

Rúbrica de Observación para Manejo de Preguntas y Quejas de Huéspedes Extranjeros en Inglés

Rúbrica de Observación | Comunicación y Relaciones Interpersonales | Escucha activa y empatía | 5 niveles

Descripción

Esta rúbrica evalúa la habilidad de los participantes para manejar preguntas y quejas de huéspedes extranjeros en inglés, enfocándose en la escucha activa, empatía, cortesía, solución de problemas y claridad en la comunicación. Se utiliza una escala de 1 (muy pobre) a 5 (excelente) para valorar comportamientos observados en tiempo real.

Rúbrica

Rúbrica de Observación para Manejo de Preguntas y Quejas de Huéspedes Extranjeros en Inglés

Esta rúbrica evalúa la habilidad de los participantes para manejar preguntas y quejas de huéspedes extranjeros en inglés, enfocándose en la escucha activa, empatía, cortesía, solución de problemas y claridad en la comunicación. Se utiliza una escala de 1 (muy pobre) a 5 (excelente) para valorar comportamientos observados en tiempo real.

Criterio	1 Muy Pobre	2 Deficiente	3 Aceptable	4 Bueno	5 Excelente
Escucha activa y comprensión	No demuestra atención, interrumpe o ignora al huésped.	Muestra poca atención y comprensión superficial del problema.	Escucha al huésped, pero con algunas dudas o falta de detalles.	Escucha atentamente y comprende la mayoría de los puntos clave.	Escucha con total atención, comprende y refleja claramente el mensaje del huésped.
Cortesía y profesionalismo	Actitud descortés o poco profesional, genera incomodidad.	Muestra cortesía limitada, con respuestas poco amables.	Es cortés pero a veces poco formal o inconsistente.	Muestra una actitud profesional y amable en la mayoría de la interacción.	Mantiene una conducta impecable, siempre cortés y profesional.

Criterio	1 Muy Pobre	2 Deficiente	3 Aceptable	4 Bueno	5 Excelente
Empatía y disculpas apropiadas	No muestra empatía ni ofrece disculpas.	Ofrece disculpas poco sinceras o escasas señales de empatía.	Muestra empatía básica y ofrece disculpas adecuadas en ocasiones.	Demuestra empatía genuina y ofrece disculpas oportunas y adecuadas.	Manifiesta alta empatía, conecta emocionalmente y ofrece disculpas sinceras y bien formuladas.
Resolución de problemas y oferta de soluciones	No intenta resolver el problema ni ofrece soluciones.	Propone soluciones limitadas o poco prácticas.	Ofrece soluciones básicas pero no siempre satisfactorias.	Presenta soluciones adecuadas que cubren las necesidades del huésped.	Propone soluciones creativas y efectivas que satisfacen plenamente al huésped.
Respuesta espontánea a tarjetas sorpresa	Reacciona con confusión, demora o evita responder.	Responde con dificultad y poca naturalidad.	Responde adecuadamente pero con cierta titubez.	Responde con confianza y coherencia ante imprevistos.	Responde rápida y eficazmente, demostrando gran seguridad y adaptabilidad.
Claridad y comprensibilidad en inglés	El mensaje es difícil de entender por errores graves o pronunciación inadecuada.	El inglés es comprensible con dificultad, contiene errores frecuentes.	Comunica el mensaje con errores menores que no afectan la comprensión.	Habla con buena pronunciación y gramática, mensaje claro y fluido.	Comunica con excelente claridad, pronunciación nativa y fluidez completa.