**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 I (Básico)**

**Tratar con situaciones difíciles**

**Evaluación**

https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m5/evaluacion.html

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Test de evaluación del módulo** | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **1** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué significa las siglas LEARN? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Escucha, Identifica, Discúlpate, Resuelve, Notifica | | | **X** | |
|  | B) | Lee, Estudia, Aprende, Razona, No | | |  | |
|  | C) | Esquiva, Ahorra, Despide, Discute, Desanima | | |  | |
|  | D) | Ninguna de las anteriores | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| ¡Muy bien! La respuesta correcta es: Escucha, Identifica, Discúlpate, Resuelve, Notifica | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: Escucha, Identifica, Discúlpate, Resuelve, Notifica | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuáles son los tres pasos para calmar a un huésped enojado? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Responda de manera defensiva  Evite tratarlo No tome en cuenta sus problemas | | |  | |
|  | B) | Responda de forma profesional, no personal Trate con la emoción del huésped Trate con el problema del huésped | | | **X** | |
|  | C) | Tómeselo de manera personal Grítele  Sáquelo del hotel | | |  | |
|  | D) | Evádelo Considere su problema si no tiene opción Si le beneficia, considérelo | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| ¡Excelente! La respuesta correcta es: responda de forma profesional, no personal, Trate con la emoción del huésped, Trate con el problema del huésped. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: responda de forma profesional, no personal, Trate con la emoción del huésped, Trate con el problema del huésped. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Al momento de responder de manera profesional a un huésped enojado, selecciona la opción más adecuado para comportarse ante tal situación | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Desinteresado | | |  | |
|  | B) | Alterado | | |  | |
|  | C) | Nervioso | | |  | |
|  | D) | Mantenerse calmado y ecuánime | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| ¡Enhorabuena! La respuesta correcta es: mantenerse calmado y ecuánime. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: mantenerse calmado y ecuánime. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| De las seis formas de capitalizar los reclamos de un huésped, ¿en qué consiste el dar seguimiento? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Seguir con la contabilidad | | |  | |
|  | B) | Continuar con los archivos de registro | | |  | |
|  | C) | No dejar de seguir a detalle los reclamos de un huésped para que no se pierda la vigencia ni la importancia | | | **X** | |
|  | D) | Esperar a que al cliente se le olvide el incidente. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| ¡Muy bien! La respuesta correcta es: no dejar de seguir a detalle los reclamos de un huésped para que no se pierda la vigencia ni la importancia. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: no dejar de seguir a detalle los reclamos de un huésped para que no se pierda la vigencia ni la importancia. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué se recomienda usar para poder tener un registro de reclamos e incidentes y así poder resolverlos de manera rápida y eficaz? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Nada | | |  | |
|  | B) | Libros diarios | | | **X** | |
|  | C) | Notas | | |  | |
|  | D) | Periódico | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| ¡Excelente! La respuesta correcta es: libros diarios. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: libros diarios. | | | | | | |