

## Guía de Confirmación de Procesos NB

<b>Nombre Evaluado</b>	YULI MARIA ISABEL MAGILL
<b>Posición en Vuelo</b>	TC
<b>Nombre Evaluador</b>	MARCIA PAOLA RECAMAN BUSTAMANTE

Proceso	Guía	Preguntas	Evaluación	
Pre-Vuelo				
Presentación	Se	¿Cumple con las normas establecidas de presentación personal según el Manual de Uniformes LATAM?	SI	1.0
	Sa	¿Se muestra preparado y participa de forma adecuada en dialogo prevuelo?	NA	0.0
Pre-Embarque	Se	¿Ejecuta revisión de equipo de emergencia de su sector y cumple con lo establecido para su función durante recarga de combustible según procedimiento? (Preembarque o Embarque o Tránsito).	NO	0.0
	Ef	¿Cumple con los procesos de preparación del vuelo establecidos para su función y de preparación de Mercado LATAM?	SI	1.0
Embarque	Ef	¿Cumple con los procesos de preparación del vuelo establecidos para su función?	NO	0.0
	Ef	¿Colabora activamente para que el embarque sea fluido, buscando lugar para acomodación de equipaje y ayudando a los pasajeros a encontrar asientos?	SI	1.0
Vuelo				
Video de seguridad	Se	¿Realiza todos los Briefings de Seguridad en tierra previo al cierre de puertas?.	SI	1.0
	Se	Durante la proyección del video de Seguridad, ¿mantiene una actitud cercana al pasajero? O durante la ejecución de manual demo, cumple y efectúa la demostración de acuerdo a lo establecido en procedimeinto, manteniendo una actitud	SI	1.0

Servicio de comida	Se	¿Durante chequeo de cabina libre, da instrucciones a los pasajeros de manera segura y cordial, y luego reporta "cabina libre" según procedimiento?	SI	1.0
Post-Servicio	Ef	Al tomar pedidos y / o entregar productos de Mercado LATAM, ¿Lo realiza de forma atenta, mantiene contacto visual y alienta a los clientes a consumir nuestros productos?	SI	1.0
	Ef	Lleva a cabo el proceso de cobro de ventas a bordo de manera cordial y eficiente.	SI	1.0
	Sa	Cuando un pasajero realiza un requerimiento, ¿Utiliza todos recursos disponibles (opciones de alimentos, elementos a bordo, etc.), entrega una excepción validando con JSB, o entrega una explicación asertiva cuando no existe	NO	0.0
	Sa	¿Permanece atento a la llamada de timbres satisfaciendo con prontitud las solicitudes?	NO	0.0
	Se	¿Realiza chequeos preventivos según procedimiento?	NO	0.0
	Ef	¿Mantiene limpieza y orden de cabina, galley y baños?	NO	0.0
<b>Transversal</b>				
Cierre de funciones	Sa	¿Cuida no hacer ruido en galley, de manera de no interferir con el descanso de los clientes y equipo?	NO	0.0
	Se	Demuestra apertura y capacidad de sobreponerse ante situaciones de contingencia, cambios y quiebres de servicio e informa rápidamente al equipo en caso de riesgos o transmitiendo seguridad en sus acciones a compañeros y	NO	0.0
	Ef	¿Realiza los procesos de cierre de Mercado LATAM establecidos para su función?	NO	0.0
<b>Ad-Hoc</b>				
Transversal	Sa	¿Asiste a Pasajeros con necesidades especiales, Top Tiers, adultos mayores/ancianos, mujeres embarazadas, adultos con bebés/niños, durante toda la experiencia a bordo?	NO	0.0

Puntaje **38%**

Preguntas Adhoc

Tuvo la oportunidad de realizar buenas prácticas de alguna Guía de Experiencia (indicar cuál aplicó y el impacto en pasajeros en sección fortalezas u oportunidades de mejora, según corresponda).	NA	0.0
--	----	-----

Principales Fortalezas

Hhh

Oportunidades de mejora

Hhh

Comentarios de TC

Hhh

Firma observador

Firma TC