Capacitación en Servicios para Huéspedes

Fase 2 – Módulo 1

Continuando Donde Habíamos Dejado

Capacitación en Servicios para Huéspedes “Superior a la Mejor”

PREPARACIÓN

- Repase este módulo antes de la clase.
- Repase los módulos de la Fase 1 de Servicios para Huéspedes.
- Tenga todos los materiales suplementarios listos y disponibles para su exhibición y/o para entregar a los Miembros del Equipo.
- Piense respuestas posibles a las preguntas que formulará. Esta preparación ayuda en caso que los Miembros del Equipo tengan dificultades en dar sus propias respuestas. (Escriba sus propias preguntas o preguntas de muestra en la sección de Notas o complete una hoja de trabajo si prefiere hacerlo).

CONTROL DEL TIEMPO

- Este módulo generalmente dura 40 minutos. La cantidad de tiempo que use varía dependiendo de cuanto tiempo discutan sus Miembros del Equipo. Los tiempos sugeridos para la presentación de este módulo son los siguientes:

Introducción del Módulo	5 minutos
Discusiones del Grupo	20 minutos
Resumen del Módulo	10 minutos
Desafíese a Usted Mismo	5 minutos

Notes...

"Este producto fue financiado y concedido bajo el President's High Growth Job Training Initiative Grant implementado por U.S. Department of Labor's Employment & Training Administration. La información contenida en este producto fue creada y no refleja necesariament al posición official de U.S. Departamento del Trabajador. Todas las referencias a las compañías ó las organizaciones no gubernamentales, sus servicios, los productos, ó los recursos se ofrecen para los propósitos informativos y no deben ser interpretadas mientras que un endoso por el departamento del trabajo. Este producto copyrighted por la institución y la intención es para la organización individual y no-comercial solamente."

INTRODUZCA EL MÓDULO

DIGA: Bienvenidos al primer módulo de nuestra capacitación continuada en Servicio para Huéspedes.

El objetivo de este módulo es revisar las siete normas del Servicio para Huéspedes que aprendimos en la Fase 1 y para asegurar que se estén usando todos los días.

LEA LA DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA EN LAS NOTAS

DISCUSIONES DE GRUPO

DIGA: Station Casino se enorgullece por el servicio que proporcionamos a nuestros Huéspedes Internos y Externos. Efectivamente, nuestro Servicio "Superior al Mejor" es la piedra angular de nuestro éxito.

Nuestros huéspedes, Internos y Externos, esperan una EXPERIENCIA POSITIVA MEMORABLE EN TODAS LAS OPORTUNIDADES.

Repasemos el "Ciclo de Servicio" para nuestros departamentos.

(Consulte la Hoja de Consejos para el Facilitador para la Discusión)

PREGUNTE: ¿Por qué es una parte importante de nuestros Servicios para Huéspedes el "Momento de la Verdad"?

(Espere respuestas como):

- La percepción de los huéspedes, buena y mala - Momento de la Verdad.
- El Modelo de Servicio de Relación – Tarea.
- Lealtad de los Huéspedes

(Consulte la Hoja de Consejos para el Facilitador "El Momento de la Verdad")

(Consulte la Hoja de Consejos para el Facilitador "Modelo de Servicio – Relación – Tarea")

PREGUNTE: ¿Qué Crea la Percepción del Huésped?

(Espere respuestas como):

- Lenguaje del Cuerpo Tono de la Voz.
- Interacción Cara a Cara.

(Consulte la Hoja de Consejos para el Facilitador "Impacto del Mensaje")

PREGUNTE: ¿Por qué consideramos que "Todos son Huéspedes"?

(Espere respuestas como):

- Todos los departamentos no solo apoyan a los Huéspedes Externos ¡también apoyan a nuestros Huéspedes Internos!

PREGUNTE: ¿Qué pasa si no apreciamos ni respetamos a nuestros "Huéspedes Internos"?

(Espere respuestas como):

- Otro Miembro del Equipo no puede hacer el trabajo de manera eficaz, y entonces no proporcionará Servicios para Huéspedes Externos Excepcionales.
- Los Miembros del Equipo abandonarán nuestra Empresa.
- Declinará la moral.

PREGUNTE: ¿Cómo se sienten cuando un Huésped Interno les saluda con la ”Norma 10/5”?

(Espere respuestas como):

- Amistoso.
- Que soy una parte importante del Equipo.
- Que nuestro ambiente amistoso es parte de nuestra cultura.

PREGUNTE: ¿Qué significa para ustedes la frase “Es mi trabajo”?

(Espere respuestas como):

- Todos los Miembros del Equipo participan en la Experiencia Positiva de los Huéspedes.
- Tener una actitud bien dispuesta.
- Buscar soluciones aún si no es su trabajo.

PREGUNTE: Denme un ejemplo de “Oportunidad de los Huéspedes” que hayan encontrado y cómo la manejaron para tener un resultado positivo.

PREGUNTE: ¿Alguien podría explicar por favor “Permita que Escuchen su Sonrisa”?

(Espere respuestas como):

- Optimismo. Agradable.
- Actitud positiva. Profesional.

(Consulte la Hoja de Consejos para el Facilitador “Permita que Escuchen su Sonrisa”)

PREGUNTE: ¿Quién puede explicar la frase “Esté Alerta” y por qué es tan importante?

(Espere respuestas como):

- Personas menores que participan en juegos de azar (Station Casinos podría perder su licencia para juegos de azar).
- Conciencia sobre la seguridad.

PREGUNTE: ¿Qué es el modelo “R.E.L.A.T.E” (por sus siglas en inglés) y cuándo lo usarían?

(Espere respuestas como):

- **R**ecognize the Concern (Reconozcan la Preocupación).
- **E**mpathize (Identifíquense).
- **L**isten (Escuchen).
- **A**pologize (Discúlpense).
- **T**ake Responsibility (Acepten la Responsabilidad):
- **E**xplain What You Are Going To Do (Expliquen lo Que Van a Hacer):

Usen este modelo cuando un Huésped está enojado por nuestros productos o servicios.

PREGUNTE: ¿Quién puede explicar “Despedida Afectuosa” y por qué es importante?

(Espere respuestas como):

- Agradecer la visita de los Huéspedes e invitarlos a volver.
- Es importante reconocer al Huésped.

Notes...

Notes...

RESUMEN DEL MÓDULO

DIGA: Hoy hablamos sobre las 7 Normas de Servicio para Huéspedes ¡El resultado final es que todos los huéspedes, tanto Internos como Externos tengan una experiencia memorable todas las veces!

La próxima semana discutiremos “Servicio a Huéspedes Internos – Listo a Prestar una Mano.”

Hablaremos sobre la importancia de formar relaciones con otros departamentos. Todos nosotros dependemos del resto de nosotros y ¡trabajar juntos para hacer el trabajo es lo que nos representa a todos!

DESAFÍESE A USTED MISMO

- Adopte las 7 Normas de Servicio.
- Esta semana entrante, cambie una tarjeta de Norma de Servicio con la foto de un bebé para la insignia de identificación con otro Miembro del Equipo. ¿Por qué tomó esa tarjeta?
- Prepárese para compartir su éxito con su Equipo la semana que viene.

HAGA: Discuta con los Miembros del Equipo cuándo será la sesión siguiente y motívelos a que sigan usando los mejores Servicios para Huéspedes hoy y todos los días.

Pídales que escriban o que estén listos para compartir las experiencias con todos en la sesión de capacitación siguiente.

¡Agradezca a sus Miembros del Equipo por su participación de hoy y por su duro trabajo cada día de la semana!

Capacitación en Servicios para Huéspedes

Fase 2 – Módulo 2

Servicio para Huéspedes Internos

Listo a Dar una Mano

PREPARACIÓN

- Repase este módulo antes de la clase.
- Tenga todos los materiales suplementarios listos y disponibles para su exhibición y/o para entregar a los empleados.
- Piense respuestas posibles a las preguntas que formulará. Esta preparación ayuda en caso que los empleados tengan dificultades en dar sus propias respuestas. (Escriba sus propias preguntas o preguntas de muestra en la sección de Notas o complete una hoja de trabajo si prefiere hacerlo).

CONTROL DEL TIEMPO

- Este módulo generalmente dura 40 minutos. La cantidad de tiempo que use varía dependiendo de cuanto tiempo discutan sus empleados. Los tiempos sugeridos para la presentación de este módulo son los siguientes:

Introducción del Módulo	5 minutos
Discusiones del Grupo	20 minutos
Resumen del Módulo	10 minutos
Desafíese a Usted Mismo	5 minutos

Notes...

"Este producto fue financiado y concedido bajo el President's High Growth Job Training Initiative Grant implementado por U.S. Department of Labor's Employment & Training Administration. La información contenida en este producto fue creada y no refleja necesariament al posición official de U.S. Departamento del Trabajador. Todas las referencias a las compañías ó las organizaciones no gubernamentales, sus servicios, los productos, ó los recursos se ofrecen para los propósitos informativos y no deben ser interpretadas mientras que un endoso por el departamento del trabajo. Este producto copyrighted por la institución y la intención es para la organización individual y no-comercial solamente."

INTRODUZCA EL MÓDULO

DIGA: Bienvenidos al segundo módulo de nuestra capacitación continuada en Servicio para Huéspedes.

Antes de continuar, discutamos el módulo de la semana pasada. En él, revisamos los primeros 12 módulos de nuestra capacitación inicial en servicio para huéspedes.

PREGUNTE:

¿Quién me puede decir lo que aprendimos la semana pasada?

(Espere respuestas como):

- 12 módulos de servicio a los huéspedes
- 7 normas del servicio para los huéspedes
- Servicio para los huéspedes "Superior al Mejor"
- El ciclo del servicio
- El momento de la verdad
- ¿Qué crea la percepción del huésped?
- Todos son huéspedes
- La norma de 10/5
- Es mi trabajo
- Oportunidades para los huéspedes
- Permita que oigan su sonrisa
- Esté alerta
- Recuperación del servicio/Oferta de opciones
- Despedida afectuosa

DIGA: El objetivo de este módulo es asegurar que todos los huéspedes internos trabajen juntos para apreciar las relaciones entre los departamentos.

DISCUSIONES DE GRUPO

DIGA: La interacción con nuestros huéspedes internos es tan importante como la interacción con nuestros huéspedes externos. Completar nuestro trabajo todos los días exige el trabajo combinado de todos los departamentos. Para nosotros, nuestros huéspedes internos son nuestros empleados.

PREGUNTE:

¿De qué departamentos dependemos para hacer nuestro trabajo?

(Escuche lo siguiente):

- Contaduría (Depósito)
- Mantenimiento interno
- Banquetes
- Ingeniería
- Alimentos y Bebidas
- Máquinas tragamonedas
- Recursos Humanos
- Marketing
- Ventas
- Seguridad
- Vigilancia
- Hotel
- Juegos de Mesa
- Apoyo de IT

PREGUNTE:

¿Cuáles son algunas de las funciones de cada uno de estos departamentos y cómo se relacionan con nuestro propio departamento?

DIGA: Discutamos algunas veces cuando usted necesitaba algo de otro departamento:

- ¿De qué manera comunicó sus necesidades?
- ¿Consiguió lo que necesitaba?
- ¿Qué pasó?
- ¿Cómo se sintió?
- ¿Qué impacto piensa que esto puede tener en nuestros huéspedes externos?

PREGUNTE:

¿Cuál sería el impacto en usted, su equipo y lo que es más importante, nuestros huéspedes externos, si cualquiera de esos departamentos hubiera respondido “¡no es mi trabajo!” cuando usted necesitaba algo?

PREGUNTE:

¿Qué departamentos dependen de usted para terminar sus trabajos y cuál sería el impacto si usted les dice que no es su trabajo?

PREGUNTE:

¿De qué manera piensan que las relaciones entre departamentos afectan a nuestros huéspedes externos?

DIGA: La creación de lealtad en los huéspedes depende de tratar a nuestros compañeros empleados de tal manera que haga que se sientan apreciados por lo que hacen.

LEA LAS NOTAS PARA LA DESCRIPCIÓN DEL MODELO

DIGA: Los huéspedes actuales esperan (y algunas veces exigen) servicio atento, de manera que infundir su lealtad exige más esfuerzo y estrategia.

Si no lo obtienen, es muy posible que cambien a una empresa que proporcione valor y servicio sin problemas que sea mejor que el promedio.

Notes...

Notes...

RESUMEN DEL MÓDULO

DIGA: Hoy hablamos de las interacciones de los huéspedes internos y cómo afectan nuestro trabajo diario. El resultado final es que cada huésped, interno y externo, sienta que es valorado y apreciado.

PREGUNTE:

¿Qué impacto tiene en todos cuando todos los empleados en todos los departamentos trabajan juntos todos los días?

(Espere respuestas como):

- Podemos hacer nuestro trabajo.
- Es más fácil hacer nuestro trabajo.
- El huésped está feliz de manera que hay menos quejas.
- Me gusta venir a trabajar.
- Somos más propensos a “dar una mano” cuando se nos pide.

DIGA: La semana que viene yo quisiera que ustedes traigan un ejemplo de cuando ustedes ayudaron a otro departamento o cuando ellos les ayudaron a ustedes. ¿Cómo resultó? Estén preparados para compartir.

HAGA: Discuta con los empleados cuándo se realizará a sesión siguiente. Motívelos a que sigan usando a diario los conocimientos de servicio para huéspedes “Superior al Mejor”.

Agradezca a sus empleados por su participación de hoy y por su duro trabajo cada día de la semana.

DESAFÍESE A USTED MISMO

- Adopte las normas de servicio para huéspedes.
- Agradezca verbalmente a alguien en su equipo por el trabajo que hace.
- Agradezca verbalmente a un empleado de otro departamento por lo que hace a diario.
- Escriba un ejemplo de cuando usted ayudó a otro departamento o de cuando le ayudaron a usted y los resultados logrados. Esté preparado a compartir esto con sus empleados en el módulo siguiente.

HAGA: Discuta con los empleados cuándo será la sesión siguiente y motívelos a que sigan usando el mejor servicio para huéspedes hoy y todos los días.

Pídales que escriban o que estén listos para compartir experiencias con todos en la sesión de capacitación siguiente.

¡Agradezca a sus empleados por su participación de hoy y por su duro trabajo cada día de la semana!

Capacitación en Servicios para Huéspedes

Fase 2 – Módulo 3

Se Puede Ver su Actitud

Es Más Que Solamente Presentarse a Trabajar

PREPARACIÓN

- Repase este módulo antes de clase.
- Tenga todos los materiales suplementarios listos y disponibles para su exhibición y/o para entregar a los empleados.
- Piense respuestas posibles a las preguntas que formulará. Esta preparación ayuda en caso que los empleados tengan dificultades en dar sus propias respuestas. (Escriba sus propias preguntas o preguntas de muestra en la sección de Notas o complete una hoja de trabajo si prefiere hacerlo).

CONTROL DEL TIEMPO

- Este módulo generalmente dura 40 minutos. La cantidad de tiempo que use varía dependiendo de cuanto tiempo discutan sus empleados. Los tiempos sugeridos para la presentación de este módulo son los siguientes:

Introducción del Módulo	5 minutos
Discusiones del Grupo	20 minutos
Resumen del Módulo	10 minutos
Desafíese a Usted Mismo	5 minutos

Notes...

"Este producto fue financiado y concedido bajo el President's High Growth Job Training Initiative Grant implementado por U.S. Department of Labor's Employment & Training Administration. La información contenida en este producto fue creada y no refleja necesariament al posición official de U.S. Departamento del Trabajador. Todas las referencias a las compañías ó las organizaciones no gubernamentales, sus servicios, los productos, ó los recursos se ofrecen para los propósitos informativos y no deben ser interpretadas mientras que un endoso por el departamento del trabajo. Este producto copyrighted por la institución y la intención es para la organización individual y no-comercial solamente."

INTRODUZCA EL MÓDULO

DIGA: Bienvenidos al tercer módulo de nuestra capacitación continuada en Servicio para Huéspedes. La semana pasada discutimos "Servicio a Huéspedes Internos – Listo a Prestar una Mano."

PREGUNTE: ¿Quién tiene un ejemplo de la semana pasada cuando trabajó para ayudar a otro huésped interno?

DIGA: El objetivo de este módulo es entender qué quiere decir estar ocupado en su trabajo en vez de "sólo estar aquí", y cómo puede marcar la diferencia en su actitud.

DISCUSIONES DE GRUPO

PREGUNTE:

¿Qué quiere decir para usted "Compromiso frente a Sólo Presentarse a Trabajar"? Piense en alguna oportunidad cuando observó a alguien que físicamente estaba presente en el trabajo paro que mentalmente se había ido.

(Escuche los ejemplos de las situaciones – consulte la columna de Notas.)

PREGUNTE:

¿Cuáles son los motivos por los cuales los empleados tal vez sólo "se presentan a trabajar" en vez de estar "comprometidos" en lo que hacen?

(Espere respuestas como):

- Falta de confianza en sí mismo al tratar con huéspedes.
- No se ajustan bien al trabajo.
- No está seguro de cómo hacer algo.
- No es feliz.
- No le gusta lo que hace.
- Falta de comunicación.

PREGUNTE:

Describa lo que pasa al equipo cuando un empleado no está "comprometido" en su trabajo o cuando tiene una actitud negativa.

(Espere respuestas como):

- La moral está baja.
- Otros deben interceder y compensar por la falta de trabajo.
- Su actitud mala o negativa se refleja en otros.
- Otros empleados no quieren estar cerca de este empleado.

PREGUNTE:

¿Cuál es el impacto en nuestros huéspedes externos si un empleado no está comprometido en su trabajo o si se ve su actitud negativa?

(Espere respuestas como):

- Piensa que es una "molestia" para el empleado.
- No quiere pedir ayuda al empleado.
- Piensa que al empleado no le importa.
- Tiene la impresión que el empleado "odia" su trabajo.

PREGUNTE:

¿Quién compartirá una experiencia que tuvieron ustedes como clientes donde el empleado con el que entraron en contacto no estaba “comprometido” con lo que estaba haciendo? ¿Qué fue malo de la experiencia? ¿Cómo se sintieron?

PREGUNTE:

¿Quién va a compartir una experiencia donde tuvieron una interacción con un empleado que estaba totalmente comprometido con su trabajo? ¿Qué fue lo bueno de la experiencia y cómo hizo que usted se sienta?

DIGA: Cuando usted es positivo, está más energético, motivado, productivo y alerta. Pensar sobre cosas negativas lo drena de energía. Dicho de otra manera, una actitud positiva abre una puerta y permite que su entusiasmo interno se derrame hacia fuera. Una actitud negativa, sin embargo, mantendrá la puerta cerrada.

PREGUNTE:

Mencione dos cosas sobre su trabajo que le energizan.

DIGA: Las primeras impresiones en el trabajo son importantes porque tienen un efecto duradero. Los huéspedes que le saludan por primera vez parecen tener un radar encendido enfocado en su actitud. Si su actitud es positiva, ellos reciben una señal cálida amistosa y se ven atraídos a usted. Si su actitud es negativa, ellos reciben una señal poco amistosa y le van a eludir.

PREGUNTE:

¿Qué señales positivas podría dar a nuestros huéspedes internos y externos para que ellos reciban una señal cálida y amistosa?

(Espere respuestas como):

- Haga contacto con los ojos y de una sonrisa de bienvenida.
- Lenguaje positivo del cuerpo.
- Salúdelos por el nombre.
- Mantenga la puerta abierta para ellos.
- Diga “por favor” y “muchas gracias”.
- Déles una despedida afectuosa.

DIGA: Con frecuencia debiéramos evaluarnos a nosotros mismos para comprobar nuestro nivel de compromiso en el trabajo y para tomarle el puso a nuestra actitud. Estas son algunas preguntas que se puede formular a usted mismo:

- ¿En este momento estoy transmitiendo una actitud positiva o negativa?
- ¿Mi actitud influencia la calidad y cantidad de mi productividad personal de una manera positiva?
- ¿Soy suficientemente positivo para que se me considere un compañero empleado divertido y con quien uno se siente a gusto?
- ¿Mis huéspedes internos y externos están respondiendo a mi actitud de una manera optimista?

Notes...

Notes...

RESUMEN DEL MÓDULO

DIGA: Hoy hablamos sobre “Se Puede ver su Actitud” – Es Más que Solamente Presentarse a Trabajar” Hablamos sobre cómo una actitud negativa puede hacer que las personas se distancien de usted y cómo una actitud positiva atrae a las personas.

Los beneficios de tener una actitud positiva van más allá del lugar de trabajo y se pueden transportar a su vida afuera del trabajo. El impacto de una actitud negativa funciona de la misma manera.

DESAFÍESE A USTED MISMO

- Adopte las normas de servicio para huéspedes.
- Encuentre tres ejemplos de maneras positivas de comprometerse en su trabajo y esté listo para la sesión de la semana que viene.
- Prepárese para compartir sus éxitos con su empleado la semana que viene.

HAGA: Discuta con los empleados cuándo será la sesión siguiente y motívelos a que sigan usando el mejor servicio para huéspedes hoy y todos los días.

Pídales que escriban o que estén listos para compartir experiencias con todos en la sesión de capacitación siguiente.

¡Agradezca a sus empleados por su participación de hoy y por su duro trabajo cada día de la semana!

Capacitación en Servicios para Huéspedes

Fase 2 – Módulo 4

¿Conoce Bien a sus Huéspedes Externos?

El Poder de un Nombre

PREPARACIÓN

- Repase este módulo antes de clase.
- Tenga todos los materiales suplementarios listos y disponibles para su exhibición y/o para entregar a los empleados.
- Piense respuestas posibles a las preguntas que formulará. Esta preparación ayuda en caso que los empleados tengan dificultades en dar sus propias respuestas. (Escriba sus propias preguntas o preguntas de muestra en la sección de Notas o complete una hoja de trabajo si prefiere hacerlo).

CONTROL DEL TIEMPO

- Este módulo generalmente dura 40 minutos. La cantidad de tiempo que use varía dependiendo de cuanto tiempo discutan sus empleados. Los tiempos sugeridos para la presentación de este módulo son los siguientes:

Introducción del Módulo	5 minutos
Discusiones del Grupo	20 minutos
Resumen del Módulo	10 minutos
Desafíese a Usted Mismo	5 minutos

Notes...

"Este producto fue financiado y concedido bajo el President's High Growth Job Training Initiative Grant implementado por U.S. Department of Labor's Employment & Training Administration. La información contenida en este producto fue creada y no refleja necesariament al posición official de U.S. Departamento del Trabajador. Todas las referencias a las compañías ó las organizaciones no gubernamentales, sus servicios, los productos, ó los recursos se ofrecen para los propósitos informativos y no deben ser interpretadas mientras que un endoso por el departamento del trabajo. Este producto copyrighted por la institución y la intención es para la organización individual y no-comercial solamente."

INTRODUZCA EL MÓDULO

DIGA: Bienvenidos al cuarto módulo en nuestra capacitación continuada en Servicio para Huéspedes. La semana pasada hablamos sobre "Se Puede ver su Actitud" – Es Más que Solamente Presentarse a Trabajar"

PREGUNTE:

¿Quién quiere compartir una manera en que se vio comprometido con su trabajo desde el último módulo?

DIGA: El objetivo de este nuevo módulo es ayudar a que los empleados aprendan la importancia de hacer algo simple como usar el nombre del huésped y el impacto positivo que esto puede causar.

DISCUSIONES DE GRUPO

PREGUNTE:

¿Cómo se sentirían si vuelve a la casa después del trabajo o entra a la casa de un amigo o pariente y nadie habla con usted ni lo llama por el nombre?

(Espere respuestas como):

- No muy amistoso.
- Inquietante.
- No estaría seguro de lo que está pasando o de lo que pasará a continuación.
- Aislamiento.
- No quisiera volver pues me siento incómodo.

DIGA: Piense en la última vez que entró a un sitio en el que regularmente hace compras y gasta dinero.

PREGUNTE:

¿Los empleados se dirigieron a usted usando su nombre? Si usaron su nombre ¿cómo se sintió?

(Espere respuestas como):

- Me hizo sentir muy bien.
- Las personas se preocuparon por mí.
- No soy sólo un número, tengo un nombre.
- Yo vuelvo a los lugares que me hacen sentir bienvenido porque saben mi nombre.

PREGUNTE:

¿Cómo es que ellos sabían su nombre?"

- Huésped que viene repetidamente.
- Nombre en la tarjeta de crédito.
- Presentación.

PREGUNTE:

¿Cuáles son algunas maneras en que podemos averiguar los nombres de los huéspedes?

(Espere respuestas como):

- Tarjeta del Player's Club.
- Reserva del cuarto.
- Valet.
- Lectura de la ranura del LED.
- Preguntando al huésped, después de presentarse.
- Nombre en la tarjeta de crédito.

DIGA: Los huéspedes vienen a nosotros para divertirse, disfrutar de su tiempo libre y gastar dinero. Esperan que los tratemos de una manera amistosa.

PREGUNTE:

¿Cuáles son algunas maneras en que se puede personalizar a usted mismo para los huéspedes?

(Espere respuestas como):

- Decirle su nombre al huésped; pedir el nombre del huésped.
- Decirle el nombre de su ciudad de origen al huésped; pedirle el nombre de su ciudad de origen al huésped.
- Decirle al huésped cuanto tiempo hace que vive en el área; preguntarle cuánto tiempo hace que él vive en el área.

DIGA: El servicio al huésped excelente comienza por conocer a sus huéspedes. En otras palabras, no se dedique sólo a efectuar transacciones con ellos, construya una relación. Hable con sus huéspedes, pregúnteles si necesitan algo más. Sugiera restaurantes, máquinas tragamonedas y juegos de mesa nuevos, o el inventario nuevo en la tienda de regalos.

Estas pequeñas conversaciones harán que sus huéspedes se acerquen y desarrollen un sentimiento de ser "amigos" no solo un número. Después de todo, nosotros pedimos recomendaciones a nuestros amigos todo el tiempo.

PREGUNTE:

¿Cómo se siente cuando no le saludan por el nombre en su restaurante, tienda de comestibles o centro de espectáculos favorito?

(Espere respuestas como):

- Siento que soy un número.
- Al personal no le importa.
- Sólo es un trabajo para ellos.
- La empresa no se preocupa por mí personalmente, sólo por cuanto dinero gasto.

DIGA: El uso del nombre de un huésped es una "Sorpresa Positiva". A los huéspedes les gustan las sorpresas positivas y llamarlos por el nombre agrega algo adicional a su experiencia.

Al mismo tiempo, si tiene la idea de que está recibiendo algo adicional, van a gastar más dinero con usted y con nuestra organización.

El uso del nombre del huésped es parte del servicio personalizado. Pone a la relación en nuestra entrega del servicio.

Notes...

Notes...

RESUMEN DEL MÓDULO

DIGA: Hoy hablamos de "¿Conoce Bien a sus Huéspedes Externos?" y lo que pasa cuando no los conocemos bien. La lealtad de los huéspedes es un producto directo de las "Sorpresas Positivas", como usar el nombre del huésped.

Saber el nombre de sus huéspedes internos es tan importante como conocer los nombres de los huéspedes externos. Todos usamos rótulos con nombres. Cuando salude a un compañero de trabajo, use el nombre de esa persona. ¡Recuerde la norma de 10/5!

DESAFÍESE A USTED MISMO

- Adopte las normas de servicio para huéspedes.
- Use tres métodos distintos para averiguar el nombre de un huésped externo que no conoce. ¿Cuáles eran estos tres métodos?
- Prepárese para compartir su éxito con su equipo la semana que viene.

HAGA: Discuta con los empleados cuándo será la sesión siguiente y motívelos a que sigan usando el mejor servicio para huéspedes hoy y todos los días.

Pídales que escriban o que estén listos para compartir experiencias con todos en la sesión de capacitación siguiente.

¡Agradezca a sus empleados por su participación de hoy y por su duro trabajo cada día de la semana!

Capacitación en Servicios para Huéspedes

Fase 2 – Módulo 5

¿Me Podría Decir…?

Respondiendo a las Preguntas de los Huéspedes

PREPARACIÓN

- Repase este módulo antes de clase.
- Tenga todos los materiales suplementarios listos y disponibles para su exhibición y/o para entregar a los empleados.
- Piense respuestas posibles a las preguntas que formulará. Esta preparación ayuda en caso que los empleados tengan dificultades en dar sus propias respuestas. (Escriba sus propias preguntas o preguntas de muestra en la sección de Notas o complete una hoja de trabajo si prefiere hacerlo).

CONTROL DEL TIEMPO

- Este módulo generalmente dura 40 minutos. La cantidad de tiempo que use varía dependiendo de cuanto tiempo discutan sus empleados. Los tiempos sugeridos para la presentación de este módulo son los siguientes:

Introducción del Módulo	5 minutos
Discusiones del Grupo	20 minutos
Resumen del Módulo	10 minutos
Desafíese a Usted Mismo	5 minutos

Notes...

"Este producto fue financiado y concedido bajo el President's High Growth Job Training Initiative Grant implementado por U.S. Department of Labor's Employment & Training Administration. La información contenida en este producto fue creada y no refleja necesariament al posición official de U.S. Departamento del Trabajador. Todas las referencias a las compañías ó las organizaciones no gubernamentales, sus servicios, los productos, ó los recursos se ofrecen para los propósitos informativos y no deben ser interpretadas mientras que un endoso por el departamento del trabajo. Este producto copyrighted por la institución y la intención es para la organización individual y no-comercial solamente."

INTRODUZCA EL MÓDULO

DIGA: Bienvenidos al quinto módulo de nuestra capacitación continuada en Servicio para Huéspedes. La semana pasada discutimos "Conoce Bien a sus Huéspedes Externos - El Poder de un Nombre."

PREGUNTE:

¿Quién quiere compartir su historia de un éxito del módulo de la semana pasada? Díganos cómo averiguó el nombre de un huésped.

DIGA: El objetivo de este módulo es aprender la importancia de mantenerse informado y de poder responder a las preguntas del huésped.

DISCUSIONES DE GRUPO

DIGA: Nuestra organización hace muchas promociones para promover los negocios. Continuamente tenemos promociones en las máquinas tragamonedas, mesas de juego y restaurantes. Además, en muchas de nuestras propiedades tenemos conciertos y salas de espectáculos que atraen espectáculos de primera clase.

PREGUNTE: ¿A cuántos de ustedes les preguntó un amigo o un pariente algo con respecto a una promoción en nuestras propiedades? ¿Pudieron darles una explicación completa? Si no pudieron ¿consiguieron las respuestas cuando volvieron al trabajo?

DIGA: La promoción más popular que ofrecemos es:

PREGUNTE: ¿Quién conoce la información importante sobre esta promoción?

(Espere respuestas como):

- Comienza el
- Tiene que acertar antes de
- Tiene que tener la tarjeta de jugador (player card) en una máquina tragamonedas.
- Se puede ganar en cualquiera de nuestras propiedades en cualquier momento.

LEA EN LAS NOTAS LA INFORMACIÓN SOBRE LA PROMOCIÓN MÁS RECIENTE.

PREGUNTE: ¿Qué pueden ganar los empleados en la propiedad en la que se está efectuando la promoción?

(Agregue sus ejemplos aquí)

PREGUNTE:

¿Cuáles son algunas maneras en que podemos averiguar sobre las promociones en curso en nuestra propiedad?

(Espere respuestas como):

- En avisos colocados en la parte posterior de la casa.
- Antes de los turnos y en grupos aparte (reuniones).
- Por correo electrónico.
- Carteles para poner sobre las mesas en el salón comedor para empleados.
- Sesiones de capacitación.
- Preguntar en la jaula.
- A través de los boletines informativos de la propiedad.

(Nota al Instructor/Facilitador: El instructor tiene que averiguar cuáles son las promociones más nuevas en su propiedad antes de enseñar esta lección.)

PREGUNTE:

¿Quién sabe sobre nuestras promociones actuales?

DIGA: Es muy importante conocer nuestros productos y servicios para poder responder a las preguntas sobre los mismos que tengan sus huéspedes. Algunos huéspedes no conocen los detalles de las promociones ni tienen en la mente la distribución de nuestras propiedades.

Es posible que entren por una entrada que está en un lado distinto del casino de la que normalmente usan y no están seguros de adónde pueden encontrar a Seguridad, cierto restaurante, la Cajera o hasta los baños.

Es posible que un huésped se acerque a alguien con uniforme o con un rótulo con el nombre y le pregunte cómo llegar adonde hay una promoción o adónde pueden conseguir más información. ¡Recuerde, cuando sea posible, acompañe al huésped caminando a su destino y sea positivo!

PREGUNTE:

¿Cómo se siente si está comprando algo que está de oferta para alguien y cuando pregunta adónde está el artículo, no tienen idea de qué está hablando y no pueden indicarle adónde ir para conseguir ayuda? ¿Qué haría usted?

(Espere respuestas como):

- Camino hasta encontrar el artículo.
- Pregunto a otro cliente si sabe adónde se encuentra el artículo.
- Me voy sin gastar mi dinero.

DIGA: Esto es exactamente lo que hacen nuestros huéspedes. Nuestro objetivo es poder responder cualquier pregunta que ellos tengan.

PREGUNTE:

¿Quién quiere compartir un ejemplo de una situación donde usted se acercó a alguien para pedir información o instrucciones y ellos fueron amistosos, cálidos y verdaderamente querían ayudar?

(Escuche los ejemplos):

PREGUNTE:

¿Esto tuvo un impacto en si usted quiere volver al lugar?

DIGA: Cuando ustedes respondan una pregunta de un huésped y atiendan a sus necesidades, siempre pregunten a los huéspedes si pueden hacer algo más por ellos.

Por favor recuerden que para que nosotros podamos seguir mejorando los niveles de servicio, hay compradores en todas las propiedades. La reacción que nos dan nos proporciona valiosa información sobre lo que estamos haciendo bien y cuáles son nuestras oportunidades para mejorar.

Notes...

Notes...

RESUMEN DEL MÓDULO

DIGA: Hoy hablamos sobre "¿Me podría decir…? Respondiendo a las Preguntas de los Huéspedes" y lo que pasa cuando no lo hacemos.

Sus huéspedes esperan que ustedes conozcan las respuestas a sus preguntas. Escúchelos porque ustedes son los expertos de nuestra organización.

El momento en que se ocupa de las necesidades de un huésped está creando lealtad del huésped.

DESAFÍESE A USTED MISMO

- Adopte las normas de servicio para huéspedes.
- Infórmese sobre las promociones existentes en su propiedad.
- Prepárese para compartir su éxito con su equipo la semana que viene.

HAGA: Discuta con los empleados cuándo será la sesión siguiente y motívelos a que sigan usando los mejores conocimientos de servicio a los huéspedes hoy y todos los días.

Pídales que escriban o que estén listos para compartir experiencias con todos en la sesión de capacitación siguiente.

¡Agradezca a sus empleados por su participación de hoy y por su duro trabajo cada día de la semana!

Capacitación en Servicios para Huéspedes

Fase 2 – Módulo 6

Un Sentido de Urgencia

Lo Que Esperan Nuestros Huéspedes

PREPARACIÓN

- Repase este módulo antes de clase.
- Tenga todos los materiales suplementarios listos y disponibles para su exhibición y/o para entregar a los empleados.
- Piense respuestas posibles a las preguntas que formulará. Esta preparación ayuda en caso que los empleados tengan dificultades en dar sus propias respuestas. (Escriba sus propias preguntas o preguntas de muestra en la sección de Notas o complete una hoja de trabajo si prefiere hacerlo).

CONTROL DEL TIEMPO

- Este módulo generalmente dura 40 minutos. La cantidad de tiempo que use varía dependiendo de cuanto tiempo discutan sus empleados. Los tiempos sugeridos para la presentación de este módulo son los siguientes:

Introducción del Módulo	5 minutos
Discusiones del Grupo	20 minutos
Resumen del Módulo	10 minutos
Desafíese a Usted Mismo	5 minutos

Notes...

"Este producto fue financiado y concedido bajo el President's High Growth Job Training Initiative Grant implementado por U.S. Department of Labor's Employment & Training Administration. La información contenida en este producto fue creada y no refleja necesariament al posición official de U.S. Departamento del Trabajador. Todas las referencias a las compañías ó las organizaciones no gubernamentales, sus servicios, los productos, ó los recursos se ofrecen para los propósitos informativos y no deben ser interpretadas mientras que un endoso por el departamento del trabajo. Este producto copyrighted por la institución y la intención es para la organización individual y no-comercial solamente."

INTRODUZCA EL MÓDULO

DIGA: Bienvenidos al sexto módulo en nuestra capacitación continuada en Servicio para Huéspedes. La semana pasada hablamos sobre "¿Me podría decir…? Respondiendo a las Preguntas de los Huéspedes."

PREGUNTE:

¿Por qué es importante que los empleados se eduquen en cuanto a las promociones que se están haciendo en nuestras Propiedades? ¿Y sobre la distribución de nuestra Propiedad? ¿Alguien puede decirnos qué promociones se están haciendo en este momento en esta propiedad?

DIGA: El objetivo de este módulo es asegurar que cada empleado entienda y sienta "Un Sentido de Urgencia" y lo importante que es ocuparse de las necesidades de nuestros huéspedes.

DISCUSIONES DE GRUPO

DIGA: Una de las muchas cosas que nos separa de la competencia es que cada interacción de servicio se realiza de manera amistosa y profesional.

El modelo de Tarea y Relación de la Fase 1 de nuestra capacitación nos ayudó a entender que las relaciones de los huéspedes suceden a dos niveles: Tarea y Relación. (Consulte las notas de la sección de la derecha.)

DIGA: El lado de la Tarea es lo que hace para terminar el trabajo. Puede ser limpiar una mesa, repartir cartas, limpiar cuartos de hotel, o ayudar a nuestros compañeros empleados en el salón comedor para empleados.

PREGUNTE: ¿Cuáles son algunas cosas que hace usted en el lado de la Tarea?

(Facilitadores, esto es específico para cada departamento.)

DIGA: El lado de Relación es la interacción con nuestros huéspedes. Al tener una actitud positiva, mostramos a nuestros huéspedes que nos preocupamos por ellos.

PREGUNTE: Qué hace del lado de la Relación?

(Espere respuestas como):

- Escuchar y demostrar empatía por sus preocupaciones.
- Sonreír y usar el nombre del huésped.
- Preguntar si hay algo más con que pueda ayudarles.

DIGA: Cuando nuestros huéspedes necesitan un servicio, con frecuencia quieren que les mostremos que nos preocupamos por su problema y que queremos ayudar a resolverlo rápidamente. Tenemos que mostrar "Un Sentido de Urgencia."

PREGUNTE: ¿Qué quiere decir "Sentido de Urgencia" para usted?

(Espere respuestas como)

- Necesidad
- Importante
- Imprescindible
- Ahora
- Rápido
- Stress
- Apuro
- Enfoque

PREGUNTE:

¿Cómo se siente cuando tiene una preocupación o un problema y la persona que se supone que le tiene que ayudar parece no pensar que su preocupación o problema tiene importancia?

(Espere respuestas como):

- Enojado • Impaciente • Frustrado

DIGA: Eso es exactamente lo que sienten los huéspedes.

PREGUNTE:

¿Qué impacto piensa que esto tiene en nuestros huéspedes y en la lealtad de los huéspedes?

(Espere respuestas como):

- Es posible que no quieran volver.
- Les dirán a otros que tuvieron una experiencia negativa.
- Van a ir con la competencia.
- Podría tener un impacto en las propinas de los empleados.

DIGA: A veces es posible que no pensemos que las preocupaciones de los huéspedes exijan un "Sentido de Urgencia." Tendemos a mirarlo desde nuestro punto de vista; es posible que estemos pensando que no es muy importante. Tiene que recordar que todos ven a las cosas de una manera distinta.

Lo que tal vez no sea importante para usted tal vez sea importante para el huésped. Hay veces cuando lo que le ha pasado a los huéspedes no tiene nada que ver con usted. Esto no debiera impactar de ninguna manera su ayuda al huésped. Si una preocupación de huésped le llega a usted, ahora es su preocupación.

PREGUNTE:

Cuándo un huésped viene a usted con una preocupación o un problema ¿qué puede hacer para manejar la situación?

(Espere respuestas como):

- Mantener una actitud profesional.
- Disculparse por cualquier inconveniencia.
- Escuchar al huésped.
- Identificarse y formular preguntas.
- Solucionar el problema rápidamente.
- Si no puede resolver el problema, encontrar inmediatamente a alguien que pueda.

PREGUNTE:

¿Cuáles son algunas de las cosas que puede decir para informar al huésped que usted entiende?

(Espere respuestas como):

- Lamento que le haya pasado esto.
- Yo entiendo cómo se siente.
- Por favor permítame la oportunidad de ayudarle.
- Muchas gracias por traer esto a nuestra atención.
- Me ocuparé de esto inmediatamente.

Notes...

Notes...

RESUMEN DEL MÓDULO

DIGA: Hoy hemos hablado de la importancia de mostrar a nuestros huéspedes un “Sentido de Urgencia” al resolver sus preocupaciones o problemas.

A veces podemos no pensar que la preocupación del huésped es algo tan importante. Sin embargo, lo que debemos recordar es que si bien no nos está pasando a nosotros en este momento, les está pasando a ellos.

El tema del módulo de la semana que viene es “Superando el Promedio” para “Superar las Expectativas” y “Causa un gran Impacto”. Hablaremos de cómo hacer que una calificación por el servicio vaya de “C” a una “B” o a una “A”.

DESAFÍESE A USTED MISMO

- Adopte las normas de servicio para huéspedes.
- Use sus conocimientos del módulo de hoy para mostrar a sus huéspedes un “Sentido de Urgencia” por una preocupación o por un problema.
- Prepárese para compartir su éxito con su equipo la semana que viene.

HAGA: Discuta con los empleados cuándo será la sesión siguiente y motívelos a que sigan usando el mejor servicio para huéspedes hoy y todos los días.

Pídales que escriban o que estén listos para compartir experiencias con todos en la sesión de capacitación siguiente.

¡Agradezca a sus empleados por su participación de hoy y por su duro trabajo cada día de la semana!

Capacitación en Servicios para Huéspedes

Fase 2 – Módulo 7

La Tarjeta de Puntuación del Servicio

Pasando de “Promedio” a “Excede Expectativas” a “Causa un Gran Impacto”

Preparación

- Repase este módulo antes de clase.
- Tenga todos los materiales suplementarios listos y disponibles para su exhibición y/o para entregar a los empleados.
- Piense respuestas posibles a las preguntas que formulará. Esta preparación ayuda en caso que los empleados tengan dificultades en dar sus propias respuestas. (Escriba sus propias preguntas o preguntas de muestra en la sección de Notas o complete una hoja de trabajo si prefiere hacerlo).

CONTROL DEL TIEMPO

- Este módulo generalmente dura 40 minutos. La cantidad de tiempo que use varía dependiendo de cuanto tiempo discutan sus empleados. Los tiempos sugeridos para la presentación de este módulo son los siguientes:

Introducción del Módulo	5 minutos
Discusiones del Grupo	20 minutos
Resumen del Módulo	10 minutos
Desafíese a Usted Mismo	5 minutos

Notes...

"Este producto fue financiado y concedido bajo el President's High Growth Job Training Initiative Grant implementado por U.S. Department of Labor's Employment & Training Administration. La información contenida en este producto fue creada y no refleja necesariament al posición official de U.S. Departamento del Trabajador. Todas las referencias a las compañías ó las organizaciones no gubernamentales, sus servicios, los productos, ó los recursos se ofrecen para los propósitos informativos y no deben ser interpretadas mientras que un endoso por el departamento del trabajo. Este producto copyrighted por la institución y la intención es para la organización individual y no-comercial solamente."

INTRODUZCA EL MÓDULO

DIGA: Bienvenidos al séptimo módulo en nuestra capacitación continuada en Servicio para Huéspedes. La semana pasada discutimos "Un Sentido de Urgencia" "Lo Que Esperan Nuestros Huéspedes".

Recuerde que nuestros huéspedes tienen que sentir que pensamos que su problema es tan importante como ellos y piensan que tenemos que actuar rápido para resolverlo.

El objetivo de este módulo es aprender cómo pasar de Promedio a Excede las Expectativas o Causa un Gran Impacto en las Tarjetas de Puntuación de Servicios.

PREGUNTE:

¿Quién puede hablar sobre las Tarjetas de Puntuación de Servicios? ¿Cómo puede obtener esas calificaciones?

- A = Causa un Gran Impacto
- B = Excede las Expectativas
- C = Promedio
- D = Abajo del Promedio
- F = Falla

PREGUNTE:

¿Quién quiere hablar sobre una vez que recibió un nivel de servicio "C" cuando era un cliente? ¿Qué hizo o dijo el empleado que le hizo sentir como que sólo le estaba dando un servicio promedio o un servicio de nivel mínimo?

(Espere respuestas como):

- La persona hizo lo que yo esperaba.
- La persona no hizo nada adicional.
- La persona me dijo que no podía hacer nada más debido a la política.

PREGUNTE:

¿Cuántos de ustedes piensan que está bien proporcionar un servicio de nivel "C" promedio y el servicio esperado? ¿Por qué?

(Espere respuestas como):

- Estamos haciendo lo que el cliente espera.
- Estamos haciendo lo que nuestro administrador espera.
- Para eso me pagan.
- Es fácil sacase una "C" porque no demanda mucho esfuerzo.
- Es lo que todos están haciendo.

DIGA: Cada vez que un huésped interacciona con nosotros, se forma una impresión. La Tarjeta de Puntuación de Servicios es una herramienta que le ayuda a visualizar cómo califican los huéspedes el servicio que reciben.

Los huéspedes califican el desempeño de nuestra organización en base a las expectativas. Para sacar una buena calificación, tiene que superar las expectativas de los huéspedes, particularmente si cometemos un error.

DIGA: Cuando supera las expectativas de nuestro huésped, usted crea una experiencia positiva y memorable. Aún si hay una oportunidad para el huésped, tenemos la capacidad de sorprender el huésped y convertirla en una experiencia positiva.

DIGA: Todos tenemos ingreso discrecional (el dinero que queda después de pagar todas nuestras facturas) y tiempo libre del trabajo. Nuestro ingreso discrecional puede ser $10 o $10,000. La cantidad tal vez sea distinta pero todos queremos lo mismo, valor por nuestro dinero. Queremos que se nos trate bien y queremos servicio que sea mejor que lo esperado.

Hay muchas otras cosas que la gente puede hacer en nuestra ciudad y muchos otros casinos a los que la gente puede ir a gastar su dinero y su tiempo libre. ¿Por qué debieran venir acá?

PREGUNTE:

Si estamos dando un nivel de servicio esperado o promedio “C”, cómo podemos evitar que nuestros huéspedes vayan a otro sitio para obtener servicio “A” y “B” que es lo que realmente quieren?

(Espere respuestas como):

- Brindar consistentemente servicio mejor que el promedio.
- Hacer el esfuerzo adicional por hacer que el huésped se sienta bien sobre la decisión de venir a nuestra propiedad.
- Mostrar nuestra apreciación.
- Sorprender al huésped haciendo algo adicional.
- Hablar bien de la organización e informarles lo feliz que se siente de trabajar aquí.

PREGUNTE:

¿Qué puede hacer todos los días en su trabajo para sacar una calificación mejor que “C” por su servicio?

(Espere respuestas como):

- Cuando un huésped pide instrucciones, si es posible acompañarlo caminando a su destino.
- Cuando un huésped pregunta sobre una de nuestras promociones, estar listo para explicarlo detalladamente.
- Preguntarle siempre al huésped si hay algo más con que pueda ayudar.
- Nunca decir no. Ofrecer siempre opciones y sugerencias.

DIGA: Conseguir “A” y “B” en la Tarjeta de Puntuación de Servicios ayuda a crear y a mantener la lealtad de los huéspedes porque los deja con un buen sentimiento sobre la empresa para que voluntariamente sigan queriendo hacer negocios con nosotros.

PREGUNTE:

Qué puede hacer todos los días para:

- ¿Ganarse una “B”?
- ¿Ganarse una “B”?

Notes...

Notes...

RESUMEN DEL MÓDULO

DIGA: Hoy hablamos de la Tarjeta de Puntuación de Servicios y la importancia de proporcionar un servicio mejor que el servicio promedio o el esperado a nuestros huéspedes.

Hablamos sobre el peligro de siempre sacar “C” pues proporciona una ventana de oportunidad para que nuestros huéspedes vayan a otro sitio a conseguir servicio “A” y “B”.

Hemos discutido cómo recibir una “A” o una “B” ayuda a promover la lealtad de los huéspedes”.

En el módulo ocho vamos a discutir cómo podemos usar la Recuperación del Servicio como una manera de hacer que nuestros huéspedes estén felices y subir una calificación “C” inferior al promedio a una “A” o una “B”.

DESAFÍESE A USTED MISMO

- Adopte las normas de servicio para huéspedes.
- Traiga por lo menos dos ejemplos de lo que hizo esta semana para obtener una calificación de “A” o “B”.
- Prepárese para compartir su éxito con su equipo la semana que viene.

HAGA: Discuta con los empleados cuándo será la sesión siguiente y motívelos a que sigan usando el mejor servicio para huéspedes hoy y todos los días.

Pídales que escriban o que estén listos para compartir experiencias con todos en la sesión de capacitación siguiente.

¡Agradezca a sus empleados por su participación de hoy y por su duro trabajo cada día de la semana!

Capacitación en Servicios para Huéspedes

Fase 2 – Módulo 8

Recuperación del Servicio

PREPARACIÓN

- Repase este módulo antes de clase.
- Tenga todos los materiales suplementarios listos y disponibles para su exhibición y/o para entregar a los empleados.
- Piense respuestas posibles a las preguntas que formulará. Esta preparación ayuda en caso que los empleados tengan dificultades en dar sus propias respuestas. (Escriba sus propias preguntas o preguntas de muestra en la sección de Notas o complete una hoja de trabajo si prefiere hacerlo).

CONTROL DEL TIEMPO

- Este módulo generalmente dura 40 minutos. La cantidad de tiempo que use varía dependiendo de cuanto tiempo discutan sus empleados. Los tiempos sugeridos para la presentación de este módulo son los siguientes:

Introducción del Módulo	5 minutos
Discusiones del Grupo	20 minutos
Resumen del Módulo	10 minutos
Desafíese a Usted Mismo	5 minutos

Notes...

"Este producto fue financiado y concedido bajo el President's High Growth Job Training Initiative Grant implementado por U.S. Department of Labor's Employment & Training Administration. La información contenida en este producto fue creada y no refleja necesariament al posición official de U.S. Departamento del Trabajador. Todas las referencias a las compañías ó las organizaciones no gubernamentales, sus servicios, los productos, ó los recursos se ofrecen para los propósitos informativos y no deben ser interpretadas mientras que un endoso por el departamento del trabajo. Este producto copyrighted por la institución y la intención es para la organización individual y no-comercial solamente."

INTRODUZCA EL MÓDULO

DIGA: Bienvenidos al octavo módulo de nuestra capacitación continuada en Servicio para Huéspedes La semana pasada discutimos la Tarjeta de Puntuación de Servicios y cómo puede hacer que aumente su puntuación.

PREGUNTE:

¿Quién quisiera dar un ejemplo de cómo le fue la semana pasada?

DIGA: Esta semana vamos a hablar sobre la Recuperación del Servicio, una manera importante de hacer que una calificación mala de servicio "D" o "F" cambie a una "B" o tal vez hasta a una "A".

DISCUSIONES DE GRUPO

DIGA: El objetivo del módulo es entender el impacto que la recuperación puede tener en nuestras calificaciones del servicio y la lealtad de los huéspedes.

DIGA: La Recuperación del Servicio es un esfuerzo enfocado de un proveedor de servicios para cambiar huéspedes enojados a un estado de satisfacción con nuestra organización después del fracaso de un servicio o producto. Básicamente es una manera de convertir una situación mala cambiándola para tener un resultado positivo.

Una Recuperación eficaz del Servicio es más que una disculpa o un esfuerzo de compensación monetaria.

PREGUNTE: ¿Qué es lo que le parece que hace que la Recuperación del Servicio sea eficaz?

Busque lo siguiente:

- Solución del problema cuidadosamente pensada.
- Acción inmediata tomada por el proveedor del servicio.
- Aceptar la responsabilidad por resolver el problema.
- Asegurar que se resolverá el asunto.
- Restitución si corresponde.
- Mostrar apreciación al huésped por su paciencia.

PREGUNTE: ¿Quién quiere compartir un ejemplo de una experiencia donde el producto o el servicio falló, y usted y el proveedor del servicio o la empresa usó una Recuperación del Servicio que le satisfizo? ¿Qué hizo el proveedor del servicio o la empresa? ¿Cuál fue el impacto en usted?

PREGUNTE: Usando la Tarjeta de Puntuación del Servicio ¿qué calificación le hubiera dado a la experiencia antes del intento de Recuperación del Servicio? ¿Por qué? ¿Cómo hizo que se sienta? ¿Qué calificación le dio a la experiencia después de la Recuperación del Servicio? ¿Por qué? ¿Cómo hizo que se sienta?

PREGUNTE: Quiero que todos piensen sobre una vez en que se enfrentaron con una oportunidad para un huésped y tuvieron que conseguir la participación de un supervisor o administrador. ¿Qué calificación piensan que le dio el huésped a la experiencia?

PREGUNTE: ¿Por qué buscó el supervisor o el administrador?

(Espere respuestas como):

- El huésped pidió hablar con un supervisor o un administrador.
- El huésped me estaba gritando.
- El huésped exigió la devolución del dinero.
- El huésped no era razonable.

PREGUNTE: ¿Qué podría haber hecho para resolver la oportunidad sin tener que conseguir la participación de un supervisor o administrador y conseguir la calificación de por lo menos una “B”?

CONSULTE LAS NOTAS DE ESTA PÁGINA PARA VER AYUDA ADICIONAL SI LOS EMPLEADOS NO RESPONDEN

DIGA: Estas son algunas frases que puede decir para ayudar al esfuerzo de la Recuperación del Servicio:

- Usted parece estar enojado/a por algo. ¿Cómo puedo ayudar?
- Me doy cuenta que esto puede ser muy frustrante.
- ¿Puede describir cuáles son sus inquietudes?
- Lamento que se le haya incomodado.
- Muchas gracias por su paciencia.
- Vemos lo que yo puedo hacer.
- ¿Hay algo más que pueda hacer por usted?
- Permítame que le diga lo que voy a hacer.

PREGUNTE: ¿Por qué es importante resolver todas las oportunidades de los huéspedes antes de que los huéspedes se vayan de la propiedad?

(Espere respuestas como):

- Para asegurar que el huésped haya tenido una experiencia positiva.
- Para que el huésped sepa que nos preocupamos por él.
- El huésped hablará bien de la nosotros a la familia y a sus amigos.
- Nosotros queremos que nuestros huéspedes vuelvan con frecuencia.
- Entretener y retener huéspedes es el propósito básico de nuestro negocio.

DIGA: Recuerde, igual que usted, el huésped espera una disculpa cuando hay un problema.

PREGUNTE: ¿Por qué pedir disculpas?

DIGA: ¡Pedir disculpas es un arte! Una disculpa reconoce que algo salió mal. Al pedir disculpas, estamos diciendo al huésped que vamos a encargarnos de esta situación. Es importante que la disculpa sea sincera.

DIGA: Al pedir disculpas:

- Use un idioma corporal cálido y abierto.
- Haga contacto con los ojos.
- Use una voz suave.
- Use declaraciones con la palabra “yo”, como en “yo voy a” o “yo puedo”.

Notes...

Notes...

RESUMEN DEL MÓDULO

DIGA: Hoy hablamos sobre la Recuperación del Servicio. Hay veces en que cometemos errores o el huésped percibe que se ha cometido un error. La Recuperación del Servicio otorga la oportunidad de solucionar no solo el problema del huésped, también permite arreglar la relación que el huésped tiene con nuestra propiedad y nuestra organización.

¡También es una gran manera de hacer que suban esas calificaciones!

Se cometen errores. Todas las organizaciones los cometen. Es lo bien que se recuperan de un error lo que marca la diferencia.

Hacer lo esperado es fácil. Es una “C”. ¡Hacer lo inesperado para hacer que el huésped se sienta muy complacido y que espere con anticipación la próxima visita es una sorpresa positiva!

El beneficio más importante de la Recuperación del Servicio es la lealtad del huésped.

La semana que viene, en el módulo nueve, hablaremos de lo importante que es hacer que nuestros huéspedes sigan volviendo y que no los perdamos a manos de la competencia.

DESAFÍESE A USTED MISMO

- Adopte las normas de servicio para huéspedes.
- Use los conocimientos de Recuperación del Servicio que aprendió hoy para ayudar a un huésped con una inquietud o un problema, y asegúrese de que el huésped se sienta satisfecho al respecto. Prepárese para compartir su éxito con nuestro equipo la semana que viene.
- Prepárese para compartir su éxito con su equipo la semana que viene.

HAGA: Discuta con los empleados cuándo será la sesión siguiente y motívelos a que sigan usando el mejor servicio para huéspedes hoy y todos los días.

Pídales que escriban o que estén listos para compartir experiencias con todos en la sesión de capacitación siguiente.

¡Agradezca a sus empleados por su participación de hoy y por su duro trabajo cada día de la semana!

Capacitación en Servicios para Huéspedes

Fase 2 – Módulo 9

Porqué no Queremos Perder Huéspedes a Manos de la Competencia

PREPARACIÓN

- Repase este módulo antes de clase.
- Tenga todos los materiales suplementarios listos y disponibles para su exhibición y/o para entregar a los empleados.
- Piense respuestas posibles a las preguntas que formulará. Esta preparación ayuda en caso que los empleados tengan dificultades en dar sus propias respuestas. (Escriba sus propias preguntas o preguntas de muestra en la sección de Notas o complete una hoja de trabajo si prefiere hacerlo).

CONTROL DEL TIEMPO

- Este módulo generalmente dura 40 minutos. La cantidad de tiempo que use varía dependiendo de cuanto tiempo discutan sus empleados. Los tiempos sugeridos para la presentación de este módulo son los siguientes:

Introducción del Módulo	5 minutos
Discusiones del Grupo	20 minutos
Resumen del Módulo	10 minutos
Desafíese a Usted Mismo	5 minutos

Notes...

"Este producto fue financiado y concedido bajo el President's High Growth Job Training Initiative Grant implementado por U.S. Department of Labor's Employment & Training Administration. La información contenida en este producto fue creada y no refleja necesariament al posición official de U.S. Departamento del Trabajador. Todas las referencias a las compañías ó las organizaciones no gubernamentales, sus servicios, los productos, ó los recursos se ofrecen para los propósitos informativos y no deben ser interpretadas mientras que un endoso por el departamento del trabajo. Este producto copyrighted por la institución y la intención es para la organización individual y no-comercial solamente."

INTRODUZCA EL MÓDULO

DIGA: Bienvenidos al noveno módulo en nuestra capacitación continuada en Servicio para Huéspedes La semana pasada discutimos la "Recuperación del Servicio" y le dimos algunas herramientas para usar para hacer que la recuperación sea más fácil para usted.

También hablamos sobre cómo puede aumentar el nivel de su servicio proporcionando una Recuperación del Servicio eficaz para las inquietudes y problemas de nuestros huéspedes.

PREGUNTE:

¿Quién puede decir cómo usaron la Recuperación del Servicio para solucionar una oportunidad de un huésped esta semana pasada?

DIGA: El objetivo de este módulo es entender que al final, no conocer nuestra competencia puede tener un impacto negativo en nuestra Empresa y en nuestros empleados.

DISCUSIONES DE GRUPO

DIGA: Las personas pagan por el buen servicio con su dinero y con su tiempo. Sin embargo, solamente hay una cierta cantidad de dólares para diversión que dan vueltas. En uno de nuestros módulos anteriores, hablamos sobre el ingreso discrecionario y el tiempo libre.

Es verdaderamente una competencia por atraer y posiblemente retener a los huéspedes que vienen a nuestras propiedades. Si usted no está tratando de entregar sus huéspedes a la competencia ¿qué está haciendo de manera activa par asegurar que estén felices y que sigan volviendo?

PREGUNTE: ¿Quién es nuestra competencia en esta área?

(Espere respuestas como):

- Casinos.
- Centros de Bowling.
- Bares y clubes.
- Restaurantes.
- Tiendas minoristas.
- Cines.
- Cualquier establecimiento que ofrezca los mismos servicios, productos o formas de diversión que nuestra organización.

PREGUNTE: De los establecimientos que acaba de mencionar ¿cree que ellos ofrecen mejores productos que nosotros? ¿Mejor servicio que nosotros?

PREGUNTE: Si hay algunas cosas que usted piensa que nuestra competencia hace mejor que nosotros ¿cómo piensa que podemos mejorar?

(Escuche sus pensamientos e ideas y anótelas)

DIGA: Una manera en que atraemos los huéspedes a nuestras propiedades es escuchando a lo que tienen que decir. Recientemente comenzamos a comercializar una de nuestras propiedades bajo su propia marca en vez de hacerlo bajo el nombre de la empresa matriz. Nuestros huéspedes quieren la variedad que antes no ofrecíamos y hemos escuchado.

PREGUNTE: ¿Cuáles son algunas otras cosas que hacemos para atraer huéspedes a nuestras propiedades?

(Espere respuestas como):

- Restaurantes.
- Zonas de restaurantes.
- Centros de Bowling.
- Sólido marketing.
- Bingo.
- Clubes.
- Conciertos.

PREGUNTE: ¿Por qué cree que algunos huéspedes buscan a nuestra competencia?

(Espere respuestas como):

- Mejores ofertas.
- Una racha de mala suerte.
- Mejor servicio a los huéspedes.
- Propiedad más nueva edificada más cerca de su casa.
- Mejores relaciones.
- Más diversión.

PREGUNTE: ¿Cuál es su papel en evitar que nuestros huéspedes busquen a nuestra competencia?

(Espere respuestas como):

- Proporcionar servicio para huéspedes Superior al Mejor.
- Decirles lo extraordinarios que somos y cuánto le gusta hacer lo que hace.
- Reclame como propia su propiedad.
- Hágalos sentirse bienvenidos, como un huésped y no un “cliente”.
- Asegúrese de que estén felices antes de que se vayan de la propiedad.
- Ayude a proporcionar un ambiente seguro y limpio para nuestros huéspedes.

PREGUNTE: Muchos de ustedes visitan a nuestra competencia por numerosas razones, por los juegos de azar, para comer, beber, jugar al bowling, etc. Si durante una de sus visitas ve a nuestra competencia proporcionar un servicio que nosotros no proporcionamos, o ve que hacen trabajo mejor de lo que lo hacemos nosotros actualmente, o si ofrecen algo más de lo que nosotros ofrecemos ¿a quién informaría en nuestra propiedad?

(Espere respuestas como):

- Supervisor
- Director
- Administrador General o Asistente del Administrador General
- Administrador
- Director de Marketing

PREGUNTE:

¿Cuál sería el resultado si nuestra competencia se desempeña mejor que nosotros?

(Espere respuestas como):

- Nuestra propiedad perdería negocios.
- Nuestra propiedad no necesitaría tantos empleados.
- Podríamos perder nuestros trabajos.

Notes...

Notes...

RESUMEN DEL MÓDULO

DIGA: Hoy hablamos de nuestra competencia. Hemos identificado quién es nuestra competencia, qué servicios proporciona nuestra competencia y el impacto que podemos tener en los servicios para mantener nuestra ventaja competitiva.

Ahora hemos completado el noveno módulo de capacitación en servicios al huésped Superior a la Mejor. No termina aquí. Mantenga vivos estos conocimientos usando lo que aprendió durante cada uno de los días.

Siempre tenemos que proporcionar un ambiente acogedor, exceder las expectativas y poner las necesidades de los huéspedes adelante de todas las transacciones. ¡Nunca debemos perder de vista nuestro objetivo de ser Superiores al Mejor!

Nuestra organización, nuestro equipo y cada uno de nosotros pueden cosechar los beneficios de proporcionar un servicio excepcional. Crea huéspedes leales y genera nuevos negocios. La Empresa sigue creciendo y esto nos proporciona nuevas oportunidades. Proporcionar servicio excelente hace que podamos disfrutar más nuestro día de trabajo porque nuestros huéspedes y empleados están felices.

DESAFÍESE A USTED MISMO

- Adopte las normas de servicio para huéspedes.
- Comparta su experiencia con su supervisor, administrador y/o director la próxima vez que visite la competencia y explique lo que hicieron que le hizo sentirse bienvenido o las cosas que hicieron que no le gustaron.

HAGA: Motive a su equipo a que siga usando el mejor servicio para huéspedes hoy y todos los días.

¡Agradezca a sus empleados por su participación de hoy y por su duro trabajo cada día de la semana!