

SUSMILE Capsula 3.4.3 Fuente 1

Respuestas

Ten en cuenta que las respuestas que figuran a continuación se han simplificado para que los profesores puedan evaluar la calidad de las respuestas en función del nivel de comprensión, la perspectiva adoptada en la lectura de los documentos y, eventualmente, la calidad de sus argumentos para compensar los elementos que faltan.

MEC nivel 4

1. **S2** ¿Cuál es la habilidad clave recomendada para enfrentarse a compañeros difíciles?
 - Mantener la calma
 - Beneficiarse de una formación que le ayude a escuchar, trabajar para llegar a una solución y abordar el problema de ese cliente difícil. Punto a tener en cuenta: se refiere a "socios" y no a clientes, porque también es cierto en el caso de las entregas B2B.
2. **S3** ¿Por qué los repartidores deben estar comprometidos y automotivados?
 - Porque pasan la mayor parte de su tiempo de trabajo solos, en un entorno difícil y con muchas interacciones con partes interesadas externas.

MEC nivel 5-6

S2-S3 ¿Por qué crees que la comunicación profesional y puntual es una habilidad necesaria para los repartidores de hoy en día?

- Como se les da más autonomía, las tecnologías proporcionan ahora datos instantáneos sobre el tratamiento de la mercancía y los clientes pueden tener más información que los conductores sin formación o no informados. Se da entonces la imagen negativa de un operador que no sabe nada de su empresa y no puede responder a las demandas de los clientes (por ejemplo: cómo tratar las devoluciones, cuánto se tarda en confirmar un rechazo de entrega, etc.).
 - También es necesario saber qué responder cuando la información no está disponible para el conductor, como orientar hacia el servicio adecuado, números de contacto, etc. Ofrece otro nivel de atención al cliente para atender una consulta específica o compleja.
1. **S3** ¿Por qué considera que la capacidad de organización tiende a responder a una mejor gestión del estrés?
 - Los conductores de reparto tienen nuevas tareas y responsabilidades que antes, así como nuevos equipos con los que lidiar. Una buena capacidad de organización es importante para ayudarles a organizarse, anticiparse a lo que pueda ocurrir y reducir al mínimo los imprevistos.
 - Conocer de antemano todas las limitaciones y horarios que hay que respetar permite organizar las rondas de reparto y calcular tiempos de funcionamiento realistas. Esto



permite a los conductores participar en la preparación, definir sus propias rutas cuando es posible (por ejemplo, las pausas para ir al baño) y comprender mejor los cambios de última hora para gestionar su estrés.

2. **S4** ¿Cuáles son las principales recomendaciones que se pueden enumerar a partir del documento para hacer frente a los distintos riesgos enumerados?
- Mejores inversiones en formación, sobre el uso de los equipos y la limitación del derroche de energía.
 - Invertir en trazabilidad, sea cual sea la tecnología utilizada, para saber dónde están las mercancías, los vehículos y los conductores
 - Adaptar el equipamiento y la indumentaria al entorno, adoptando al mismo tiempo los hábitos adecuados (por ejemplo: acceso al agua potable, adaptar los horarios de trabajo, etc.)
 - Invertir en prácticas físicas regulares y facilitarlas a los conductores para evitar o reducir las enfermedades profesionales

