**Datos del autor de contenido**

|  |  |
| --- | --- |
| Responsable | Lic. Hilda Villaseñor Andrade  M.Ed. Luz María Moreno Medrano |
| Contacto | [hildavillasenor@hotmail.com](mailto:hildavillasenor@hotmail.com)  luzma.moreno@korimaeducacion.org |
| Fecha de elaboración | 02- 12 - 2013 |

Cuidar a nuestros huéspedes II (Avanzado)

Reconocer los beneficios económicos del servicio al huésped

**Actividad de reforzamiento**

[**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso6/m6/tema1.html**](https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso6/m6/tema1.html)

1. **Beneficios económicos de tener una política de servicio al huésped**

**Título:** Costos o inversiones.

**Instrucciones:** Indica si el enunciado es verdadero o falso.

**1.- Las promociones siempre son un gasto que perjudica la economía del hotel**

**V F**

**2.- La política del servicio al cliente es un gasto.**

**V F**

**3.- La disminución de los errores en los procesos disminuye los costos del hotel.**

**V F**

**4.- Los inventarios son un costo para el hotel.**

**V F**

**5.- La publicidad de boca en boca es costosa.**

**V F**

**Retroalimentación**

**Enunciado 1.**

La respuesta correcta es **falso,** ya que las promociones son una herramienta para atraer huéspedes y si el hotel tiene una política de servicio, ésta le ayudará a reducir costos y le permitirá tener más flexibilidad para manejar sus precios.

**Enunciado 2.**

La respuesta correcta es **falso**. Aplicar una política de servicio implicará realizar algunos gastos para mejoras del hotel, sin embargo esta política traerá beneficios a corto, mediano y largo plazo como incremento en ventas por lo tanto la política de servicio es una inversión y no un gasto.

**Enunciado 3.**

La disminución de errores efectivamente permite reducir los gastos y costos en los que se incurran para solucionarlos, y este es uno de los beneficios de la política del servicio. Por lo tanto la respuesta correcta es **verdadero**.

**Enunciado 4.**

Efectivamente los inventarios que se tienen en las empresas son un costo para la empresa ya que todo bien adquirido debe ser usado para su fin, es por ello que se debe de tener un buen control de compras que permita tener el menor inventario posible, por lo tanto la respuesta es **verdadero**.

**Enunciado 5.**

La publicidad de boca en boca es la mejor herramienta para promover tu hotel y es gratuita. Lo único que tienes que hacer es enamorar cada día a tus huéspedes para que estos mismos sean quienes te recomienden y den a conocer tu hotel, por lo tanto la respuesta correcta a este enunciado es **falso**.

Reconocer los beneficios económicos del servicio al huésped

1. **Estrategias para reducir los gastos de un hotel**

**Actividad de reforzamiento**

[**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso6/m6/tema2.html**](https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso6/m6/tema2.html)

|  |  |
| --- | --- |
| Título | Descubre qué tipo de gastos tienes. |
| Instrucciones | Escribe en la columna de lado derecho el tipo de gasto que representa el enunciado. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Enunciado | Respuesta\* |
| 1 | Pago del recibo de luz | Gasto de administración |
| 2 | Pago de la recolección de basura | Otros gastos |
| 3 | Pago de los vales de gasolina como prestación a los empleados | Gasto de administración |
| 4 | Pago de la gasolina por el traslado a los huéspedes | Gasto de operación |
| 5 | Pago de la impresión de los volantes | Gasto de ventas |
| 6 | Pago de los productos de limpieza | Gasto de operación |
| 7 | Pago de impuestos | Gastos financieros |
| 8 | Pago de la licencia municipal | Otros gastos |
| 9 | Pago de nómina | Gasto de administración |
| 10 | Pago de la pintura que se usa para mantenimiento de la fachada del hotel | Gasto de operación |

**Actividad de reforzamiento**

**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso6/m6/tema3.html**

Es el examen anexo2\_obj6

Para acceder a las preguntas haz clic aquí

Reconocer los beneficios económicos del servicio al huésped

**Evaluación**

<https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso6/m6/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 | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones describe las ventajas económicas al aplicar una política de servicio al cliente? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Menos utilidades, no control de inventarios. | | |  | |
|  | B) | Incremento en gastos, mayor rotación del personal. | | |  | |
|  | C) | Mayor rotación de personal e incremento en la nómina | | |  | |
|  | D) | Incremento en ventas, reducción de gastos, reducción de precios y menor rotación del personal | | | X | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la letra D ya que las ventajas económicas son: Incremento en ventas, reducción de gastos, reducción de precios y menor rotación del personal. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Las demás serían desventajas de no usar una política de servicio al cliente. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuáles son los principales tipos de gastos en los que incurre un hotel? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Gastos administrativos, de operación, financieros y de ventas. | | | X | |
|  | B) | Utilidad neta | | |  | |
|  | C) | Estado de resultados | | |  | |
|  | D) | Utilidad antes de impuestos | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La letra correcta es la A ya que estos son los gastos más comunes en los que incurre un hotel. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Tanto la letra B como la D son partes de un estado de resultados. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué características se recomiendan se tomen en cuenta a la hora de realizar una compra? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Calidad, precio bajo, servicio y crédito | | | X | |
|  | B) | Temporalidad | | |  | |
|  | C) | Color y textura | | |  | |
|  | D) | Horario del establecimiento | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La calidad, el precio bajo, el servicio y el crédito son factores muy importantes a tomar en cuenta a la hora de realizar una compra | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Las demás opciones pueden ser características del producto o servicio a adquirir. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es la definición de Estado de Resultados? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Es el estado financiero básico, dinámico, de un periodo determinado, en el cual se muestran todos los ingresos y egresos de la empresa. De la diferencia de éstos se obtiene la utilidad o pérdida del ejercicio. | | | X | |
|  | B) | Es un estado financiero básico, estático, a una fecha determinada en el cual se muestran todos los recursos con los que cuenta la empresa (activos) y de dónde fueron obtenidos (pasivo y capital) | | |  | |
|  | C) | Herramienta que permite conocer bien a los clientes | | |  | |
|  | D) | Ingresos propios de la empresa | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la letra A que describe el significado real de lo que es un estado de resultados. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La letra B describe lo que es un balance general y la letra C describe lo que es una encuesta de atención a clientes y la letra D se refiere al concepto de venta. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Menciona cuál es una estrategia de publicidad que se reconoce por ser la más barata y de las más efectivas para dar a conocer tu hotel | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Volantes y anuncios en revistas especializadas | | |  | |
|  | B) | Anuncios de televisión | | |  | |
|  | C) | Promoción de boca en boca | | | X | |
|  | D) | Ninguna de las anteriores | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La promoción de boca en boca es el resultado de un buen servicio brindado a los clientes quienes a su vez se darán a la tarea de recomendar el lugar, por lo tanto esta es una estrategia y a su vez un resultado de hacer bien las cosas y ser reconocidos. Dicha estrategia no tiene un costo para la empresa pero sí representa un reto de mejorar constantemente. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Las letras A y B son estrategias de publicidad efectivas pero caras para la empresa. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **6** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuáles son algunas sugerencias para reducir gastos en un hotel? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Costear los procesos de las habitaciones. | | | X | |
|  | B) | Contratar gente de más | | |  | |
|  | C) | No controlar el uso del teléfono ni la luz | | |  | |
|  | D) | No tener control de inventarios | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La letra A es la correcta ya que ejemplifica 1 paso básico y sencillo a seguir para logar reducir los gastos de tu hotel | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| En este caso las letras B,C,D son lo opuesto a seguir para reducir gastos. | | | | | | |

Cuidar a nuestros huéspedes II (Avanzado)