



Nombre: Nelson Levi Solís Hernández

Profesor: Gerardo Garduño

Materia: Practicas de administración de hoteles y complejos turísticos

Actividad: Súper nota

Grado: Noveno cuatrimestre Grupo: A

Comitán de Domínguez, Chiapas. A 20 de mayo del 2021

Cadenas hoteleras destacando sus estándares de calidad

Para tener servicio de calidad, es necesario tener:



Tener una buena presentación personal

- Aseo personal
- Uniforme limpio
- Buena postura

Amabilidad y cortesía



Estándares: Dar buena bienvenida, saludo, prestar atención, cubrir sus necesidades, discreción, amabilidad, respeto.

Comunicación verbal: Palabras que el huésped entienda, hablar a un buen ritmo, confirmas y especificar datos, cuidar nuestro tono de voz

Comunicación no verbal: dar un espacio necesario, inclinar cabeza al saludar, sonreír

Compensaciones

Ofrecimiento de servicios gratuitos al afectado, cuando el hotel cometa un error



Programas de calidad y excelencia

Estándares de calidad, de tiempo, capacitaciones continuas, obtención de certificaciones