

Realidad extendida aplicada a la capacitación

Alberto López Berraco
Ignasi Torrent Font



Realidad Extendida

Introducción

- **Servicios de Empleo:** Necesidad de evaluar y desarrollar las competencias técnicas y transversales
- **Evolución en las metodologías:** implementación de la gamificación: realidad aumentada, aprendizaje basado en proyectos y realidad virtual

Principales aplicaciones:

- Procesos de selección para posiciones de camarero de barra y sala y camarero de piso.
 - Entrenamiento y evaluación de competencias
 - Medición de 3 competencias: autonomía, orientación al cliente y comunicación
 - Principal proceso: Apertura hotel Hyatt en Gran Vía
 - Orientación al puesto de trabajo:
 - Aprendizaje de tareas comunes asociadas al puesto de trabajo





Realidad extendida aplicada a la capacitación

Simulamos contextos reales de situaciones que las personas enfrentarán durante el desempeño de su trabajo para que, habiéndolos vivido en un contexto digital, estén mejor preparados para afrontarlos en el mundo real.



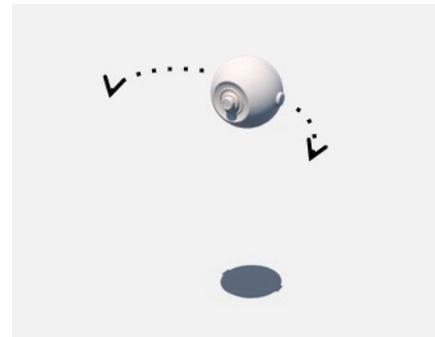
Formación en limpieza

Se simulan situaciones que requieren la interacción virtual con elementos digitales de hardware y software.



Diferentes escenarios

El usuario tiene la oportunidad de escuchar la conversación de los clientes sobre lo que esperan del servicio y sus opiniones.



Asistente virtual

Acompaña al usuario durante etapas iniciales de la formación y presenta nuevas funcionalidades.



Otros protagonistas

- Clientes
- Otros departamentos: lavandería, recepción, catering, seguridad.



Feedback final

Resultado del desempeño del usuario en la experiencia:

- Cumplimiento del plan de trabajo
- Organización
- Comunicación



Formación para camareros

Las tecnologías digitales transforman la ocupación de ‘camarero@’...

... **disminuyendo las actividades tradicionales** que empiezan a realizarse por el propio cliente con la app del restaurante y otros dispositivos

... y **potenciando el rol comercial** para conseguir fidelizar a la clientela

En este contexto es imprescindible dominar competencias transversales. El usuario se sumerge en una experiencia reflexiva, de escucha al cliente, de sus necesidades, expectativas, reacciones, etc. para dar el mejor servicio a los clientes.



Opiniones del cliente

El usuario tiene la oportunidad de escuchar la conversación de los clientes sobre lo que esperan del servicio y sus opiniones.



Pensamientos

Aparecen pensamientos ante las diversas interacciones del usuario.



Comunicación de emociones

Se muestra el nivel de satisfacción de los clientes y emoticonos sobre sus reacciones.



Feedback final

Resultado del desempeño del usuario en la experiencia:

- Calidad del servicio
- Comprensión del cliente
- Autonomía