**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 | 10 - 02 - 2014 |

**Cuidar al huésped como propietario y/o gerente**

**Evaluación**

[**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso6/m2/evaluacion.html**](https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso6/m2/evaluacion.html)

**Instrucciones**

1. Lee detenidamente las preguntas/premisas que se presentan.
2. Selecciona la opción que consideres apropiada; solamente una de ellas es correcta.
3. Haz clic en retroalimentación para revisar tus resultados.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **1** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Quiénes colaboran para que el servicio al huésped sea consistente? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Las políticas implementadas desde un principio | | |  | |
|  | B) | Sólo el personal que tiene contacto con el huésped. | | |  | |
|  | C) | El gerente es la persona que debe estar al pendiente del servicio. | | |  | |
|  | D) | Tanto la gerencia como del personal. | | | X | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, el servicio al huésped consistente, requiere la dedicación tanto de la gerencia como del personal, cada uno de ellos desempeñando sus propios roles para servir a sus huéspedes de forma efectiva. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| El servicio al huésped consistente requiere la dedicación tanto de la gerencia como del personal, cada uno de ellos desempeñando sus propios roles para servir a sus huéspedes de forma efectiva. Por lo que la respuesta correcta es la D | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué tipo de problemas se resaltan en el caso del Hotel Superior? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Los problemas de falta de tiempo. | | |  | |
|  | B) | Los “problemas inconsistencia” | | | X | |
|  | C) | Los problemas de desacuerdos entre los empleados | | |  | |
|  | D) | Los problemas de comunicación. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Muy bien, el caso del Hotel Superior, se **resaltan** los “problemas inconsistentes” en el caso (por ejemplo el buen servicio el año pasado, el buen servicio de recoger pero el pobre recibimiento, el personal amistoso pero el pobre sistema, el descuido del personal al manejar las cuentas de los huéspedes, etc.) | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la B. El caso del Hotel Superior, se **resaltan** los “problemas de inconsistencia” en el caso (por ejemplo el buen servicio el año pasado, el buen servicio de recoger pero el pobre recibimiento, el personal amistoso pero el pobre sistema, el descuido del personal al manejar las cuentas de los huéspedes, etc.) | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuáles son los tres componentes centrales del servicio al cliente consistente? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Percepción, procedimiento y personas. | | | X | |
|  | B) | Limpieza, orden y disciplina. | | |  | |
|  | C) | Puntualidad, carisma y servicio. | | |  | |
|  | D) | Hospitalidad, voluntad y calidad. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Excelente: El servicio al huésped consiste de tres componentes centrales: Percepción = el “Corazón”, Procedimiento = la “Cabeza” , Personas = las “Manos”  Los negocios que basan sus operaciones en estos componentes centrales, tienen más probabilidades de tener éxito. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| El servicio al huésped consiste de tres componentes centrales:  Percepción = el “Corazón”, Procedimiento = la “Cabeza” , Personas = las “Manos”  Los negocios que basan sus operaciones en estos componentes centrales, tienen más probabilidades de tener éxito. Por lo tanto la respuesta es A. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuántas son las reglas que tienes que aplicar en tu negocio para ser conocido por el buen servicio al cliente? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | No hay un número determinado de reglas. | | |  | |
|  | B) | Son dos las reglas de oro. | | |  | |
|  | C) | Sólo tres sencillas reglas | | |  | |
|  | D) | Ocho sencillas reglas. | | | X | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Perfecto, si consistentemente aplicas estas ocho sencillas reglas, tu negocio será conocido por el buen servicio al cliente. La ironía del buen servicio al cliente es que a través del tiempo, atraerá más clientes nuevos que los que las promociones y los precios bajos pudieran haber atraído. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| **D** es la respuesta. Si consistentemente aplicas estas ocho sencillas reglas, tu negocio será conocido por el buen servicio al cliente. La ironía del buen servicio al cliente es que a través del tiempo, atraerá más clientes nuevos que los que las promociones y los precios bajos pudieran haber atraído. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es la primer regla de un buen servicio al cliente? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Exceder sus expectativas | | |  | |
|  | B) | Tener reuniones continuas con los empleados | | |  | |
|  | C) | Responder con prontitud a las solicitudes del huésped | | | X | |
|  | D) | Sonreír | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Muy bien. La primer regla del servicio al cliente es responder con prontitud sus solicitudes ya se vía telefónica, por correo electrónico o cara a cara. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Recuerda que la primer regla del servicio al cliente es responder con prontitud sus solicitudes ya se vía telefónica, por correo electrónico o cara a cara. | | | | | | |