibir un chat entrante perdemos tiempo escribiendo la respuesta antes de saludar al alumno, es fundamental acortar los tiempos de respuesta por esto saluda primero al alumno utilizando las ayudas que te brinda Zopim y posteriormente bríndale la respuesta a su inquietud.
- 2- **Primero en saludar y último en despedirse (FILO):** Asegurarse de ser el último en escribir y despedirse, no se puede dejar que el alumno sea quien finalice la conversación pues el chat queda inconcluso, desmejorando tus estadísticas. Puedes utilizar las frases de ayuda que están en Zopim para despedirte, o escribir tus propias frases. Ejemplo: Siempre a la orden, fue un placer ayudarte o ¡Animo continua con tu certificación!
- 3- **La pausa vale:** Siempre que necesites tiempo para dar una respuesta debes indicarle al alumno que te permita unos minutos en línea mientras le das solución a su problema. En caso de que necesites más tiempo, indícale que continúas investigando, que en un momento le das la respuesta, debes hacerle sentir que hay alguien detrás del computador buscándole la solución.
- 4- **Crear tus propias ayudas:** Si detectas que una inquietud es frecuente debes tipificarla y de ser posible generar un material que te ayude a responder fácilmente esas dudas de tal forma que ahorres tiempo cada vez que se presente un alumno con esa misma dificultad. Ten estos materiales siempre a la mano.
- 5- **Apoyarte en tus compañeros de turno:** En algunas ocasiones es posible que te encuentres ante una pregunta que no sepas responder, quizá no tengas la respuesta en ese momento o te cueste encontrarla, debes siempre tener presente que tienes compañeros en línea apóyate en ellos y apóyalos cuando ellos necesite de tu ayuda.
- 6- **Respuesta efectiva:** Debes estar atento a lo que te están preguntando, puede que tengas que atender varios alumnos al tiempo, es importante que entiendas exactamente lo que te pregunta cada uno y le des la respuesta idónea a su inquietud. No te sobre extiendas ni los dejes a medias.
- 7- **El archivo de respuesta es tu mejor amigo:** Siempre que tengas dificultad para identificar un problema en una actividad apóyate en los archivos de respuesta que te brinda la plataforma, así mismo cuando estés calificando una evaluación puedes apoyarse y utilizar los recursos del maestro que están ubicados en tu cuenta de tutor de NextU.
- 8- **Aprende de los errores:** Tú debes ser tu crítico más exigente, examina que comportamientos te han costado malas calificaciones y evita caer en los mismos errores.

Revisa los historiales de chats negativos y observa en que han fallado los demás tutores para tu no cometer los mismos errores, también aprovecha y revisa los chats con buenas calificaciones y examina que metodologías emplearon los tutores para obtener esas buenas calificaciones.

- 9- **Aprende de tus alumnos:** En ocasiones se puede dar el caso de que el alumno venga con una respuesta a un problema, no menosprecies su respuesta ya que esta te puede ser de gran ayuda en futuras ocasiones y facilitarte el trabajo cuando otro alumno tenga ese problema.
- 10- **Si el chat no ha terminado batalla no ha finalizado:** En caso de que te hayan colocado una mala calificación no te vayas y cierres el chat, intenta que no se quede así, usa todos los recursos posibles para cambiar esa calificación, se amable y búscale la solución al alumno, luego envíale nuevamente la solicitud de chat para que te cambie esa mala calificación.