



Recursos de aprendizaje - Demostración de roles

Tiempo estimado de trabajo del estudiante	60-90 minutos.
Habilidades del pensamiento	Metacognición, toma de decisiones, pensamiento crítico y pensamiento creativo.

Título de la situación	Chef de emergencia en pleno diciembre
Descripción	<p>El negocio de Take a chef es vender la experiencia de tener un chef premiado en los fogones de su casa. Es una plataforma para contratar un chef profesional a domicilio. Lleva funcionando dos años y tiene más de 1.000 cocineros repartidos por todo el país.</p> <p>En abril del 2014, los contrata Black Card de American Express, que ofrece un servicio de chef en 24 horas. El día 22 de diciembre, los llamaron para pedirles un chef de alto nivel para el día 31 para un cliente muy especial. El administrador habló con dos de los cocineros de máxima confianza y se cerró un acuerdo con uno de ellos, quien es chef de un hotel de cinco estrellas, por otro lado, la cocinera se fue tranquila para su casa a pasar noche buena.</p> <p>El cocinero confecciona el menú y hace la degustación, la cual pasa al cliente para que la apruebe. Compra la materia prima y, de repente, el día 31 a las 13:30 llama la esposa de chef al administrador y le avisa que el chef está en el</p>

Actividad de repaso



	<p>hospital con un ataque de apendicitis.</p> <p>La solución que tomó el administrador fue llamar uno a uno a los 1.000 cocineros que tienen en la base de datos. A las 4:30 había convencido a la cocinera, quien había trabajado para Martín Berasategui y para Ferrari. “¿Puedes venir?”, le preguntó. “Claro que sí”, contestó la cocinera.</p>
Descripción de los roles	<p>Administrador: quiere que todo salga bien cumpliendo con las solicitudes de sus clientes.</p> <p>Chef: es el cocinero más experimentado de todos y quiere salir del hospital para cumplir con su compromiso, pero no puede porque el dolor es muy fuerte y tienen que operarlo.</p> <p>Cocinera: tiene experiencia con clientes grandes, pero es muy estricta con lo que hace y piensa que es una buena oportunidad para darse a conocer y ganar dinero extra.</p>
<p>Solución de la situación</p> <p>Desde el primer momento, el administrador dio la cara y le informó todo al cliente. La cocinera se presentó y, al final, el cliente quedó tan contento que los contrataron para 40 cenas más y los recomendó en American Express.</p> <p>El administrador asumió el inconveniente y, aunque todo había salido bien, se sentía en la obligación de compensar al cliente de alguna manera y le ofreció organizarle una cena con su pareja, con la chef que finalmente había resuelto la cena de Nochevieja, pero con un menú diseñado por ella. Así, compensaba a los dos: al cliente y a la chef por haberle resuelto el problema.</p>	