

ANEXO 4

APROPIANDO MI ROL EN LA SOCIEDAD

Caso 3.

El profesor lee el caso situacional a los estudiantes, o les entrega una copia del texto a ellos y realizan la lectura juntos.

Caso situacional: Centro de atención telefónica de un servicio de telefonía

Usted es asesor (a) comercial de una empresa de servicios de telefonía e internet, en esta semana tiene asignado asesorar a posibles clientes para la venta de los servicios de televisión, teléfono e internet en el centro de atención telefónica (call center). Usted debe llamar a las personas que recientemente se encuentran interesadas en adquirir estos servicios, uno de los clientes, es el director del departamento de Tecnología y comunicación de un periódico de la ciudad, usted lo atiende y le brinda la información necesaria para lograr un acuerdo, sin embargo, el tiempo que le ha brindado es mayor a una hora y ninguno de los paquetes que usted le ofrece le parece adecuado al director.

Según las políticas y valores de la empresa, usted no puede colgar una llamada a los usuarios antes de que ellos finalicen la llamada y el director aún tiene muchas preguntas que usted puede responder.

Al leer el caso situacional, el profesor elige a dos estudiantes y les pide que por favor complementen la situación dramatizando con uno de los estilos de comunicación, ya sea asertivo, agresivo o pasivo. El profesor debe elegir el estilo de comunicación.