**Datos del autor de contenido**

|  |  |
| --- | --- |
| Responsable | M.Ed Luz María Stella Moreno Medrano  Ing. María Eugenia Hernández Morales |
| Contacto | Luzma.moreno@korimaeducacion.org  Mariaeugenia\_hdez@hotmail.com |
| Fecha de elaboración | 21 - 01 - 2014 |

**Adoptar una filosofía de servicio al huésped**

**Tema 2. Ventajas de contar con una política de calidad en el servicio al huésped**

[**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m7/tema2.html**](https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m7/tema2.html)

**Descripción**

En esta actividad pondrás a prueba tus conocimientos sobre las ventajas de contar con una filosofía de servicio al huésped.

**Instrucciones**

1. Lee los enunciados y responde V (Verdadero) y F (Falso).
2. Revisa la retroalimentación.

|  |
| --- |
| 1. El hotel tiene la oportunidad de organizar mejor sus operaciones.   V F   1. Los huéspedes siempre recomiendan el hotel, sin importar el servicio.   V F   1. Es importante anticiparme a las necesidades del huésped.   V F   1. A los empleados no les interesa el reconocimiento a su trabajo.   V F |

DG: retroalimentación para cada enunciado.

Enunciado 1.

Efectivamente, al establecer una filosofía de servicio al cliente se necesitará tener ordenada la empresa y tener claro quiénes son los responsables de cada área para supervisar el cumplimiento de dicha filosofía.

Enunciado 2.

Falso, ya que es más fácil hablar de las cosas malas que de las buenas en cualquier servicio, por lo tanto si queremos que los huéspedes recomienden el hotel es obligatorio dar un excelente servicio.

Enunciado 3.

Verdadero, ya que es muy importante estar atentos a las necesidades del cliente y como plus anticiparnos a que nos lo soliciten.

Enunciado 4.

Definitivamente falso, a toda persona nos interesa ser reconocidos por nuestro esfuerzo, por lo que es sumamente importante contar con responsables que puedan tener la capacidad de reconocer los logros de los empleados y esto tendrá resultados favorables para la empresa, ya que el empleado se motivará más y hará mejor su trabajo.

**Adoptar una filosofía de servicio al huésped**

**Tema 3. Obstáculos que se presentan al implementar la política de calidad en el servicio al huésped**

**Actividad de reforzamiento**

**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m7/tema3.html**

**Descripción**

Encontrarás una serie de enunciados incompletos, por lo que deberás de completarlos con la palabra correcta, eligiendo una de las dos opciones

**Instrucciones**

1. Lee los enunciados y selecciona la opción que consideres correcta.
2. Revisa la retroalimentación.

|  |
| --- |
| **1. El buen servicio al huésped es responsabilidad de \_\_\_\_\_\_los trabajadores del hotel.**  a) Todos  b) Ninguno  c) Los gerentes  d) El personal de mantenimiento |
| **2. Los \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ son muy importantes para diseñar una filosofía de servicio ya que estos son quienes tendrán la responsabilidad de transmitirla a todo el equipo de trabajo**  a) Recepcionistas  b) Gerentes y supervisores  c) Ama de llaves  d) Cocineros |
| **3. Las evaluaciones \_\_\_\_\_\_\_\_\_ a mejorar el servicio.**  a) Ayudan  b) Afectan  c) Perjudican  d) Retrasan |

DG: la retroalimentación para cada enunciado es la siguiente.

Enunciado 1. La palabra esperada es: Todos

Enunciado 2. La palabra esperada es: Gerentes y supervisores

Enunciado 3. La palabra esperada es: Ayudan

**Adoptar una filosofía de servicio al huésped**

**Tema 4. ¿Cómo repercute la filosofía de servicio al huésped en el personal?**

**Actividad de reforzamiento**

[**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m7/tema4.html**](https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m7/tema4.html)

**Descripción**

De los siguientes enunciados, identifica el que describe un buen ambiente de trabajo.

**Instrucciones**

1. Selecciona la opción que consideres correcta.
2. Revisa la retroalimentación.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Enunciado** | **Sí** | **No** |
| 1. Todas las mañanas mi supervisor saluda a todos los compañeros de trabajo. |  |  |
| 2. La mayoría de los empleados llegan tarde |  |  |
| 3. Los empleados sufren de muchos accidentes en su área de trabajo. |  |  |
| 4. Cada semana se expone en la recepción al empleado del mes. |  |  |
| 5. En el hotel existe un bono por buen desempeño. |  |  |
| 6. La mayoría de los huéspedes siempre regresan. |  |  |

Enunciado 1.

La palabra esperada es: Sí, es muy importante el saludo de todos los compañeros para evitar riñas.

Enunciado 2.

La palabra esperada es: No

Uno de los indicadores en una empresa de que el ambiente no es el adecuado, es justo la impuntualidad, ya que eso refleja el poco interés de los empleados por cumplir con su trabajo.

Enunciado 3.

La palabra esperada es: No

Esto quiere decir, ya sea que las instalaciones no son las adecuadas o que el personal no pone atención al hacer sus deberes y ambas razones provocan un mal ambiente laboral.

Enunciado 4.

La palabra esperada es: Sí.

Esto motiva mucho a los empleados a tener ese reconocimiento haciendo bien su trabajo.

Enunciado 5.

La palabra esperada es: Sí.

Es otro factor de motivación muy importante y quiere decir que los trabajadores luchan por hacer bien las cosas.

Enunciado 6.

La palabra respuesta esperada es: Sí.

Quiere decir que el servicio es bueno por lo tanto de seguro existe un ambiente laborar muy favorable.

**Cuidar a nuestros huéspedes I (Básico)**

**Adoptar una filosofía de servicio al huésped**

**Evaluación**

<https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m7/evaluacion.html>

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Test de evaluación del módulo** | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **1** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones es un paso para crear la filosofía de servicio al cliente? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Reducción de costos | | |  | |
|  | B) | Conocer al cliente y sus necesidades | | | X | |
|  | C) | Recomendación de boca en boca | | |  | |
|  | D) | Menos rotación de personal | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Efectivamente la respuesta correcta es: conocer al cliente y sus necesidades, ya que es importante conocer cuáles son las áreas de oportunidad del hotel para que los directivos lo resuelvan y ya teniendo todo el establecimiento y al equipo de trabajo en orden, entonces sí establecer la política de servicio al cliente. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Las demás respuestas son ventajas o consecuencias de contar con una política de servicio al cliente. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones representa una ventaja de contar con una política de servicio al cliente? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Más rotación del personal | | |  | |
|  | B) | Menos ventas | | |  | |
|  | C) | Empleados motivados con su trabajo | | | X | |
|  | D) | Menos conocimiento del cliente | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Efectivamente la respuesta correcta es: Empleados motivados con su trabajo, ya que con una política de servicio al cliente permitirá al hotel tener empleados más motivados con su trabajo. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: Empleados motivados con su trabajo, ya que con una política de servicio al cliente permitirá al hotel tener empleados más motivados con su trabajo.se presentan justo lo opuesto a contar con una política de servicio al cliente | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué hacer si los encargados no están de acuerdo en establecer una política de servicio al cliente? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Poner de acuerdo al equipo de trabajo operativo y establecerla de forma oculta. | | |  | |
|  | B) | Nombrar nuevos directivos | | |  | |
|  | C) | Nada y esperar a que los directivos tomen conciencia y deseen establecerla. | | | X | |
|  | D) | Que alguien tome la iniciativa y lo haga por el bien del equipo | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: nada y esperar a que los directivos tomen conciencia y deseen establecerla, en cualquier organización debe existir un organigrama el cual se debe de respetar, por lo que son los responsables quienes deben de ejecutar dicha iniciativa. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Tal vez nazca de cualquier integrante del equipo proponer la creación de la política de servicio al cliente, y eso está correcto, pero no se puede llevar a cabo si los directores o responsables del establecimiento no están de acuerdo en hacerlo. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué hacer si la empresa no cuenta con los recursos económicos para establecer la política de servicio al cliente? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Nada y esperar a que lleguen los recursos económicos. | | |  | |
|  | B) | Cerrar el establecimiento | | |  | |
|  | C) | Ir haciendo los cambios poco a poco | | | X | |
|  | D) | Solicitar apoyo a alguna institución pública o privada que apoye en temas de infraestructura y/o capacitación | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Los cambios que la empresa requiera no se tienen que hacer en un solo momento, se puede ir creando poco a poco, lo que sí es importante es crear una mentalidad de servicio al cliente desde la cabeza de la empresa hasta cada uno de los integrantes del equipo y a su vez se puede solicitar apoyo a diferentes instituciones que brindan este tipo de servicio de capacitación e infraestructura ya sea de manera gratuita o con intereses muy accesibles para la empresa. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| No se tiene que dejar a un lado el interés por mejorar la empresa y mucho menos cerrar el hotel, siempre hay formas de lograrlo teniendo voluntad. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Es un ejemplo de temas de capacitación para el personal del hotel. | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Temas de etiqueta de imagen y el buen vestir | | | X | |
|  | B) | Temas de agricultura | | |  | |
|  | C) | Tema de desarrollo de la familia | | |  | |
|  | D) | Taller de mecánica | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: temas de etiqueta de imagen y el buen vestir muestra, son ejemplo de cursos básicos que se pueden impartir al personal de un hotel. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: temas de etiqueta de imagen y el buen vestir muestra, son ejemplo de cursos básicos que se pueden impartir al personal de un hotel. | | | | | | |