



## Anfitrión turístico [Nivel 2]

Lección 2 / Actividad 1

### Atención al cliente

#### IMPORTANTE

Para resolver tu actividad, **guárdala** en tu computadora e **imprímela**.

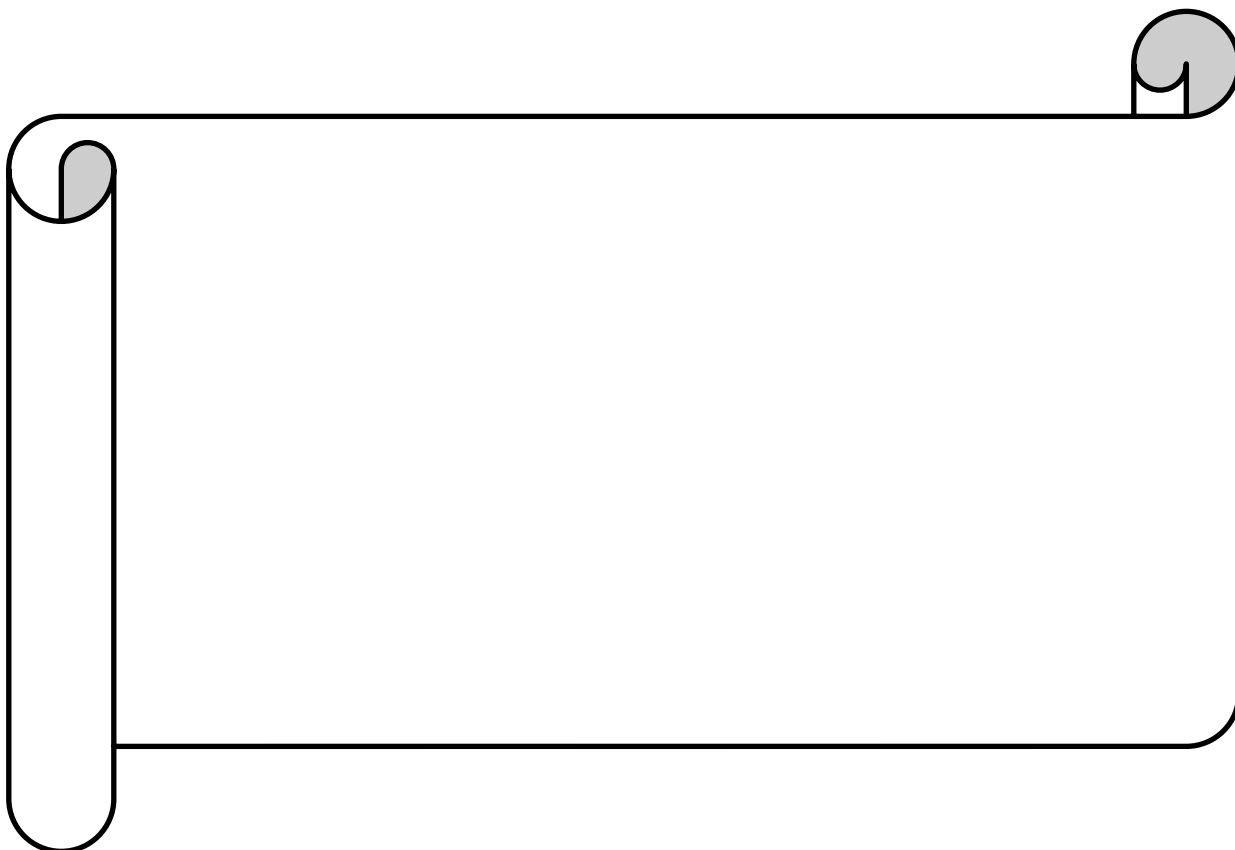
Si lo deseas, puedes conservarla para consultas posteriores ya que te sirve para reforzar tu aprendizaje. No es necesario que la envíes para su revisión.

#### Propósito de la actividad

Reforzar los conocimientos de atención al huésped.

#### Practica lo que aprendiste

- I. Elabora un guion para darle la bienvenida a un huésped siguiendo los lineamientos del protocolo de servicio.





- II. Completa la tabla con las acciones que debes realizar cuando se presente el caso. Toma en cuenta que las respuestas pueden repetirse.

Tipo de usuario	¿Qué debo hacer?
Mujer embarazada	
Joven con muletas	
Señor de la tercera edad con andadera	
Persona en silla de ruedas	
Persona con discapacidad visual y perro guía	
Persona con discapacidad auditiva	

Acciones:

- a) Abrirle la puerta para permitir su acceso
- b) Llevar una libreta y pluma para mejorar la comunicación
- c) Ofrecerle tu ayuda
- d) Hablarle con un tono de voz ligeramente alto y claro
- e) Dejar que el de las indicaciones al perro guía
- f) Ofrecer una bebida



III. Escucha el audio "Actitud ante el huésped" y resuelve:

a) ¿De qué manera te puedes acercar a un huésped tímido?

---

---

---

---

---

---

---

---

b) ¿Qué trato debes manejar con un huésped extrovertido?

---

---

---

---

---

---

---

---

IV. Elabora un guion promocionando una cena a un huésped poco interesado.