

Lista de Verificación para Evaluar la Comunicación con Huéspedes en Inglés

Lista de Verificación | Comunicación y Relaciones Interpersonales | Escucha activa y empatía | 4 niveles

Descripción

Esta lista de verificación evalúa la capacidad del recepcionista para manejar preguntas y quejas de huéspedes en inglés, utilizando comunicación activa, empática y profesional.

Rúbrica

Lista de Verificación para Evaluar la Comunicación con Huéspedes en Inglés

Esta lista de verificación evalúa la capacidad del recepcionista para manejar preguntas y quejas de huéspedes en inglés, utilizando comunicación activa, empática y profesional.

Criterio de Evaluación	¿Presente? (Sí / No)
Escucha activamente e identifica claramente la pregunta o queja del huésped.	
Utiliza un lenguaje educado, profesional y empático en inglés durante la interacción.	
Formula preguntas adecuadas para clarificar la situación cuando es necesario.	
Pide disculpas y reconoce las preocupaciones del huésped cuando corresponde.	
Ofrece una solución o alternativa apropiada y viable al problema planteado.	
Responde de forma espontánea y mantiene la cortesía ante situaciones inesperadas (Surprise Card).	
Se comunica de manera clara y comprensible en inglés durante toda la interacción.	
Demuestra empatía y mantiene una actitud positiva durante toda la conversación.	