

Gestión de reservas y alojamientos turísticos
Cuestionario de evaluación (Solucionario)

DATOS DEL CURSO

Nº expediente: Nº Acción Formativa: Nº grupo:
Denominación acción:

DATOS DEL ALUMNO

Apellidos: Nombre:
N.I.F.

1. Cuando el cliente percibe optimismo, se reduce el problema un 80% y se inicia el proceso de fidelización.
 - Verdadero.
 - Falso.

2. Cuando tratemos con un cliente, ¿debemos llamarlo por su nombre?
 - Si.
 - No.
 - Solo si se tiene confianza.
 - Solo si el cliente nos tutea.

3. Empatía significa que hacemos creer al cliente que lo entendemos y que coincidimos con su opinión.
 - Verdadero.
 - Falso.

4. Actualmente el 60% de la comunicación empresarial se realiza por teléfono.
 - Verdadero.
 - Falso.

5. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos.
 - Verdadero.
 - Falso.

6. Si durante la llamada el cliente se muestra cercano y su voz parece de alguien joven procederemos a tutearlo.

Verdadero.

Falso.

7. Durante una llamada es bueno levantarse de la silla, y estirarse para que la voz no nos falle.

Verdadero.

Falso.

8. En la comunicación hablada solo se retiene un 10% de lo que se escucha.

Verdadero.

Falso.

9. Se debe preguntar el nombre del cliente y utilizarlo al menos dos veces en la conversación.

Verdadero.

Falso.

10. Para finalizar la llamada, no debemos colgar primero, hay que esperar a que el cliente finalice y cuelgue.

Verdadero.

Falso.

FIRMA DEL TUTOR

FIRMA DEL ALUMNO

DATOS DEL CURSO		
Nº expediente:	<input type="text"/>	Nº Acción Formativa: <input type="text"/> Nº grupo: <input type="text"/>
Denominación acción:	<input type="text"/>	

DATOS DEL ALUMNO			
Apellidos:	<input type="text"/>	Nombre:	<input type="text"/>
N.I.F	<input type="text"/>		

1. Se denomina servicio de alimentación aquel que se presta cuando se facilita hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
 Verdadero.
 Falso.
2. El servicio es tangible, y el cliente lo que percibe es un sentimiento de satisfacción o insatisfacción dependiendo del comportamiento del vendedor que le proporcione el servicio.
 Verdadero.
 Falso.
3. Un excursionista es toda persona que se desplaza a un lugar distinto del habitual y no pernocta en un alojamiento colectivo o privado en el lugar que visita.
 Verdadero.
 Falso.
4. El turismo supone una aportación al Producto Interior Bruto de más de un 10% sobre las actividades agrarias, a la de las actividades energéticas y a las de la construcción y muy próxima a las de la industria.
 Verdadero.
 Falso.
5. Entre 1950 y 2011, las llegadas de turistas internacionales crecieron a un ritmo anual del 6,2% y se pasó así de 25 millones a 980 millones.
 Verdadero.
 Falso.

6. Reserva es la acción de destinar una cosa o un lugar para un uso exclusivo o para una persona determinada.
- Verdadero.
 Falso.
7. El departamento de reservas tiene como funciones básicas la venta de habitaciones y control de esas ventas para evitar overbooking,
- Verdadero.
 Falso.
8. El slip de reservas es una tarjeta síntesis de la reserva que se utiliza para confeccionar el rack de reservas y poder comprobar de forma inmediata si existe disponibilidad para las reservas que nos soliciten.
- Verdadero.
 Falso.
9. Si nos hace la reserva una agencia de viajes, se puede clasificar como reserva directa.
- Verdadero.
 Falso.
10. Un GDS es una central de reservas telefónica a tiempo real.
- Verdadero.
 Falso.

FIRMA DEL TUTOR

FIRMA DEL ALUMNO

DATOS DEL CURSO

Nº expediente: Nº Acción Formativa: Nº grupo:
Denominación acción:

DATOS DEL ALUMNO

Apellidos: Nombre:
N.I.F.

1. El grado de especialización es un factor que afecta a la organización en función de la profesionalidad de los empleados y su nivel de cualificación.
 Verdadero.
 Falso.
2. Los departamentos de recepción y conserjería son los únicos que se encuentran disponibles las 24 horas.
 Verdadero.
 Falso.
3. El turno de noche de recepción dura desde las 23.00 hasta las 7.00 horas.
 Verdadero.
 Falso.
4. La gobernanta debe remitir a Recepción informes diarios donde quede constatada la condición de la habitación en el momento de su emisión.
 Verdadero.
 Falso.
5. La hoja de control de reservas sirve para saber los turnos del personal de recepción y de conserjería.
 Verdadero.
 Falso.

6. Señala cuál sería un cliente interno:

- El cartero.
- Un compañero de trabajo.
- Un familiar.
- Todas las respuestas son correctas.

7. Se entiende por asertividad la habilidad que nos permite entender el punto de vista de otras personas, con respeto, sin necesidad de adoptarlo.

- Verdadero.
- Falso.

8. El comportamiento asertivo consiste en no expresar nunca nuestras opiniones o derechos, quedándonos frustrados y generando un sentimiento cada vez más negativo y estresado.

- Verdadero.
- Falso.

9. La palabra cliente proviene del latín "cliens", y se refiere a la persona que obtiene un servicio o producto a partir de un pago.

- Verdadero.
- Falso.

10. La habilidad de autogestión se encuentra dentro de las capacidades del autocontrol.

- Verdadero.
- Falso.

FIRMA DEL TUTOR

FIRMA DEL ALUMNO

DATOS DEL CURSO

Nº expediente: Nº Acción Formativa: Nº grupo:
Denominación acción:

DATOS DEL ALUMNO

Apellidos: Nombre:
N.I.F

1. La comunicación se define como el proceso por el que un sistema emite información a otro sistema que es capaz de recibir y procesar dicha información.
 Verdadero.
 Falso.
2. El proceso de la comunicación está en constante movimiento.
 Verdadero.
 Falso.
3. Dentro de las funciones de la comunicación está la función ética que reúne todos los recursos que se utilizan en la interacción. Se refiere al canal como medio utilizado para el contacto.
 Verdadero.
 Falso.
4. Una barrera psicológica se produce cuando el significado de una expresión, palabra o gesto no es el mismo para el emisor que para el receptor.
 Verdadero.
 Falso.
5. El cuerpo de la carta es donde se expone de manera lógica, ordenada y concreta el mensaje de la misma y se debe informar solo de un único tema de forma cortés y de manera muy concisa.
 Verdadero.
 Falso.

6. Si un huésped llega a un alojamiento donde no hay habitaciones disponibles por overbooking, el establecimiento será el responsable de realojar al cliente en otro establecimiento o bien liberar habitaciones de clientes ya instalados ofreciéndoles alternativas de alojamiento que acepten.
- Verdadero.
 Falso.
7. Según la Norma UNE 66922, la insatisfacción por parte de un usuario puede ser de tres tipos, queja, sugerencia o reclamación.
- Verdadero.
 Falso.
8. Las reservas y el overbooking están reglados por la ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico (LSSI)
- Verdadero.
 Falso.
9. La Agencia de Protección de Datos ostenta la competencia de poder inspeccionar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la LOPD y su Real Decreto de Desarrollo y, en su caso, puede sancionar las infracciones que identifique.
- Verdadero.
 Falso.
10. La prevención se define como el conjunto de procedimientos y recursos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes.
- Verdadero.
 Falso.

FIRMA DEL TUTOR

FIRMA DEL ALUMNO