

Guía de Confirmación de Procesos NB

Vuelo LA2005	Fecha 10-10-2017
Nombre Evaluado	XIMENA VEGA
Posición en Vuelo	TC
Nombre Evaluador	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?	SI	1.0
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).	SI	1.0
	Ef	¿Cumple con los procesos de preparación del vuelo establecidos para su función?	SI	1.0
Embarque	Ef	¿Colabora activamente para que el embarque sea fluido, buscando lugar para acomodación de equipaje y ayudando a los pasajeros a encontrar asientos?	NO	0.0
	Se	¿Realiza todos los Briefings de Seguridad en tierra previo al cierre de puertas?.	NO	0.0
Vuelo				
Video de seguridad	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 cercana al pasajero?	NO	0.0
	Se	¿Durante chequeo de cabina libre, da instrucciones a los pasajeros de manera segura y cordial, y luego reporta "cabina libre" según procedimiento?	NO	0.0

Servicio de comida	Ef	Durante la entrega de servicio ¿Orienta a pasajeros en el proceso de selección de líquidos y comida/snack, de forma cercana y eficiente?	NO	0.0
Post-Servicio	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	SI	1.0
	Sa	¿Permanece atento a la llamada de timbres satisfaciendo con prontitud las solicitudes?	SI	1.0
	Se	¿Realiza chequeos preventivos según procedimiento?	SI	1.0
	Ef	¿Mantiene limpieza y orden de cabina, galley y baños?	SI	1.0
	Sa	¿Cuida no hacer ruido en galley, de manera de no interferir con el descanso de los clientes y equipo?	SI	1.0
	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 pasajeros.	SI	1.0
Transversal				
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?	SI	1.0
	Sa	En todo momento interactúa y da instrucciones a los pasajeros de manera cordial, usando un lenguaje adecuado, generando contacto visual, acorde al tipo y/o emoción del pasajero? (Tono de voz, lenguaje verbal y no verbal)?	SI	1.0
	Sa	¿Establece contacto visual, escucha con atención, utiliza lenguaje y tono de respeto y/o ofrece ayuda al interactuar con miembros del equipo y/o personas de otras áreas? Ej: Personal de Aeropuerto, Despachador, Personas de mantenimiento, Servicio al Pasajero, Personal de Aseo, etc.	SI	1.0
Ad-Hoc				
Preguntas Ad-Hoc	Ad	¿El/ la tripulante hizo algo excepcional durante la jornada? Describa en campo "Principales Fortalezas".	NO	0.0

Puntaje **68%**

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

Amabilidad

Oportunidades de mejora

Anticipación

Comentarios de TC

Asd9

KC

Firma observador

OPS

Firma TC