**Actividad de reforzamiento**

**Instrucciones:**

Da las respuestas correctas a las siguientes preguntas.

|  |
| --- |
| Listado de preguntas o enunciados |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Pregunta/Enunciado | Respuesta\* |
| 1 |  ¿Qué entiendes por atención a clientes? |  |
| 2 | ¿Cuáles son las habilidades de atención a clientes? |  |
| 3 | ¿Por qué es importante escuchar las quejas de los clientes? |  |
| 4 | ¿Qué es un cliente?  |  |
| 5 | ¿Cuáles son las características que hacen de tu hotel el mejor? |  |

**Retroalimentación**

|  |
| --- |
| Listado de preguntas o enunciados |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Pregunta/Enunciado | Respuesta\* |
| 1 |  ¿Qué entiendes por atención a clientes? | Son las habilidades de los empleados, gerentes y dueños para brindar un servicio. |
| 2 | ¿Cuáles son las habilidades de atención a clientes? | Cliente, relación, lenguaje corporal, tono de voz, confianza, profesionalismo. |
| 3 | ¿Por qué es importante escuchar las quejas de los clientes? | Porque cada queja la podemos convertir a nuestro favor y ganar al cliente satisfecho. |
| 4 | ¿Qué es un cliente?  | Cualquier persona que llega a tu hotel, se hospeda y paga por tus servicios. |
| 5 | ¿Cuáles son las características que hacen de tu hotel el mejor? | Ambientación, limpieza, hospitalidad, sevicio, rapidez, diversidad de productos, calidad y precio.  |