**Instrucciones:**

1. Visita un restaurante de comida rápida y ordena algo de comer.
2. Evalúa lo siguiente a través de tu experiencia:

|  |  |
| --- | --- |
| Aspectos a Observar y Evaluar | Observaciones y Evaluación |
| Tiempo |  |
| Puntualidad |  |
| Cortesía |  |
| Consistencia |  |
| Accesibilidad y comodidad |  |
| Exactitud |  |
| Flexibilidad (al cambiar algún ingrediente, etc.) |  |
| Apariencia física de la persona que te atendió (limpieza, uniforme, nombre, conocimiento, entre otros) |  |

1. Elabora un diagnóstico de la calidad en la atención al cliente que tienen en el restaurante de comida rápida. Toma en cuenta el cuadro anterior, así como: el lugar, las mesas, los baños, la decoración, el mobiliario, la barra de ingredientes, servilletas, condimentos, estacionamiento. Evalúa y ofrece sugerencias para mejorar.
2. Envía tus observaciones y evaluación en un documento de Word a través de la Plataforma Virtual.

*Envíala a través de la Plataforma Virtual.*

*Recuerda que el archivo debe ser nombrado:*

 ***Apellido Paterno\_Primer Nombre\_A \_Atencion\_a\_Clientes***

|  |
| --- |
| ELEMENTOS |
| Da muestras de que visitó un restaurante de comida rápida.  |
| Realiza cuadro de evaluación y observaciones de manera satisfactoria.  |
| Realiza un diagnóstico de la atención a clientes.  |
| El diagnóstico es de calidad y da sugerencias . |
| VALOR 5 PUNTOS |