**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)**

**Reconocer la importancia del servicio al huésped**

**Evaluación**

**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m3/evaluacion.html**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Test de evaluación del módulo** | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **1** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué significa cuidar al huésped? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Proporcionar un servicio que cumpla y exceda las expectativas del huésped | | | **X** | |
|  | B) | Procurar sus necesidades básicas | | |  | |
|  | C) | Registrarlo y hospedarlo | | |  | |
|  | D) | Protegerlo de algún posible accidente | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La respuesta correcta es proporcionar un servicio que cumpla y exceda las expectativas del huésped. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es proporcionar un servicio que cumpla y exceda las expectativas del huésped. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuáles son las dos dimensiones de la calidad del servicio? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Precios bajos y grandes resultados | | |  | |
|  | B) | Seguridad y fiabilidad | | |  | |
|  | C) | Personal de servicio y servicio materiales | | | **X** | |
|  | D) | Respuesta inmediata y regalos | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: Personal de servicio y servicio materiales. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: Personal de servicio y servicio materiales. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿De qué trata la sub-promesa y sobre-entrega? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Las promesas son publicidad y la entrega es lo que aparentas a dar | | |  | |
|  | B) | Las promesas son aquellas que dices y la entrega es lo que das. | | |  | |
|  | C) | Las promesas es lo que finges dar y la entrega es lo que evitas dar aunque sea de baja calidad | | |  | |
|  | D) | Las promesas son hechas al acordar o al publicitar una instalación o servicio y la entrega es lo que realmente fue entregado | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Es la respuesta correcta es: las promesas son hechas al acordar a o publicitar una instalación o servicio y la entrega es lo que realmente fue entregado | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Es la respuesta correcta es: las promesas son hechas al acordar a o publicitar una instalación o servicio y la entrega es lo que realmente fue entregado | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cómo se debe de pensar en satisfacer a un huésped? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Pensar de manera anticipada y ofrecerle un servicio que rebase sus expectativas. | | | **X** | |
|  | B) | Pensar de manera optimista y esperar a que el cliente me diga lo que necesita. | | |  | |
|  | C) | Pensar que eres capaz de solucionar cualquier problema. | | |  | |
|  | D) | Pensar en que el huésped nunca se irá. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: pensar de manera anticipada y ofrecerle un servicio que rebase sus expectativas. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: pensar de manera anticipada y ofrecerle un servicio que rebase sus expectativas. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| 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 y buscarán algo más. | | | **X** | |
|  | D) | Sí, el cliente es lo que pide. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: no, con el tiempo los huéspedes tomarán el servicio como algo estándar y buscarán algo más. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es: no, con el tiempo los huéspedes tomarán el servicio como algo estándar y buscarán algo más. | | | | | | |