

Escuchar para Servir: Mesa Redonda sobre la Escucha Activa en el Servicio al Cliente

Gestión del Conocimiento | Gestión del Conocimiento en la Organización | Aprendizaje Colaborativo

Descripción

Este plan de clase está diseñado para adultos en educación para el trabajo que cursan Gestión del Conocimiento en la Organización, con un enfoque práctico en el servicio al cliente. El propósito es fomentar la habilidad de escuchar activamente, fundamental para brindar un servicio al cliente efectivo y satisfactorio. A través del visionado y análisis colaborativo del video “Por qué es tan importante aprender a escuchar” de Víctor Küppers, los estudiantes compartirán sus reflexiones y comentarios en una mesa redonda, aprendiendo a comunicarse respetuosamente y a valorar las ideas de los demás.

Esta actividad es relevante porque escuchar bien facilita la comprensión de las necesidades del cliente, mejora la resolución de problemas y fortalece la relación entre la organización y sus usuarios. Además, el aprendizaje colaborativo promueve la responsabilidad compartida y el respeto mutuo, competencias clave en cualquier ámbito laboral. Los estudiantes podrán aplicar estas habilidades inmediatamente en sus contextos de trabajo, mejorando la calidad del servicio y contribuyendo a ambientes laborales más positivos.

Objetivos de Aprendizaje

- Analizar las ideas principales del video “Por qué es tan importante aprender a escuchar” para comprender la importancia de la escucha activa en el servicio al cliente.
- Compartir comentarios y reflexiones propias en una mesa redonda, promoviendo la comunicación efectiva y el respeto por la opinión de los demás.
- Aplicar estrategias de escucha activa y comunicación asertiva durante la discusión grupal.
- Evaluar la importancia de la escucha en situaciones reales de servicio al cliente y su impacto en la satisfacción del cliente.

Recursos Necesarios

- Proyector o pantalla para reproducción del video.
- Computadora o dispositivo con acceso a internet para mostrar el video “Por qué es tan importante aprender a escuchar” de Víctor Küppers.
- Video “Por qué es tan importante aprender a escuchar” de Víctor Küppers (enlace o archivo local).
- Sillas dispuestas en círculo para facilitar la mesa redonda (cantidad según número de estudiantes).
- Hojas y bolígrafos para que cada estudiante anote sus ideas y comentarios.

- Reloj o cronómetro para controlar tiempos de intervención.

Requisitos Previos

- Conocimientos básicos sobre servicio al cliente y comunicación interpersonal.
- Habilidad para expresarse oralmente y escuchar a otros con respeto.
- Experiencia previa mínima en trabajo en grupo o en dinámicas colaborativas.
- Familiaridad con el uso de dispositivos tecnológicos para visualizar videos.

Actividades

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 10 minutos

Propósito de la sesión

Docente: Explica a los estudiantes que en esta sesión aprenderán por qué la escucha activa es una habilidad esencial en el servicio al cliente y cómo compartirán sus ideas en una mesa redonda para enriquecer el aprendizaje. Señala que esta habilidad los ayudará a entender mejor a sus clientes y compañeros de trabajo.

Activación de conocimientos previos

Docente: Inicia con esta pregunta para todos: “¿Alguna vez te has sentido frustrado porque alguien no te escuchó bien? ¿Qué pasó?”

- **Estudiantes:** En voz alta, uno por uno, comparten brevemente una experiencia personal relacionada con la falta de escucha.

Motivación y enganche

Docente: Comenta un dato curioso: “Se estima que escuchamos solo el 25% de lo que nos dicen los demás, pero en el servicio al cliente, escuchar bien puede ser la diferencia entre una venta o perder un cliente.”

Contextualización

Docente: Relaciona la habilidad de escuchar con la vida cotidiana y laboral de los estudiantes, enfatizando que esta competencia mejora la calidad del servicio y las relaciones en el trabajo.

- **Estudiantes:** Escuchan y reflexionan sobre cómo la escucha activa puede ayudarles en su ambiente laboral.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 40 minutos

Presentación del contenido

Docente: Presenta el video “Por qué es tan importante aprender a escuchar” de Víctor Küppers, indicando que presten atención a los mensajes clave para luego compartir sus opiniones en grupo.

- Reproduce el video (duración aproximada 6-8 minutos).

Actividad 1: Reflexión individual y anotación

- **Objetivo:** Analizar las ideas principales del video.
- **Instrucciones:** El docente dice: “Ahora que vimos el video, tómense 5 minutos para escribir en una hoja tres ideas que les parecieron importantes o que les llamaron la atención sobre escuchar activamente.”
- **Organización:** Individual.
- **Producto:** Lista escrita con 3 ideas sobre la escucha activa.
- **Tiempo:** 5 minutos.
- **Rol docente:** Observa, ofrece apoyo individual si algún estudiante no entiende el video o tiene dudas.

Actividad 2: Mesa redonda de comentarios y reflexiones

- **Objetivo:** Compartir y debatir ideas sobre la importancia de la escucha activa en el servicio al cliente.
- **Instrucciones:** El docente organiza a los estudiantes en círculo y explica la dinámica: “Cada uno tendrá máximo 2 minutos para compartir sus ideas escritas. Escuchen con atención y respeten el turno de palabra. Pueden hacer preguntas o comentarios breves después de cada intervención.”
- **Organización:** Grupo completo (mesa redonda).
- **Producto:** Participación oral con comentarios y preguntas.
- **Tiempo:** 25 minutos (dependiendo número de estudiantes, ajustar para permitir participación equitativa).
- **Rol docente:** Facilita la mesa redonda, modera los turnos, fomenta el respeto y la escucha activa, hace preguntas guía como: “¿Cómo creen que escuchar bien puede cambiar la experiencia del cliente?” o “¿Qué dificultades han tenido para escuchar en su trabajo?”

Actividad 3: Síntesis grupal

- **Objetivo:** Construir un resumen colectivo de las ideas más importantes sobre la escucha activa.
- **Instrucciones:** El docente pide: “Entre todos, vamos a elegir las 3 ideas más importantes que surgieron en la mesa redonda para escribirlas en un papel que colgaremos en el aula.”
- **Organización:** Grupo completo.
- **Producto:** Lista colectiva de 3 ideas clave escritas en papel visible.
- **Tiempo:** 10 minutos.
- **Rol docente:** Guía la selección de ideas, fomenta el consenso, asegura que todos participen.

Diferenciación

- **Para estudiantes que terminan antes:** Proponer que elaboren un ejemplo concreto de una situación en su trabajo donde pueden aplicar la escucha activa.

- **Para estudiantes que necesitan apoyo:** El docente ofrece apoyo individual para comprender el video y puede facilitar preguntas de guía más simples o ejemplos adicionales.

Transiciones

Al finalizar la reflexión individual, el docente anuncia la transición a la mesa redonda enfatizando la importancia de compartir para aprender de todos. Tras la mesa redonda, conecta la discusión con la síntesis grupal, resaltando cómo la colaboración fortalece el aprendizaje.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 10 minutos

Síntesis

Docente: Solicita a cada estudiante que escriba en una hoja una frase o idea clave que se lleva de la sesión, llamada “ticket de salida”.

- **Estudiantes:** Escriben una idea o reflexión personal sobre la importancia de escuchar para un buen servicio al cliente (3 minutos).

Reflexión metacognitiva

Docente: Formula las siguientes preguntas para que los estudiantes respondan oralmente o mentalmente:

- ¿Qué aprendí hoy sobre la escucha activa y cómo influye en el servicio al cliente?
- ¿Cómo puedo aplicar lo que aprendí en mi trabajo o en mi vida diaria?
- ¿Qué me resultó más fácil o más difícil durante la mesa redonda y por qué?

Retroalimentación

Docente: Ofrece comentarios positivos sobre la participación y enfatiza el valor de escuchar y respetar a los demás. Destaca ejemplos concretos de intervenciones que evidenciaron buena escucha y comunicación asertiva.

Transferencia

Docente: Invita a los estudiantes a que en su próximo día laboral practiquen la escucha activa con un cliente o compañero y observen el resultado.

Tarea o reto

Proponer que durante la semana escriban una breve anécdota o experiencia donde aplicaron la escucha activa y los efectos que tuvo en la situación.

Evaluación

Tipo de evaluación: Formativa durante la fase de desarrollo y sumativa en la fase de cierre.

- **Criterios de evaluación:**

- Participación activa en la mesa redonda, demostrando escucha y respeto (objetivo 2 y 3).
- Capacidad para identificar y expresar ideas clave del video (objetivo 1).
- Aplicación de conceptos de escucha activa en reflexiones personales y grupales (objetivo 4).

- **Instrumentos sugeridos:**

- Lista de cotejo para participación y habilidades comunicativas durante la mesa redonda.
- Revisión de notas personales y ticket de salida para evidenciar comprensión.
- Observación directa por parte del docente durante las actividades.

- **Evidencias de aprendizaje:**

- Notas individuales con ideas principales del video.
- Participación oral en mesa redonda con comentarios y preguntas.
- Frase o reflexión escrita en el ticket de salida.