**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)**

**Cumplir y exceder las expectativas del huésped**

**Evaluación**

<https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m4/evaluacion.html>

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Test de evaluación del módulo** | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **1** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿De qué trata la E dentro de la formula GUEST? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Saluda a los huéspedes con una sonrisa | | |  | |
|  | B) | Proporcionar los servicios tal y como los prometiste | | |  | |
|  | C) | Entender los requerimientos del huésped | | |  | |
|  | D) | Explicar las políticas del hotel y las regulaciones locales | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: Explicar las políticas del hotel y las regulaciones locales. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: Explicar las políticas del hotel y las regulaciones locales. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones es la más apropiada al interactuar con el huésped? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Evitar ser honesto | | |  | |
|  | B) | Evitar usar la palabra “imposible” | | | **X** | |
|  | C) | Los hábitos del huésped no son de importancia | | |  | |
|  | D) | Nunca digas el nombre del huésped | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: evitar la palabra “imposible”. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: evitar la palabra “imposible”. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Indica cuál de las opciones es correcta al asegurar la satisfacción del huésped. | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Máximo 1 minuto para el registro | | | **X** | |
|  | B) | No requieren capacitación el personal de limpieza | | |  | |
|  | C) | No se requiere revisión diaria | | |  | |
|  | D) | No se requiere retroalimentación directa | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: registrar al huésped en un máximo de 1 min. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: registrar al huésped en un máximo de 1 min. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál de los siguientes puntos es el más importante para satisfacer y exceder las expectativas del cliente? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Gerente del hotel | | |  | |
|  | B) | Supervisor | | |  | |
|  | C) | Huésped | | |  | |
|  | D) | Personal | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: el personal, ya que es el que tiene el trato directo con el huésped. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: el personal, ya que es el que tiene el trato directo con el huésped. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| 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. | | | | | | |