**Instrucciones**

1. Revisa el **caso de Jack**
2. Contesta la pregunta en el espacio correspondiente.
3. Revisa la retroalimentación.

**Pregunta**

1. ¿Qué podría hacer para ayudar a que Jack saque el mayor provecho de su estadía en su hotel y en Cholula? Proporciona sugerencias para exceder las expectativas del huésped en cada uno de los escenarios, considera los servicios de valor agregado y cuidado de los detalles.

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **Retroalimentación** |

Hay diferentes formas de exceder las expectativas del huésped.

A manera de identificar las oportunidades para exceder las expectativas del huésped, uno debe de considerar todas las interacciones entre el huésped y el hotel o del personal del hotel, desde el pre-arribo hasta el momento de la salida.