

1. Atención al cliente en servicios de hotelería

INTRODUCCIÓN

En este módulo, de 114 horas pedagógicas, se espera que los y las estudiantes aprendan a relacionarse con clientes y a manejarse de manera formal en los diferentes tipos de servicios. Esto implica que logren competencias para entregar un servicio de calidad a cada cliente. Para ello, se pretende que desarrollen habilidades comunicativas que les permitan enfrentar las diversas situaciones comunicacionales que podrían ocurrir producto de la interacción con huéspedes y clientes. De esta manera, en este módulo se busca que sean capaces de identificar los tipos de clientes y los diferentes servicios que presta el establecimiento; reconocer la importancia que tiene la presentación personal, la disponibilidad y la actitud de servicio; manejar quejas, y solucionar con prontitud los problemas y requerimientos de huéspedes y clientes, manteniendo una postura adecuada al contexto de la prestación de servicio.

Además, se pretende que los y las estudiantes aprendan a trabajar en el *business center* siguiendo los estándares de calidad apropiados (atención personalizada al cliente, servicio de computación, traducción, envío de información, uso de salas ejecutivas, etc.). Por ende, se espera que sean capaces de reconocer las funciones que debe cumplir el personal de la industria hotelera frente al cliente, e identificar su aplicabilidad en casos de conflictos, entregando las soluciones pertinentes.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 1 · ATENCIÓN AL CLIENTE EN SERVICIOS DE HOTELERÍA		114 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
<p>OA 1 Atender clientes de acuerdo a sus necesidades, deseos y demandas, aplicando técnicas de comunicación efectiva, interactuando en idioma inglés básico cuando fuese necesario, orientando e informando de manera clara y precisa sobre los servicios del establecimiento, cumpliendo estándares definidos de presentación y aseo personal.</p> <p>OA 5 Atender el centro de negocios con amabilidad y discreción, en español e inglés básico, para responder a los requerimientos de clientes, utilizando los equipos y sistemas de comunicación, siguiendo los protocolos establecidos.</p>					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
1. Soluciona demandas y necesidades de los clientes, considerando los servicios disponibles en el establecimiento, utilizando un lenguaje adecuado.	<p>1.1 Discrimina entre tipos de demandas y necesidades de los clientes, considerando edad, género, si es una persona, una familia, un grupo y su nacionalidad</p>	A	D	E	
	<p>1.2 Responde a demandas y necesidades de los clientes de manera directa o derivando a otra unidad, si corresponde, teniendo en cuenta los servicios disponibles en el establecimiento.</p>	A	C	D	
	<p>1.3 Registra tipos de demandas y necesidades de los clientes, en los formatos definidos por el establecimiento, ya sea digitales o manuales, con el fin de sistematizar los eventos recurrentes.</p>	A	B	C	
		H			

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Orienta e informa a los clientes sobre los servicios del establecimiento, cumpliendo con los estándares de presentación y trato.	2.1 Informa a los clientes sobre los diversos servicios que tiene el establecimiento, teniendo en cuenta lo contratado, utilizando un trato formal y cordial en la comunicación.	A	B	
		2.2 Maneja las distintas ofertas de servicios que ofrece el establecimiento, de acuerdo a los tipos de clientes.	A	B	
3.	Atiende a los huéspedes en el centro de negocios de manera amable y cordial, hablando en español o inglés según sea necesario, aplicando criterios de discreción y los protocolos correspondientes.	3.1 Escucha activamente a los huéspedes y responde adecuadamente en inglés o español, según corresponda.	A	C	D
		3.2 Maneja la información acerca de los distintos servicios que presta el hotel, para informar correctamente a los diferentes tipos de huéspedes.	A	B	C
		3.3 Registra la información entregada por el huésped en los formatos establecidos, asegurando la confidencialidad y la discreción necesaria, según sea el caso.	A	C	D
4.	Soluciona las necesidades y requerimientos de los huéspedes de manera cortés, utilizando un lenguaje acorde a la situación y aplicando los protocolos establecidos para ello.	4.1 Responde a las demandas realizadas por los huéspedes, utilizando los medios disponibles para ello y los protocolos del establecimiento.	A	C	D
		4.2 Canaliza al servicio del hotel que corresponda a la necesidad o requerimiento del huésped, verificando que se haya respondido adecuadamente y a tiempo.	A	C	D
		4.3 Registra la información recibida por los huéspedes y la derivación correspondiente en sistemas manuales o digitales, de acuerdo a las políticas del establecimiento, distribuyéndola al departamento que corresponda.	A	C	D

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención al cliente en servicios de hotelería
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Tipos de clientes
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	12 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Soluciona demandas y necesidades de los clientes, considerando los servicios disponibles en el establecimiento, utilizando un lenguaje adecuado.	1.1 Discrimina entre tipos de demandas y necesidades de los clientes, considerando edad, género, si es una persona, una familia, un grupo y su nacionalidad.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Texto guía

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Elabora una guía en la que aparecen diez tipos de clientes con sus respectivas características y las formas de atención posibles de realizar. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Guía de trabajo. › Sala de computación con computadores y acceso a internet.
------------------------------------	--

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Lleva a sus estudiantes al taller de enlace o sala de computación y los organiza en grupos de cinco.› Entrega la guía que elaboró.› Explica a los y las estudiantes que deben analizar la guía y que, una vez finalizada la lectura, deben investigar a tres tipos de clientes. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Organizados en grupos de cinco, seleccionan dos tipos de cliente.› Cada grupo lee y analiza las características de los tipos de clientes y las formas de atención correspondientes.› Una vez finalizada la lectura del documento, investigan a tres tipos de clientes.› Con la información obtenida sobre los tipos de clientes, más los entregados en la guía, elaboran un material de apoyo en formato digital, que será presentado al resto del curso en una exposición.
CIERRE	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Observa el desarrollo de las presentaciones realizadas por los grupos, y al final de las exposiciones destaca la importancia que tiene conocer los distintos tipos de clientes para poder brindar un servicio de calidad.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención al cliente en servicios de hotelería
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Atención de necesidades del huésped
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	9 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>4. Soluciona las necesidades y requerimientos de los huéspedes de manera cortés, utilizando un lenguaje acorde a la situación y aplicando los protocolos establecidos para ello.</p>	<p>4.1. Responde a las demandas realizadas por los huéspedes, utilizando los medios disponibles para ello y los protocolos del establecimiento.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Demostración guiada

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Prepara el taller de recepción para realizar un juego de roles. › Prepara las tarjetas con diferentes situaciones para ser realizadas por los estudiantes en juegos de roles, que pueden ser necesidades o problemas en la atención de huéspedes. › Dispone de los materiales requeridos para la actividad. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Tarjetas con situaciones o problemas. › Taller didáctico de recepción. › Computadores. › Libro de novedades. › Lápices.
---	--

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› En la sala de clases, explica a sus estudiantes que harán un juego de roles en el taller de recepción.› Invita a participar activamente observando las reacciones que se pueden generar durante el desarrollo de la dramatización.› En el taller de recepción, organiza a sus estudiantes en parejas, y los ubica en las distintas dependencias que tiene el taller.› Solicita a cada pareja de estudiantes que saque una tarjeta que contiene la descripción de un problema o una necesidad, la que deben dramatizar.› Explica que deben alternarse los roles.› Solicita el apoyo de un o una estudiante para realizar una dramatización, la que ayudará al resto del curso a entender lo que se espera de ellos y ellas, señalando que quien resultó elegido asumirá como agente de recepción y su compañero o compañera, como cliente.› Realiza el juego de roles completo y una vez terminado, indica los pasos que sus estudiantes deben hacer, desde el saludo hasta la despedida del cliente. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› En parejas realizan el juego de roles, supervisados por su docente, quien hace observaciones sobre aspectos técnicos que deben ser considerados al momento de responder a las demandas de los clientes.› Llevan a cabo nuevamente la actividad y, antes de cambiar de pareja, explican los pasos seguidos por cada una de las partes (agente y cliente).› Señalan cuáles son los aspectos más importantes al momento de atender a un cliente.› Ejercitan los juegos de roles para desarrollar las habilidades para lidiar con los huéspedes y clientes.
CIERRE	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Una vez finalizadas las dramatizaciones por parte de los y las estudiantes, realiza una puesta en común para consolidar la importancia de respetar el paso a paso en la solución de problemas o necesidades, en aspectos como mantener una actitud positiva, la postura y el habla.

NOMBRE DEL MÓDULO		Atención al cliente en servicios de hotelería	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GÉNERICOS A EVALUAR	
1. Soluciona demandas y necesidades de los clientes, considerando los servicios disponibles en el establecimiento, utilizando un lenguaje adecuado.	1.1 Discrimina entre tipos de demandas y necesidades de los clientes, considerando edad, género, si es una persona, una familia, un grupo y su nacionalidad.	<p>A Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p> <p>D Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p>E Tratar con respeto a subordinados superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p> <p>H Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>	
Selección de cómo evaluar			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
Exposición oral sobre los tipos de clientes, sus características y las técnicas de atención.		Escala de apreciación: <ul style="list-style-type: none"> › Presentación personal. › Desarrollo del contenido. › Uso del lenguaje. › Lenguaje corporal. › Coordinación grupal. › Uso del espacio. › Material de apoyo. › Interacción con el material de apoyo. › Proyección de la voz. 	

BIBLIOGRAFÍA

Briz, G. A. (2008). *Saber hablar*. Buenos Aires: Aguilar.

Chon, K. S., Sparrowe, R. T. y Ribagorda, S. M. (2001). *Atención al cliente en hostelería*. Madrid: Paraninfo.

Domínguez, C. H. (2006). *El servicio invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente*. Bogotá: ECOE.

Forero, M. T. (2007). *Técnicas de comunicación escrita*. Montevideo: Arquetipo.

Solé, M. y Barrios, C. (2006). *Saber ser. Saber estar: El manual de las buenas maneras y el protocolo*. Barcelona: Planeta.

Tschohl, J. y Franzmeier, S. (1994). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*. Madrid: Díaz de Santos.

Williams, M. (1992). *Calidad en el Servicio*. Ciudad de México: Iberoamericana.

Sitios web recomendados

Aulafacil.com. (2014). Lección 27^a La Calidad en los Servicios.

Recuperado de: <http://www.aulafacil.com/calidad-empresa/curso/Lecc-27.htm>

Gestiopolis. (2014). Calidad en el servicio.

Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm>

Leventergroup. (2014). Manejo efectivo de quejas: 12 pasos para llevar a un cliente de la insatisfacción al deleite.

Recuperado de: <http://www.leventergroup.com/articulos/hist-9.php>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).