**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 |

**Cuidar a nuestros huéspedes. La esencia de tu negocio**

**Tema 1. ¿Por qué cuidar a los huéspedes?**

**Actividad de reforzamiento**

[**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m2/tema1.html**](https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m2/tema1.html)

**Falta el botón de retroalimentación**

**Descripción**

En esta actividad pondrás a prueba tus conocimientos sobre la importancia de cuidar a los huéspedes.

**Instrucciones**

1. Lee cada una de las preguntas que se te presentan.
2. Escribe tus respuestas en el espacio correspondiente.
3. Revisa la retroalimentación.

|  |
| --- |
|  |
| 1. ¿Por qué es importante cuidar a los huéspedes?     cid:image001.png@01CEAE29.D81351C0   1. ¿Qué puedo hacer para que el huésped se sienta en casa?     cid:image001.png@01CEAE29.D81351C0 |

PW: retroalimentación para cada pregunta:

**¿Por qué es importante cuidar a los huéspedes?**

Es importante cuidar a los huéspedes por las siguientes razones:

* Incrementa las ganancias
* Favorece la permanencia del negocio
* Aumenta la publicidad de la industria
* Incrementa el éxito del negocio

**¿Qué puedo hacer para que el huésped se sienta en casa?**

Algunas acciones que puedes implementar son las siguientes:

* Atenderlo con amabilidad
* Ser proactivo
* Ir más allá de sus expectativas

Existen muchas más acciones que puedes realizar para que tu huésped se sienta en casa, ¿qué otras has implementado?, pregúntate ¿qué le agrada al huésped?

**Cuidar a nuestros huéspedes. La esencia de tu negocio**

**Evaluación**

[**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m2/evaluacion.html**](https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m2/evaluacion.html)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Test de evaluación** | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **1** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué sucede si cuidamos bien al cliente? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Incremento de gastos | | |  | |
|  | B) | Incremento de trabajo | | |  | |
|  | C) | Incremento de personal | | |  | |
|  | D) | Incremento de ganancias | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Efectivamente, cuidando a nuestros huéspedes obtendremos un incremento en las ganancias | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Recuerda que cuidando a nuestros huéspedes obtendremos un incremento en las ganancias. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Quiénes son las figuras claves en el servicio al huésped? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | El personal del hotel | | | **X** | |
|  | B) | Las instalaciones | | |  | |
|  | C) | Los alimentos | | |  | |
|  | D) | Las tarifas | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: el personal del hotel, ya que es quien tiene la posibilidad de hacer sentir a los huéspedes bienvenidos y en un ambiente que los invite a volver. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Nada es más importante que el personal del hotel, quien puede hacer sentir a los huéspedes bienvenidos y en un ambiente que los invite a volver. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué harías en caso de tener un reclamo o sugerencia de algún huésped? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Ignorarlo. | | |  | |
|  | B) | Enviar la queja al departamento correspondiente. | | |  | |
|  | C) | Empatizar con él y darle seguimiento. | | | **X** | |
|  | D) | Discutir con él para que se dé cuenta que no tiene la razón. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Efectivamente, debes empatizar con el huésped y darle seguimiento a su petición para que se dé cuenta de que lo consideras importante. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Recuerda que el cliente es primero y que debes empatizar con el huésped y darle seguimiento a su petición para que se dé cuenta de que lo consideras importante. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué tipo de ambiente y sensación quisieras que se llevaran los huéspedes de tu hotel? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Que estuvieron en un lugar bueno, pero no muy cálido. | | |  | |
|  | B) | Que se sintieron como en casa. | | | **X** | |
|  | C) | Que estuvieron en un lugar muy nuevo y con los mejores alimentos, pero sin atención personalizada. | | |  | |
|  | D) | Que estuvieron en un ambiente hostil e impersonal. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Exactamente, el objetivo de los servicios de hospitalidad es hacer sentir a los huéspedes como en su propia casa. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Recuerda que el objetivo de los servicios de hospitalidad es hacer sentir a los huéspedes como en su propia casa. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué significa ir más allá de las expectativas del huésped? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Es ir más allá de meramente satisfacer sus necesidades básicas. | | | **X** | |
|  | B) | Cuidar la prosperidad del negocio. | | |  | |
|  | C) | Crecer aún más. | | |  | |
|  | D) | Ser exitoso y tener muchos huéspedes. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Cuando se va más allá de satisfacer las necesidades del huésped, se asegura el éxito de nuestro negocio, ya que un cliente satisfecho vuelve y recomienda, etc. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| El enfoque debe ser el ir más allá de meramente satisfacer las necesidades del huésped, ya que un cliente satisfecho, vuelve, tiene estadías más larga , recomienda, etc. | | | | | | |