



Estrategia de Evaluación
Resolución de Caso
Nivel: 11

Nombre y apellidos: _____ Sección: 11- 1 B

Fecha de Resolución: Del 09 al 16 de noviembre.

Fecha de devolución al docente: IX Jornada de Entrega de Alimentos (fecha límite)

Medio de Entrega: Según Escenarios al correo greivin.mata.sojo@mep.go.cr. Si lo entrega en físico deberá entregarlo en la IX Jornada de entrega de alimentos.

Puntaje: 12 pts. Valor: 30%

Firma de padre de familia o encargado: _____

Instrucciones Generales:

- Lea cuidadosamente todo el instrumento antes de responderlo.
- Haga buena letra y cuide su ortografía.

ESTUDIO DE CASO PAULI'S RESTAURANT AND MICROBREWERY

Usted ha sido asignado gerente general de Pauli's Restaurant and Microbrewery, una popular cantina del centro en una ciudad importante, después de trabajar varios años como mesero y no hace mucho ascendido a gerente de turno. Pauli's tiene sucursales en seis ciudades regionales y opera un sitio web corporativo. Una de las características del sitio web es una sección de retroalimentación del cliente que se envía directamente al vicepresidente de la corporación y al director general apropiado. Después de su primera semana en el puesto, recibe el siguiente comentario:

El sábado pasado tuvimos un pésimo servicio en su restaurante. Comemos ahí varias veces al año antes del teatro y teníamos reservaciones a las 6:15, tiempo suficiente para comer, incluso el postre, a las 7:30 o 7:40 a más tardar para llegar al teatro a la hora. El servicio fue demasiado lento. Finalmente pedimos el postre alrededor de las 7:20 a 7:25 y transcurrieron por lo menos 10 minutos para que regresara la mesera a decirnos que no tenían pastel de limón con coco mencionado en la parte de especialidades.

Ordenamos alguna otra cosa y esperamos y esperamos. En última instancia tuvimos que hallar a la mesera para decirle que lo olvidara porque no teníamos tiempo. Mi esposa no halló a alguien en media hora para que le rellenara su taza de café. Para colmo, nadie nos ofreció una disculpa; lo único que fue rápido fue el proceso para pagar la cuenta. Resulta claro que la mesera tenía a su cargo muchas mesas como para poder darnos un servicio adecuado. Muy decepcionante para lo que consideramos uno de nuestros lugares favoritos donde hemos llevado amigos que nunca habían estado allí.

1. Redacte una respuesta para este cliente.
2. ¿Qué conforma una buena respuesta de "recuperación del servicio"?
3. Elabore algunas normas generales. Para que no vuelva a suceder la situación descrita

Dirección Regional Turrialba-Jiménez
Colegio Técnico Profesional La Suiza
Departamento de Productividad y Calidad
Profesor: Ing. Greivin Mata Sojo



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN SUMATIVA

Nivel: 11

Nombre y apellidos: _____ Sección: 11- 1B

Fecha de Resolución: Del 09 al 16 de noviembre.

Fecha de devolución al docente: IX Jornada de Entrega de Alimentos (fecha límite)

Medio de Entrega: Según Escenarios al correo greivin.mata.sojo@mep.go.cr. Si lo entrega en físico deberá entregarlo en la IX Jornada de entrega de alimentos.

Firma de padre de familia o encargado: _____

Instrucciones Generales:

- Lea cuidadosamente todo el instrumento antes de responderlo.
- Haga buena letra y cuide su ortografía.

Criterios		Escala		
		1	2	3
Criterios de funcionalidad				
Describe todos los elementos que componen la recuperación de clientes.				
Utiliza los protocolos de recuperación de clientes para la resolución de problemas.				
Establece Tips para la recuperación de clientes en la resolución de problemas.				
Desarrolla de forma asertiva las tareas asignadas.				
Categoría	Descripción			
Logrado (3)	Descripción detallada de la situación. (El estudiante demuestra un nivel máximo de desempeño donde es capaz de desarrollar las actividades solicitadas considerando la totalidad de los elementos esperados.)			
En Proceso (2)	Descripción parcial de la situación. (El estudiante demuestra un nivel de desempeño que alcanza el logro de algunos de los elementos o procesos solicitados.)			
Aun no Logrado(1)	Descripción ambigua de la situación. (El estudiante no logra un nivel básico de avance, o del todo no alcanza a desarrollar las actividades planteadas.)			