**Diplomado en Hotelería y Turismo**

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

**Actividad 10. Habilidades comunicativas y filosofía de calidad en la atención al huésped.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del alumno:** |  |
| **Matrícula:** |  |
| **Correo electrónico:** |  |
| **Ciudad, estado y país:** |  |
| **CCA:** |  |
| **Nombre del tutor:** |  |

**Objetivo de la actividad:**

Practicar habilidades comunicativas y establecer una filosofía de calidad en el servicio para resolver situaciones y problemas difíciles y tratar con huéspedes molestos y/o insatisfechos, ya sea con la atención recibida por parte del personal o los servicios que recibió durante su estancia en el hotel.

**Instrucciones:**

Con base el contenido del Módulo 5, que se aboca a analizar la importancia de poseer habilidades comunicativas que resuelvan quejas e inconformidades de los huéspedes del hotel, con el fin de buscar alternativas para 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. Imagina que eres el dueño de un hotel. Acabas de llevar a cabo una gran remodelación en sus instalaciones; sin embargo, te encuentras con que a los huéspedes no les han agradado los cambios, pero que podrían ser mejorados a través de buenas habilidades de comunicación. Revisa las situaciones que se describen a continuación y propón alternativas viables y concretas para solucionarlas:**

 ***Situación 1. La alberca con agua helada***

*Una alberca con agua muy fría no puede ser usada. Lo importante es saber la temperatura del agua y que este dato sea comunicado al gerente o encargado por el personal del hotel, no por los clientes.  ¿Cómo podrías resolver el problema de la temperatura de la alberca mediante comunicación antes de que sean los clientes quienes le notifiquen al gerente?*

***Situación 2. Habitaciones sucias***

*Una habitación sucia puede ser resultado de un simple fallo en la comunicación; detecta si el problema es en comunicación ascendente, descendente u horizontal. ¿Qué tipo de estrategia idearías para que el estado de las habitaciones sea el apropiado para un huésped y esto no vuelva a suceder?*

***Situación 3. La comida es muy simple***

*La sazón de la comida es un problema de cocina, pero puede ser evitado si empleamos la comunicación de manera correcta. ¿Cómo crees que pueda ser resuelto este problema a través de la comunicación? Plantea una serie de pasos para que el cliente lo único que notifique a la gerencia sea la excelencia de los platillos.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Situación o problema** | **¿Cómo lo resuelvo?** | **¿Por qué?** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**2. La parte que más debemos cuidar es la comunicación directa con el huésped, ya que es la más tangible. Existen barreras y filtros que no permiten pasar a la comunicación, recuerda que algunas situaciones son descuidos que pueden ser evitados. ¿Cómo evitarías un mal trato al cliente en las siguientes situaciones? Proporciona dos alternativas para resolver cada una de las quejas. Justifica tus respuestas:**

• Un cliente muy molesto por la falta de atención a sus quejas.

• Las quejas sobre la falta de atención por parte del personal de recepción.

• La queja sobre un miembro del personal que responde de manera inapropiada a los clientes al hacer quejas o sugerencias.

• El trato preferencial sobre otros huéspedes

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Queja** | **Solución 1** | **Solución 2** | **¿Por qué?** |
| Falta de atención a quejas |  |  |  |
| Falta de atención en recepción |  |  |  |
| Respuesta inapropiada |  |  |  |
| Trato preferencial a otros huéspedes |  |  |  |

**3. Como hemos visto, es frecuente encontrar obstáculos que entorpecen o impiden una buena comunicación entre los huéspedes y el personal del hotel. Así, existen barreras y filtros que debemos considerar si deseamos que la comunicación fluya de manera apropiada. Con base en esta idea y tus respuestas en el punto 3 de esta tarea:**

**a. Explica la importancia de una retroalimentación efectiva que elimine los problemas en la comunicación, permitiendo que el huésped plantee sus comentarios, quejas y sugerencias y el personal le asegure respuestas que lo satisfagan. Justifica tu explicación apoyándote en los temas revisados y refuérzala consultando sitios de Internet (Recuerda mencionar la fuente de donde extrajiste la información):**

|  |
| --- |
|  |

**b. Narra un problema importante de comunicación ocurrido entre un huésped y algún empleado del hotel, o tú mismo. Explica, ¿por qué crees que se presentó? ¿Cómo reaccionó el empleado? ¿Qué solución se le dio? ¿El huésped quedó satisfecho o no? Si ocurriese de nuevo un problema semejante, ¿le darías la misma solución o una distinta? ¿Por qué?**

|  |
| --- |
|  |

**4. Imagina que eres el responsable o supervisor de un hotel y se te ha solicitado que lleves a cabo las actividades necesarias para crear la política de servicio al cliente. Recuerda que dentro de las actividades se encuentran:**

*a) Convocar a una reunión para diseñar la política de servicio al cliente.*

*b) Diseñar la política de servicio al cliente y colocarla en algún lugar visible del establecimiento.*

*c) Reflexionar en la importancia de contar con una política de servicio al cliente y la manera de evaluarla constantemente.*

**Menciona las características y necesidades generales de tus huéspedes para realizar la propuesta de tu propia política de servicio al cliente. Importante: solo realizarás el diseño, no tienes que implementarla ni ponerla en práctica, solo harás la propuesta.**

|  |
| --- |
|  |

**5. Con base en el diseño de tu propuesta explica y justifica tu política de servicio al cliente; Menciona sus ventajas para el negocio y también para el personal del hotel.**

|  |
| --- |
|   |

**6. 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.**