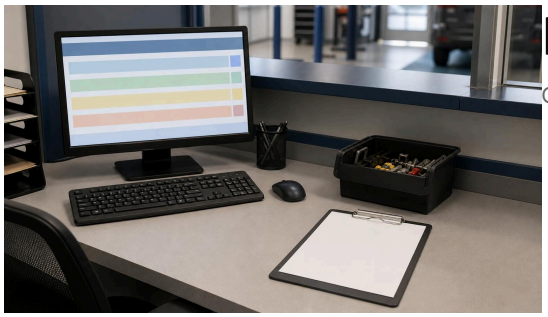


Elección del orden de la cola

COMUNICACIÓN · ARREGLA EL MENSAJE

Caleb trabaja en la cola de tickets del taller de reparación. El mostrador de servicio ordena el siguiente grupo de recogidas. La pantalla está filtrada en Listo para mostrador. Las marcas de color muestran el estado de espera, bahía y nota final. El ticket 4182 necesita una nota final para que el mostrador pueda llamar para la recogida. Al ticket 4190 le quitaron una espera por piezas, y el repartidor de piezas espera un número de bahía. Ambas acciones necesitan los mismos pocos minutos en la pantalla de la cola. Cualquiera podría hacerse primero. Caleb manda un mensaje rápido al supervisor, pero no dice el ticket ni la demora que puede causar.

Reescribe el mensaje de Caleb para que el supervisor pueda elegir entre las dos opciones posibles.

> *Primero hago el que está esperando. El otro ticket podría llegar un poco tarde.*

Para pensar: ¿Qué hace útil un mensaje corto cuando dos tickets de trabajo necesitan atención?