

Guía de Confirmación de Procesos WB

Vuelo LA500	Fecha 07-10-2017
Nombre Evaluado	JAVIERA ALEJANDRA RUIZ
Posición en Vuelo	TCE
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).	PA	0.5
	Ef	¿Cumple con los procesos de preparación del vuelo establecidos para su función?	PA	0.5
Embarque	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
	Se	¿Realiza todos los Briefings de Seguridad en tierra previo al cierre de puertas?.	PA	0.5
	Sa	¿Se presenta ante los pasajeros y los llama por su nombre?	SI	1.0
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

Preparativos de servicio	Ef	Durante los preparativos del servicio ¿Conoce y cumple con los tiempos y funciones establecidas para su cargo?	PA	0.5
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?	SI	1.0
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 disponibilidad?	SI	1.0
	Sa	¿Permanece atento a la llamada de timbres satisfaciendo con prontitud las solicitudes?	PA	0.5
	Se	¿Realiza chequeos preventivos según procedimiento?	SI	1.0
	Ef	¿Mantiene limpieza y orden de cabina, galley y baños?	SI	1.0
	Sa	¿Después del servicio, ofrece apagar/encender luces, cerrar persiana, ofrece elementos de descanso o asiste con IFE?	PA	0.5
	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)?	PA	0.5
	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? Describe en campo "Principales Fortalezas".	SI	1.0

Puntaje **75%**

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).	SI	1.0
--	----	-----

Principales Fortalezas

Casa de mi padre

Oportunidades de mejora

El nombre del país y

Comentarios de TC

Casa sola y no lo



Firma observador



Firma TC