

TIENES MADERA DE CONCIERGE?

*Responde con total honestidad a las situaciones
planteadas a continuación:*

1. *Veo que se acerca una persona visiblemente molesta, así que me adelanto a ser yo quien lo atienda.*

- a SI** **b NO** **c ME RETIRO DE AHI**

2. *Un cliente me ha pedido ayudarlo a buscar sus lentes de lectura, que se le cayeron por la zona de la piscina. Ya es mi hora de salir, por lo que le pido a mi compañero que él lo haga y así poder retirarme.*

- a SI** **b NO** **c MI COMPAÑERO Y YO, LE APOYAMOS**
 d MI COMPAÑERO Y YO APOYAMOS, ADEMÁS, PEDIMOS APOYO DE SEGURIDAD (DE ACUERDO AL PROTOCOLO DE LA EMPRESA)

3. *Las personas me desesperan cuando me repiten una y otra vez la misma situación.*

- a SI** **b NO** **c SOLO SI ESTOY DE MAL HUMOR**

4. *Disfruto personalizar la atención que brindo a cada cliente, y siempre encuentro maneras de hacerlo.*

- a SI** **b NO** **c DEPENDE DE MI HUMOR**

5. *Me gusta liderar personas y tomar muchas decisiones. No me importa arriesgarme y tratar con todo tipo de clientes.*

- a SI** **b NO** **c DEPENDE DE LAS CIRCUNSTANCIAS**

6. *Disfruto pedir ayuda a mis compañeros, cuando se requiere, y de la misma manera, disfruto apoyar a mis compañeros.*

- a SI** **b NO** **c SOLO SI ME CAE BIEN**

7. *Soy muy observador (a), y tengo una gran atención a los detalles.*

- a SI** **b NO** **c SOLO SI TENGO TIEMPO**

8. *Tengo poca paciencia para investigar datos o servicios que el cliente me ha pedido y que no conozco. Prefiero decirle que no es posible.*

- a SI** **b NO** **c SOLO SI TENGO MUCHO TRABAJO**

TIENES MADERA DE CONCIERGE?

*Responde con total honestidad a las situaciones
planteadas a continuación:*

9. Cuando voy a restaurantes o eventos locales, tomo notas y fotografías para compartir con los clientes y compañeros.

- (a) **SI** (b) **NO** (c) **LO PIENSO, PERO
NO LO HAGO**

10. Estoy constantemente preparándome en temas que me ha preguntado el cliente, y en su momento no supe a qué se refería.

- (a) **SI** (b) **NO** (c) **SOLO SI ME LO PIDEN
EN LA EMPRESA**

11. Llevo una relación cordial, amigable y profesional con todos mis compañeros de trabajo.

- (a) **SI** (b) **NO** (c) **SOLO SI NO ME
CAEN MAL**

12. Me es fácil mantenerme tranquilo ante una situación de conflicto con un cliente.

- (a) **SI** (b) **NO** (c) **DEPENDE DE
MI HUMOR**

13. Me es difícil trabajar en más de una cosa a la vez. Si lo hago, es probable que se me olvide finalizar alguna de ellas.

- (a) **SI** (b) **NO** (c) **DEPENDE DE
MI HUMOR**

14. Me cuesta mucho dar instrucciones claras, ya sea a los clientes o a mis compañeros.

- (a) **SI** (b) **NO** (c) **DEPENDE DEL
TEMA**

15. Cuando me he equivocado, para evitar admitir que me equivoqué, he culpado (por lo menos alguna vez) a alguno de mis compañeros que no están presentes.

- (a) **SI** (b) **NO** (c) **DEPENDE DE
LA GRAVEDAD DE LA
SITUACIÓN**

16. Prefiero recomendar restaurantes y actividades que sé que generarán una comisión (\$\$) para la empresa y/o para mi.

- (a) **SI** (b) **NO** (c) **SOLO SI VA DE ACUERDO
A LA SOLICITUD DEL
CLIENTE**



TIENES MADERA DE CONCIERGE?

*Responde con total honestidad a las situaciones
planteadas a continuación:*

17. *Me es difícil comenzar una conversación con el cliente.
Siempre termino preguntando o diciendo lo mismo a todos.*

- (a) **SI** (b) **NO** (c) **DEPENDE DE
MI HUMOR**

18. *El Sr. Williams, después de asistirle durante su estancia de 5
días, entrega un sobre de propinas, para repartir con mis
compañeros de trabajo. Yo:*

- (a) **COMPARTO
ENTRE TODOS** (b) **ME LO QUEDO
SIN DECIRLES** (c) **COMPARTO ENTRE
TODOS PERO YO ME
QUEDO CON MAS**

19. *Mi compañero de trabajo/turno, ha cometido un error al enviar
información confidencial al cliente. Yo:*

- (a) **NO DIGO
NADA** (b) **INFORMO AL
JEFE** (c) **LE APOYO A CORREGIR,
Y DE SER NECESARIO,
INFORMAR AL JEFE**

20. *Viene la sra. Ortiz, cliente repetitiva quien en cada estancia
anterior, gusta de quejarse de todo, no importa el resultado,
siempre termina en queja. Yo:*

- (a) **EVITO
ATENDERLA** (b) **PIDO AYUDA
PARA ASISTIRLA** (c) **LA ATIENDO
CON GUSTO**

RESPUESTAS

Asigna (1) punto por cada respuesta correcta

16. b	11. a	6. a	1. a
17. b	12. a	7. a	2. d
18. a	13. b	8. b	3. b
19. c	14. b	9. a	4. a
20. c	15. b	10. a	5. a

16 a 20 aciertos:

¡Eres un ConciERGE nato! Tienes las habilidades y pasión por el servicio en todo momento. Estás siempre en disposición de crear experiencias memorables a los clientes y mantener alianzas con tus compañeros y colegas.

11 a 15 aciertos:

¡Vas en el camino correcto! Tienes ciertas habilidades indispensables para asistir al cliente y personalizar cada experiencia. ¡Sigue practicando y preparándote!

10 aciertos o menos:

Tus habilidades son adecuadas para funciones con menor contacto directo con el cliente. Continúa trabajando en descubrir cuáles son tus preferencias laborales y practícalas.

¿Quieres prepararte aún más?

Búcanos en:
[Facebook](#)
[Website](#)