**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 |

**Introducción**

**Conoce la historia de…**

**No se despliega, revisar qué sucede**

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

**Autodiagnóstico**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Test de auto-diagnóstico** | | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **1** | |
| Texto enunciado | | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones es favorecedora para el hotel al cuidar bien al huésped? | | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | | |
|  | A) | Críticas negativas en páginas web | | |  | | |
|  | B) | Publicidad gratis de boca en boca | | | **X** | | |
|  | C) | Ingreso común de dinero | | |  | | |
|  | D) | Tener una reputación en riesgo | | |  | | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | | |
| Uno de los grande beneficios que el huésped le puede ofrecer al hotel es hablar bien de él con conocidos y familiares, así la gente se sentirá atraída por conocer y hospedarse en dicho hotel. | | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | | |
| Las críticas negativas sólo harán que la gente no tome al hotel como opción para conocerlo en persona.  El ingreso común no es un beneficio extra para el desarrollo del hotel al ser algo rutinario.  La reputación en riesgo hará que las estrellas disminuyan y el hotel se vea forzado a bajar calidad, precio y recorte de personal e incluso su cierre. | | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** | |
| Texto enunciado | | | | | | | |
| ¿Cómo se debería cuidar a un huésped? | | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | | |
|  | A) | Ofreciéndole servicio que superen sus expectativas | | | **X** | | |
|  | B) | Dar productos | | |  | | |
|  | C) | El personal debe actuar ante el huésped de manera común | | |  | | |
|  | D) | Resolver las necesidades del huésped en su momento | | |  | | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | | |
| Al darle al huésped un servicio que sobrepase sus expectativas, lo asombrará y tendrá una buena imagen del hotel, haciendo que se convierta en un huésped fiel. | | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | | |
| Con darle productos no bastará para contentar al huésped, se debe dar de gran calidad y en momentos inesperados.  Un personal que actúe de manera normal puede que sea desagradable para el huésped, por eso deben contar con reglas de comportamiento y trato al huésped.  Se deben anticipar todas las necesidades y problemas del huésped para poder resolverlas con eficacia y rapidez. | | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** | |
| Texto enunciado | | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones está más relacionado con la formula GUEST? | | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | | |
|  | A) | Salude, atienda al huésped, diga las reglas, ofrezca los servicios y agradezca al huésped por venir. | | |  | | |
|  | B) | Encargarse del hotel, dirijir al personal en sus deberes, supervisar la atención al huésped, estar al tanto del mantenimiento y ofrecer servicios | | |  | | |
|  | C) | Saludar con sonrisa, entender los requerimientos, explicar las políticas de los servicios prometidos y agradecer al huésped por su preferencia. | | | **x** | | |
|  | D) | Dar regalos de bienvenida, atender con eficacia, procurar la limpieza del hotel | | |  | | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | | |
| Los puntos de la formula GUEST son: Saludar con sonrisa, entender los requerimientos, explicar las políticas de los servicios prometidos y agradecer al huésped por su preferencia. | | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | | |
| Aunque todas las respuestas son recomedables, la fórmula GUEST te brinda una serie de pasos para lograr crear una empatía con el huésped y que sienta que su retroalimentación y opinión son importantes. | | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** | |
| Texto enunciado | | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones consideras que puede ser una barrera o filtro en la comunicación? | | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | | |
|  | A) | Platicar con un compañero en la recepción mientras atendemos a un huésped. | | |  | | |
|  | B) | No poner atención a lo que dice el huésped por estar haciendo otras cosas. | | |  | | |
|  | C) | No usar el lenguaje y palabras adecuados y entregar al huésped un mensaje equivocado. | | | **X** | | |
|  | D) | Atender a un huésped mientras completo la información en recepción. | | |  | | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | | |
| No usar un lenguaje apropiado para comunicarnos implica que existan barreras en la comunicación, ya que esto afecta el mensaje que queremos transmitir. | | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | | |
| Platicar con un compañero mientras atendemos a un huésped no es una barrera o filtro sino un hábito que debemos evitar, no poner atención al huésped cuando nos está hablando por estar haciendo otra cosa tampoco es una barrera o filtro, ya que se puede recibir el mensaje simplemente al poner atención. | | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** | |
| Texto enunciado | | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones corresponde a una de las cuatro habilidades de comunicación? | | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | | |
|  | A) | Hablar | | | **X** | | |
|  | B) | Entender | | |  | | |
|  | C) | Buena postura | | |  | | |
|  | D) | Mantener contacto visual | | |  | | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | | |
| Hablar corresponde a una de las cuatro habilidades de comunicación que también comprenden escuchar, leer y escribir. Las cuatro se complementan entre sí. | | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | | |
| Entender no corresponde una habilidad sino un efecto del buen uso de ella, una buena postura y mantener contacto visual son habilidades que desarrollamos para comunicarnos y superar barreras y filtros. | | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **6** | |
| 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, empleados motivados con su trabajo es la respuesta correcta, ya que con una política de servicio al cliente permitirá al hotel tener empleados más motivados con su trabajo | | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | | |
| Las opciones que se presentan son justo lo opuesto a contar con una política de servicio al cliente, así que la respuesta correcta es: empleados motivados con su trabajo. | | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **7** | |
| 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 por debajo del agua. | | |  | | |
|  | B) | Nombrar nuevos directivos | | |  | | |
|  | C) | Motivar a que los directivos tomen conciencia y deseen establecerla. | | | X | | |
|  | D) | Esperar a que alguien tome la iniciativa y lo haga por el bien del equipo | | |  | | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | | |
| En este caso motivar a que los directivos tomen conciencia y deseen establecerla, es la respuesta correcta, en cualquier organización deben 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 las cabezas del establecimiento no están de acuerdo en hacerlo. | | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **8** | |
| Texto enunciado | | | | | | | |
| ¿Cuál sería el enfoque del negocio hotelero? | | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | | |
|  | A) | Es ir más allá de meramente satisfacer las necesidades del huésped. | | | **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, 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 largas, recomienda, etc. | | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **9** | |
| Texto enunciado | | | | | | | |
| ¿Crees que los servicios que entregas siempre superarán las expectativas del huésped a través de los años? | | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | | |
|  | A) | Sí, un buen servicio siempre perdura | | |  | | |
|  | B) | Tal vez, nunca se sabe cómo reaccionarán los huéspedes | | |  | | |
|  | C) | No, con el tiempo los huéspedes tomarán el servicio como algo estándar | | | **X** | | |
|  | D) | Sí, eso es lo que le gusta al cliente. | | |  | | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | | |
| La respuesta correcta es: no, con el tiempo los huéspedes tomarán el servicio como algo estándar, ya que con el tiempo los huéspedes tomarán el servicio como algo estándar. | | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | | |
| La respuesta correcta es: no, con el tiempo los huéspedes tomarán el servicio como algo estándar, ya que con el tiempo los huéspedes tomarán el servicio como algo estándar. | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **10** | |
| Texto enunciado | | | | | | | |
| ¿Cuáles serían algunas formas importantes para asegurar que el personal es capaz de cumplir y exceder las expectativas del huésped? | | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | | |
|  | A) | Una sonrisa y buen trato | | |  | | |
|  | B) | Aumento de salario | | |  | | |
|  | C) | Capacita, motiva, monitorea y asegúrate | | | **X** | | |
|  | D) | Mejora en sus condiciones laborales | | |  | | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | | |
| La capacitación, la motivación, el monitoreo y asegurarse de que el personal cuenta con estos factores, es la parte más importante para que el personal cumpla y exceda las expectativas del huésped. | | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | | |
| Aunque es importante tu respuesta también es importante que el personal cuente con una buena capacitación, motivación, monitoreo y asegurarse de que sea capaz de cumplir y exceder las expectativas del huésped. | | | | | | | |