**Diplomado en Hotelería y Turismo**

**Módulo 5. Cuidar a nuestros huéspedes I.**

**Actividad 9. Asegurar el cumpimiento de las expectativas del huésped y su satisfacción.**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del Alumno: |  |
| Matrícula |  |
| Correo |  |
| Ciudad, estado y país |  |
| CCA: |  |
| Nombre del tutor |  |

**Objetivo de la actividad:**

Reconocer que la calidad en el servicio al huésped tiene como condición ineludible cumplir y exceder sus expectativas al seleccionar y hospedarse en el hotel, y que atender y resolver sus quejas puede dar como resultado realizar mejoras para elevar la captación de clientes.

**Instrucciones:**

Con base el contenido del Módulo 5, que, aborda temas correspondientes a la calidad en la atención al huésped para que vea cumplidas sus expectativas y asegurar su satisfacción, así como la importancia de alentarlo a plantear quejas con el objetivo de mejorar el servicio, responde individualmente de manera completa y reflexiva las siguientes preguntas. No hay respuestas únicas correctas, lo importante es que justifiques tus elecciones con lo aprendido.

**1.- Los reclamos de los huéspedes nos ofrecen una oportunidad para revisar la calidad de nuestro servicio y mejorarlo. Los huéspedes insatisfechos que no se quejan, no nos dan esa oportunidad. Considera que abordar los reclamos del huésped de la forma apropiada ayuda a incrementar su satisfacción y construir un negocio al que regresa. Con base en esta idea, lee el siguiente caso:**

*Mary Popkins y John Smith son huéspedes del Hotel Bello. Cada uno de ellos tiene un problema en el hotel, pero reaccionan a sus problemas de forma diferente.*

***La experiencia de Mary Popkins****:*

*“Mi habitación se ponía más y más caliente y eventualmente vi que el aire acondicionado no estaba funcionando. Llamé a recepción, aunque creí que ellos no harían nada al respecto y que me esperaba una noche incómoda sin poder dormir. La señora en la recepción parecía realmente preocupada por mi problema.*

*Diez minutos después, llegó un señor de mantenimiento, reconectó un alambre e hizo que el aire acondicionado funcionara. Luego, la recepcionista me llamó asegurándose que todo estuviera bien. Le contesté que todo estaba bien”.*

***La experiencia de John Smith****:*

*“La semana pasada, cuando reservé mi habitación, hice un requerimiento especial porque el cumpleaños de mi esposa sería durante nuestra estancia en el hotel, pero cuando revisé mi habitación, vi que el personal del hotel había fallado en colocar las flores y la tarjeta de cumpleaños para mi esposa, tal y como yo lo había solicitado. Yo no quería regresar a la recepción y pedirlas. Afortunadamente, había reservado un agradable restaurante fuera del hotel y tenía un regalo para ella. Hice lo que mejor que pude en vista de las circunstancias”.*

A continuación responde las preguntas:

**a) ¿A qué huésped preferirías servir, a John o Mary?, ¿por qué?**

**b) En tu opinión, ¿qué huésped tuvo la mejor experiencia en el hotel?, ¿por qué?**

**c) En un futuro, ¿qué huésped tiene más probabilidad de regresar al hotel?, ¿por qué?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Cuestionario** | **¿Por qué?** |
| **Huésped a quien prefiero servir** |  |
| **Huésped que tuvo la mejor experiencia en el hotel** |  |
| **Huéspedes (en general) con más probabilidad de regresar a hotel** |  |

**2. Lee el siguiente texto, que contiene casos sobre la experiencia de los huéspedes en el Hotel Medrano; expresa tu punto de vista respondiendo las siguientes preguntas y justifícalo de acuerdo con los temas estudiados:**

1. ¿Cómo puedes darte cuenta de las quejas de los clientes y del tipo de recomendaciones que dan de tu hotel?
2. ¿Qué hizo la diferencia entre un caso y el otro para que los huéspedes se sintieran satisfechos?
3. ¿Qué hubieras hecho tú para solucionar estos casos?
4. ¿Qué medidas implementarías para que el huésped regrese?
5. ¿Qué harías con los huéspedes insatisfechos? (Recuerda que el 90% de los huéspedes del hotel regresan debido a que el personal se esmera en atender de inmediato sus quejas y sugerencias, así como en darles seguimiento. Una de las estrategias que pueden implementarse es agradar al cliente molesto ofreciéndole una cortesía, ya sea en ese momento o para su próxima visita; (ha dado buenos resultados con la mayoría de los clientes).

|  |
| --- |
| **a.** |
| **b.** |
| **c.** |
| **d.** |
| **e.** |

1. **Describe con detalle y en tus propias palabras los 3 pasos para asegurar la satisfacción del cliente; como apoyo puedes consultar algunos sitios o documentos de Internet (Ejemplo:**

https://www.questionpro.com/blog/es/estrategias-de-satisfaccion-al-cliente-para-la-industria-del-alojamiento/), además de repasar los temas del Módulo. Si consultaste medios externos menciona la o las fuentes de donde extrajiste la información:

|  |
| --- |
|  |

**4****. Revisa cada uno de los casos que se presentan. Ofrece 1 o 2 soluciones detalladas, viables y concretas a las demandas de cada huésped para asegurar su satisfacción por el servicio recibido; justifica tus propuestas de acuerdo con tus aprendizajes de los temas del Módulo:**

***Caso 1. Un huésped frecuente inconforme***

*Un huésped hace una reservación para una habitación en la planta baja, llega de madrugada y la recepcionista del hotel le informa que la ocupación está completa en esa planta y no hay forma de proporcionarle una.*

*El cliente está muy molesto e insiste en que es un cliente frecuente y siempre le habían respetado su reservación; ahora está muy cansado y quiere ir a dormir. Su habitación se encuentra en el segundo piso, pero hay elevador.*

***Caso 2. La molestia de un huésped y la pronta solución al problema***

*Una huésped se acerca a la recepcionista para pedirle su factura por adelantado; la empleada le explica que el hotel no acostumbra facturar de esa forma, y siempre se dan al término de la estancia, aunque ella haya pagado por adelantado; la huésped reclama molesta que siempre las ha pedido así y nunca se las habían negado. Es el primer día de trabajo de la recepcionista.*

***Caso 3. La importancia de la comunicación en los empleados de un hotel***

*Una camarista, nueva en el ramo y recién contratada en el hotel, encontró una pieza dañada en una habitación; de inmediato llamó a mantenimiento para repararla; cuando el empleado de mantenimiento llega a colocar la nueva pieza no espera suficiente tiempo para saber si hay alguien en la habitación. Abre y sorprende a sus ocupantes en una situación incómoda; el cliente muy molesto y fuera de control va a la oficina del gerente a reclamar tal atrevimiento y asalto a su privacidad.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Caso** | **Solución 1** | **Solución 2** | **Justificación** |
| **1. Un huésped frecuente inconforme.** |  |  |  |
| **2. La molestia de un huésped.** |  |  |  |
| **3. La importancia de la comunicación** |  |  |  |

**5****. Elabora un Plan de acción para aplicar tus conocimientos relacionados con la importancia del servicio al huésped. Escribe en orden de prioridad, importancia o urgencia de 5 problemas, las tareas que necesitan ser completadas para resolverlos, los recursos y el tiempo requerido. Si lo pusiste en práctica, así sea de manera parcial, menciona sus resultados; si no lo has hecho, explica por qué y cuándo piensas implementarlo.**

**Plan de acción**

|  |
| --- |
| **Objetivos** |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Problemas que necesitan ser resueltos** | **Tareas que necesitan ser completadas** | **Recursos que necesitan ser movilizados** | **Tiempo requerido** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Resultados reales** |
|  |
|  |
|  |
|  |

**6.** **Como hemos visto, cumplir con las expectativas de un huésped al llegar al hotel pequeño y ser atendido con calidad es fundamental y a ello tienen que enfocarse todos sus empleados. Llevar una lista de control de los servicios resulta muy útil para asegurar dicho cumplimiento. Con esto en mente llena la siguiente lista; si alguno de los puntos no se cumple, en la columna de Observaciones menciona la causa y cómo vas a subsanarlo:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Servicios básicos** | **Si** | **No** | **Observaciones** |
| **Habitación** |  |  |  |
| 1. ¿Son las habitaciones cómodas? |  |  |  |
| 2. ¿Están las habitaciones limpias? |  |  |  |
| 3. ¿La televisión funciona en cada una de las habitaciones? |  |  |  |
| 4. ¿Están mis camas limpias? |  |  |  |
| 5. ¿Están las toallas limpias? |  |  |  |
| 6. ¿Se ha proporcionado champú? ¿Se ha proporcionado jabón? |  |  |  |
| 7. ¿Se proporcionó cepillo de dientes? ¿Se  proporcionó secadora de pelo? |  |  |  |
| **Restaurante** |  |  |  |
| 1. ¿Es la comida de buena calidad? |  |  |  |
| 2. ¿Ofrezco platillos regionales selectos? |  |  |  |
| 3. ¿Ofrezco alimentos para dietas especiales (vegetarianas, alergias)? |  |  |  |
| 4. ¿Ofrezco alimentos para todos los grupos de edad (niños, adultos)? |  |  |  |
| 5. ¿Es mi chef versátil? |  |  |  |
| 6. ¿Representan mis alimentos un buen valor? |  |  |  |
| 7. ¿Ofrezco platillos dentro de un rango  variado de precios? |  |  |  |
| **Internet** |  |  |  |
| 1. ¿Ofrezco internet en áreas públicas y/o habitaciones? |  |  |  |
| **Procedimientos de admisión y salida** |  |  |  |
| 1. ¿Son los procedimientos de admisión y salida rápidas y fáciles? |  |  |  |
| **Seguridad** |  |  |  |
| 1. ¿Son seguras las habitaciones de mi hotel? |  |  |  |
| 2. ¿Ofrezco protección a los valores de mis huéspedes (caja de seguridad en la  habitación o una caja de depósitos de seguridad en la recepción)? |  |  |  |
| 3. ¿Ofrezco seguridad durante las noches? |  |  |  |
| **Servicio personalizado** | **Si** | **No** | **Observaciones** |
| 1. ¿Dan mis empleados la bienvenida con una sonrisa a mis huéspedes? |  |  |  |
| 2. ¿Son mis empleados amistosos? |  |  |  |
| 3. ¿Son mis empleados corteses y educados? |  |  |  |
| 4. ¿Se toman mis empleados el tiempo para averiguar qué es lo que los huéspedes  realmente necesitan? |  |  |  |
| 5. ¿Muestran mis empleados una disposición por ayudar a nuestros huéspedes? |  |  |  |
| 6. ¿Saben mis empleados cómo saludar a los  huéspedes? |  |  |  |
| **Atenciones** |  |  |  |
| 1. ¿Establecen mis empleados un buen contacto visual con los huéspedes? |  |  |  |
| 2. ¿Dan mis empleados toda la atención a los huéspedes (en vez de estar preocupados con  el teléfono, computadora y papeleo entre otros)? |  |  |  |
| **‘Personalidad’** |  |  |  |
| 1. ¿Mis empleados dicen” muchas gracias‟? |  |  |  |
| 2. ¿Mis empleados invitan a los huéspedes a regresar otra vez? |  |  |  |
| 3. ¿Están mis empleados bien arreglados? |  |  |  |
| 4. ¿Se muestran mis empleados orgullosos de su trabajo? |  |  |  |
| 5. ¿Mis empleados llaman a los huéspedes por su nombre? |  |  |  |
| **Solución de problemas** |  |  |  |
| 1. ¿La mayoría de mis empleados ofrece respuestas claras y honestas? |  |  |  |
| 2. ¿Pueden mis empleados ponerse en los  zapatos de los huéspedes? |  |  |  |
| 3. ¿Evitan mis empleados culpar? |  |  |  |
| 4. ¿Evitan mis empleados eludir la responsabilidad (“esto no es mi trabajo”)? |  |  |  |

**7.** **Sintetiza en un par de párrafos tus aprendizajes y menciona cómo los aplicarás en tu vida profesional.**

|  |
| --- |
|  |

**Por último, reflexiona sobre tu desempeño en esta actividad y responde:**

* **¿Obtuviste los resultados que esperabas?**
* **¿En qué aspectos o criterios consideras que puedes mejorar?**
* **¿Qué necesitas realizar para obtener la máxima puntuación en cada criterio?**

Puedes agregar líneas si lo consideras necesario.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Nombre del participante ). **Afirmo que esta actividad es de mi autoría y que para su elaboración he respetado los lineamientos del Código de Ética del Tecnológico de Monterrey.**