|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD DIDÁCTICA CUESTIONARIO | | | | | | | |
| Generalidades de la actividad   * Las indicaciones, el mensaje de correcto e incorrecto debe estar la redacción en segundo persona. * Diligenciar solo los espacios en blanco. * El aprendiz recibe una retroalimentación cuando responde de manera correcta o incorrecta cada pregunta. * Señale en la columna Rta. Correcta con una (x) de acuerdo con las opciones presentadas. * Al final de la actividad se muestra una retroalimentación de felicitación si logra el 70% de respuestas correctas o retroalimentación de mejora si es inferior a este porcentaje.   Para sugerir este tipo de actividad tener presente equipo de Diseño Instruccional, que solo debe haber máximo doce opciones de pregunta y que cada campo tiene un límite de palabras permitidas para garantizar el responsive web. | | | | | | | |
| Instrucciones para el aprendiz | | *Esta actividad le permitirá determinar el grado de apropiación de los contenidos del componente formativo:* **El servicio**  *Antes de su realización, se recomienda la lectura del componente formativo mencionado. Es opcional (no es calificable), y puede realizarse todas las veces que se desee.*  *Lea la pregunta de cada ítem y seleccione la respuesta correcta.* | | | | | |
| Nombre de la Actividad | | Servicio y *catering* | | | | | |
| Objetivo de la actividad | | Identificar los aspectos clave relacionados con el servicio al cliente, las características del buen servicio, y los componentes y tipos de *catering.* | | | | | |
| PREGUNTAS | | | | | | | |
| Pregunta 1 | | ¿Cuál es el objetivo supremo de una empresa en términos de servicio? | *Rta(s) correcta(s) (x)* | | | | |
| Opción a) | Lograr la mayor satisfacción del cliente. | | *x* | | | | |
| Opción b) | Aumentar las ventas. | |  | | | | |
| Opción c) | Ampliar el mercado. | |  | | | | |
| Opción d) | Reducir costos operativos. | |  | | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | |
| Pregunta 2 | | ¿Cuál de las siguientes es una característica del servicio? | | | | | |
| Opción a) | Intangible. | | *x* | | | | |
| Opción b) | Acumulable. | |  | | | | |
| Opción c) | Permanente. | |  | | | | |
| Opción d) | Separado del producto. | |  | | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | |
| Pregunta 3 | | ¿Qué acción es clave para brindar un buen servicio al cliente? | | | | | |
| Opción a) | Cortesía. | | *x* | | | | |
| Opción b) | Ignorar al cliente ocupado. | |  | | | | |
| Opción c) | Prometer más de lo que puedes cumplir. | |  | | | | |
| Opción d) | Dar información incompleta. | |  | | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | |
| Pregunta 4 | | ¿Cuál es uno de los diez mandamientos del servicio? | | | | | |
| Opción a) | Cumple todo lo que prometas. | | *x* | | | | |
| Opción b) | El cliente es importante si es recurrente. | |  | | | | |
| Opción c) | No hay que hacer lo imposible. | |  | | | | |
| Opción d) | El cliente no siempre tiene la razón. | |  | | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | |
| Pregunta 5 | | ¿Qué aspecto fundamental debe garantizar un servicio de catering? | | | | | |
| Opción a) | Mantener la cadena de frío de los alimentos. | | *x* | | | | |
| Opción b) | La cantidad exacta de invitados. | |  | | | | |
| Opción c) | Uso exclusivo de cocinas externas. | |  | | | | |
| Opción d) | No ofrecer bebidas. | |  | | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | |
| Pregunta 6 | | ¿Cuál de los siguientes es un tipo de *catering*? | | | | | |
| Opción a) | Banquete. | | *x* | | | | |
| Opción b) | Reunión de negocio. | |  | | | | |
| Opción c) | Fiesta informal. | |  | | | | |
| Opción d) | Conferencia. | |  | | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | |
| Pregunta 7 | | ¿Qué se debe evitar al confeccionar un menú? | | | | | |
| Opción a) | | Preparar platos que se confeccionen al momento. | | x | | | |
| Opción b) | | Considerar los gustos de los invitados. | |  | | | |
| Opción c) | | Ofrecer platos típicos del lugar. | |  | | | |
| Opción d) | | Incluir opciones para dietas especiales. | |  | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | |
| Pregunta 8 | | ¿Qué se debe hacer cuando hay un problema en el servicio? | | | | | |
| Opción a) | | Resolverlo rápidamente y con aplomo. | | | ***x*** | | |
| Opción b) | | Ignorarlo y continuar. | | |  | | |
| Opción c) | | Delegarlo a otro empleado. | | |  | | |
| Opción d) | | Pedir disculpas sin resolverlo. | | |  | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | |
| Pregunta 9 | | ¿Qué opción representa un componente del servicio de *catering?* | | | | | |
| Opción a) | | Personal, material y mobiliario. | | | | ***x*** | |
| Opción b) | | Solo los cocineros y meseros. | | | |  | |
| Opción c) | | Solamente la comida y bebida. | | | |  | |
| Opción d) | | Solo el lugar del evento. | | | |  | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | |
| Pregunta 10 | | **¿Qué rol tiene el director de banquetes en el *catering*?** | | | | |  |
| Opción a) | | Coordinar personal, material y la disposición del mobiliario. | | | | | ***x*** |
| Opción b) | | Reservar los salones para los eventos. | | | | |  |
| Opción c) | | Organizar los menús exclusivamente. | | | | |  |
| Opción d) | | Solo atender a los clientes. | | | | |  |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | |
| MENSAJE FINAL ACTIVIDAD | | | | | | | |
| Mensaje cuando supera el 70% de respuestas correctas | | *¡Excelente! Ha superado la actividad.* | | | | | |
| Mensaje cuando el porcentaje de respuestas correctas es inferior al 70% | | *Le recomendamos volver a revisar el componente formativo e intentar nuevamente la actividad didáctica.* | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE REVISIÓN** | | |
|  | **Responsable** | **Fecha** |
| **Revisión de Estilo** |  |  |
| **Revisión Asesor metodológico** |  |  |