

## SOLUCIONES PROBLEMAS

<b>Caso 1: Boda de Celia.....</b>	<b>3</b>
Situación 1:.....	3
Actividad 1: Solicitar información adicional.....	3
Situación 2:.....	3
Actividad 2: Crear diseño del evento .....	3
Situación 3:.....	4
Actividad 3: Crear agenda del evento.....	4
Situación 4:.....	4
Actividad 4: Crear planning de preparación del evento .....	4
Situación 5:.....	5
Actividad 5: Realizar presupuesto .....	5
Situación 6:.....	5
Situación 7:.....	5
Situación 8:.....	5
Situación 9:.....	5
Situación 10:.....	5
Situación 11:.....	6
Situación 12:.....	6
Actividad 6: Modificar servicios contratados.....	6
Situación 13:.....	6
Actividad 7: Revisar preparativos .....	6
a) Ruta nivel fácil: .....	7
b) Ruta nivel medio .....	11
b) Ruta nivel difícil.....	16
Situación 14:.....	22
Actividad 8: Realizar factura.....	23
Situación 15:.....	24
Situación 16:.....	24
<b>Caso 2: Cóctel de presentación AlfaBeta.....</b>	<b>25</b>
Situación 1:.....	25
Actividad 1: Solicitar información adicional.....	25
Situación 2:.....	25
Actividad 2: Crear diseño del evento .....	26
Situación 3:.....	26
Actividad 3: Crear agenda del evento.....	27
Situación 4:.....	27
Actividad 4: Crear planning de preparación del evento .....	27
Situación 5:.....	27
Actividad 5: Realizar presupuesto .....	28
Situación 6:.....	28
Situación 7:.....	28
Situación 8:.....	28
Situación 9:.....	28
Situación 10:.....	28
Situación 11:.....	28
Situación 12:.....	28
Actividad 6: Modificar servicios contratados.....	28
Situación 13:.....	28
Actividad 7: Revisar preparativos .....	29
a) Ruta nivel fácil: .....	29

b) Ruta nivel medio .....	36
b) Ruta nivel difícil.....	42
Situación 14:.....	49
Actividad 8: Realizar factura.....	49
Situación 15:.....	50
Situación 16:.....	50

**Caso 3: Jornadas de trabajo (LOHN S.A.) ..... 51**

Situación 1:.....	51
Actividad 1: Solicitar información adicional.....	51
Situación 2:.....	51
Actividad 2: Crear diseño del evento .....	51
Situación 3:.....	52
Actividad 3: Crear agenda del evento.....	53
Situación 4:.....	53
Actividad 4: Crear planning de preparación del evento .....	53
Situación 5:.....	53
Actividad 5: Realizar presupuesto .....	54
Situación 6:.....	54
Situación 7:.....	54
Situación 8:.....	54
Situación 9:.....	54
Situación 10:.....	54
Situación 11:.....	54
Situación 12:.....	54
Actividad 6: Modificar servicios contratados.....	54
Situación 13:.....	54
Actividad 7: Revisar preparativos .....	55
a) Ruta nivel fácil: .....	56
b) Ruta nivel medio .....	59
b) Ruta nivel difícil.....	63
Situación 14:.....	69
Actividad 8: Realizar factura.....	70
Situación 15:.....	71
Situación 16:.....	71

## Caso 1: Boda de Celia

---

Problemas 1 (facil), 4 (medio) y 7 (difícil)

### Situación 1:

Correcta: Email – Solicitar información

### Actividad 1: Solicitar información adicional

Elecciones correctas:

- Fecha del evento
- Horarios y Duración
- Necesidad de alojamiento y numero de habitaciones
- Necesidades básicas de Alimentos y Bebidas
- Necesidades Adicionales
- N° personas aproximadas para el evento
- Presupuesto aproximado
- Ubicación del evento
- Nombre y Apellidos
- Teléfono de contacto

### Situación 2:

Correcta: Rotafolios – Crear diseño del evento

### Actividad 2: Crear diseño del evento

En esta actividad el alumno podrá seleccionar distintas opciones pero obligatoriamente tendrá que escoger alguna de las opciones que aparecen para cada uno de los puntos en verde:

1. Ubicación del evento	Satisfacción cliente	Ajuste presupuesto
<b>Ciudad (Obligatorio uno de estos)</b>		
Hotel 3*	50	100
Hotel 4*	100	100
Hotel 5*	100	20
Espacio singular	25	10

2. Servicios logísticos	Satisfacción cliente	Ajuste presupuesto
<b>Transporte (Obligatorio uno de estos)</b>		
Coche antiguo	100	100
Limousine (8 personas)	10	10
Coche lujo (4 personas)	80	100

3. Servicios de restauración	Satisfacción cliente	Ajuste presupuesto
<b>Comida (obligatorio uno de estos)</b>		
<b>Restaurante hotel</b>		
Menú	100	100
Buffet	50	100
Cóctel	10	100
<b>Catering (sólo si la Ubicación es <i>Espacio singular</i>).</b>		
Menú	100	70
Buffet	30	100
Cóctel	10	100
<b>Otros - Barra libre (obligatorio uno de estos)</b>		
Restaurante hotel - Barra libre	100	100
Catering - Barra libre (sólo si la Ubicación es <i>Espacio singular</i> ).	30	70
<b>Otros - Aperitivo: cóctel de bienvenida (obligatorio uno de estos)</b>		
Restaurante hotel - Aperitivo: cóctel de bienvenida	100	100
Catering - Aperitivo: cóctel de bienvenida (sólo si la Ubicación es <i>Espacio singular</i> ).	30	70

4. Servicios complementarios	Satisfacción cliente	Ajuste presupuesto
<b>Animación - Música (obligatorio uno de estos)</b>		
DJ	100	100
Banda de música	100	50

#### Opciones posibles pero no obligatorias

Diseño / Comunicación - Invitaciones	50	50
Animación - Actuaciones (humoristas...)	100	40

### Situación 3:

**Correcta:** Calendario – Crear agenda del evento

### Actividad 3: Crear agenda del evento

#### Relación correcta:

Recogida novia	12:00
Ceremonia	12:30 – 13:30
Traslado novios	13:30
Cóctel de bienvenida	14:00 – 15:00
Comida	15:00 – 17:00
Barra libre	17:00 – 19:00

### Situación 4:

**Correcta:** PDA – Elaborar planning de preparación del evento

### Actividad 4: Crear planning de preparación del evento

#### Relación correcta:

Reserva salón del evento	15 feb
Reserva restauración	16 – 18 febrero
Reserva música	
Reserva servicio transporte novios	
Reserva decoración	
Confirmación servicios con cliente	19 febrero
Contratación salón para evento	20 – 21 febrero
Contratación restauración	
Contratación música	
Contratación servicio transporte	
Contratación decoración	
Firma de contrato	25 febrero – 15 marzo
Recordatorio evento a proveedores	15 mayo
Revisar preparativos	20 mayo
Preparación decoración de boda	

### **Situación 5:**

**Correcta:** Ordenador / event – Seleccionar proveedores y realizar presupuesto

### **Actividad 5: Realizar presupuesto**

La solución de esta actividad dependerá del diseño que haya realizado el usuario pero sí deberá tener los siguientes elementos y cantidades:

1. Ubicación: *Espacio para evento* con una capacidad mínima de 200 personas.
2. Transporte: 1 ud
3. Comida: 200 ud
4. Barra libre: 200 ud
5. Aperitivo cóctel: 200 ud
6. Música: 1 ud

Si hubiera añadido algún elemento más en el diseño (no obligatorio pero posible), tendría que añadirlo también al presupuesto.

### **Situación 6:**

**Correcta:** Teléfono – Hacer prereserva de servicios

### **Situación 7:**

**Correcta:** Teléfono - Solicitar prepagos y firma del contrato al cliente

### **Situación 8:**

**Correcta:** Email – Hacer reserva en firme de servicios

### **Situación 9:**

**Correcta:** PDA - Crear órdenes de trabajo para proveedores

### **Situación 10:**

**Correcta:** Email - Enviar planning del evento a proveedores

**Situación 11:**

**Correcta:** Teléfono – Recordar el evento a los proveedores

**Situación 12:**

**Correcta:** Ordenador / eVent – Modificar servicios contratados

**Actividad 6: Modificar servicios contratados**

**Opción correcta:** 2 - José Manuel Carrasco

**Situación 13:**

**Correcta:** Calendario – Revisar preparativos

**Actividad 7: Revisar preparativos**

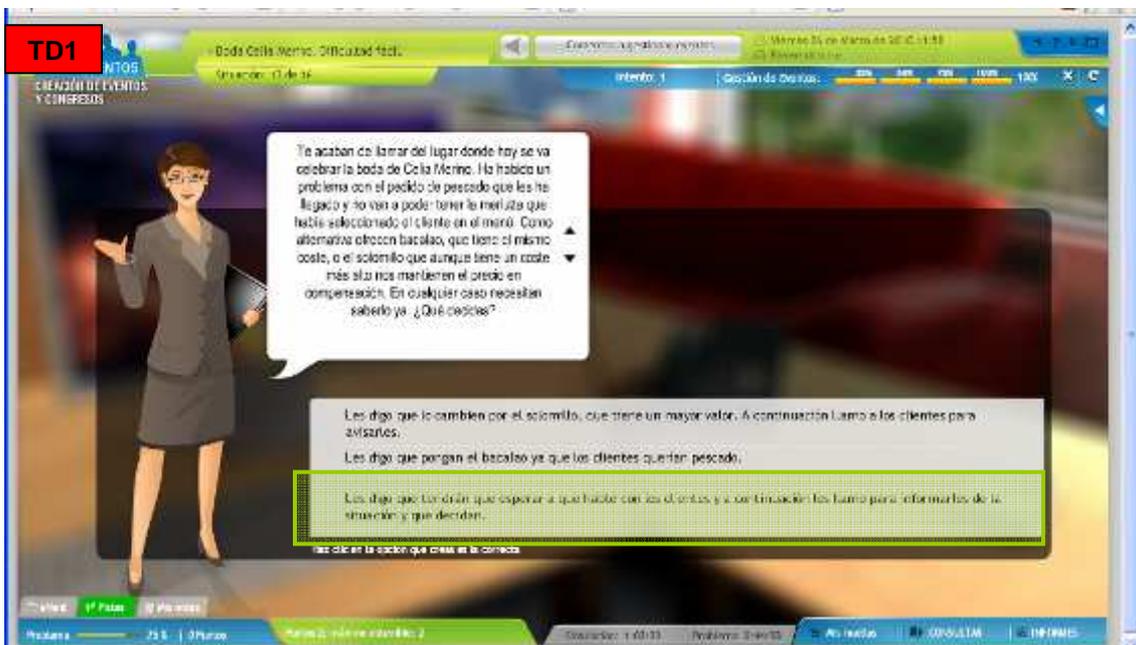
Esta actividad consistirá en una ruta con diversas tomas de decisión. Se adjunta el mapa de la ruta con las distintas opciones. Las rutas serán diferentes según el nivel de dificultad.

## a) Ruta nivel fácil:

### Ruta más óptima:

1. TD1 (Problema con el menú seleccionado por el cliente):
  - Opción 3 (Hablar con los clientes)
2. TD2 (Cliente disgustado – Ofrecer compensación):
  - Opción 3 (Pedir disculpas y hablar con proveedor)
3. TD3 (Ampliación del servicio contratado):
  - Opción 2 (Confirmarlo con el hotel)
4. TD4 (Justificación de ampliación de servicio):
  - Opción 1: Solicitar ticket para que lo firme el cliente.

### ➤ FINAL 1



**TD2**

Creación de Eventos y Congresos

Problema: 75.5 | 0 Puntos

Parce que Celia no está muy contenta. ¿Qué le respondes?

- Le digo que tiene razón y que lo siento pero que no se puede hacer otra cosa.
- Le pido disculpas y le ofrezco hacerle un 5% de descuento en la factura que le envíe.
- Le pido disculpas y se digo que voy a ir a hablar con el proveedor para solicitar una compensación y más tarde revisar la foto.

Responde en la opción que crees es la correcta.

Problema: 75.5 | 0 Puntos

**Transición TD2 – TD3**

Creación de Eventos y Congresos

Problema: 75.5 | 0 Puntos

Si le sorbimos de verdad. Con las pastas magras de Sempis no hemos podido solucionar el problema garantizando la calidad del producto. En compensación le hacemos un 10 % de descuento en el precio del menú.

Problema: 75.5 | 0 Puntos

**Intro TD3**

Creación de Eventos y Congresos

Problema: 75.5 | 0 Puntos

Me gustaría un plan 1 hora más lo mismo pero, los invitado se están pasando tener una y una para lo que debería estar la fiesta.

Problema: 75.5 | 0 Puntos

**TD3**

Modo Cálculo: Matemáticas (Tutor) | Comenzas a gestionar eventos | Viernes 25 de Marzo de 2016 12:16 | Barmencia s.a.

SEMINARIOS | CREACIÓN DE EVENTOS Y CONTACTOS | Situación: 12 de 15 | Inténtalo: 1 | Gestión de Eventos: 20% 100% 70% 100% 100% 100% X C

Paras que el cliente quiera ampliar el servicio contratado. ¿Qué haces?

Lo digo que no hay ningún problema y voy a sumarle hora a mañana.

**Lo digo que debe confirmarme el cancel hotel.**

Lo digo que no es posible ampliar ahora la barra libre.

Has clic en la opción que crees es la correcta.

Inicio | Mis datos | Mis cursos | Mis notas | Mis tareas | CONSULTAS | INFORMES

**Intro TD4**

Modo Cálculo: Matemáticas (Tutor) | Comenzas a gestionar eventos | Viernes 25 de Marzo de 2016 12:16 | Barmencia s.a.

SEMINARIOS | CREACIÓN DE EVENTOS Y CONTACTOS | Situación: 12 de 15 | Inténtalo: 1 | Gestión de Eventos: 20% 100% 70% 100% 100% 100% X C

Los clientes desean ampliar la barra libre 1 hora. ¿Es posible?

Inicio | Mis datos | Mis cursos | Mis notas | Mis tareas | CONSULTAS | INFORMES

**TD4**

Modo Cálculo: Matemáticas (Tutor) | Comenzas a gestionar eventos | Viernes 25 de Marzo de 2016 12:16 | Barmencia s.a.

SEMINARIOS | CREACIÓN DE EVENTOS Y CONTACTOS | Situación: 12 de 15 | Inténtalo: 1 | Gestión de Eventos: 20% 100% 70% 100% 100% 100% X C

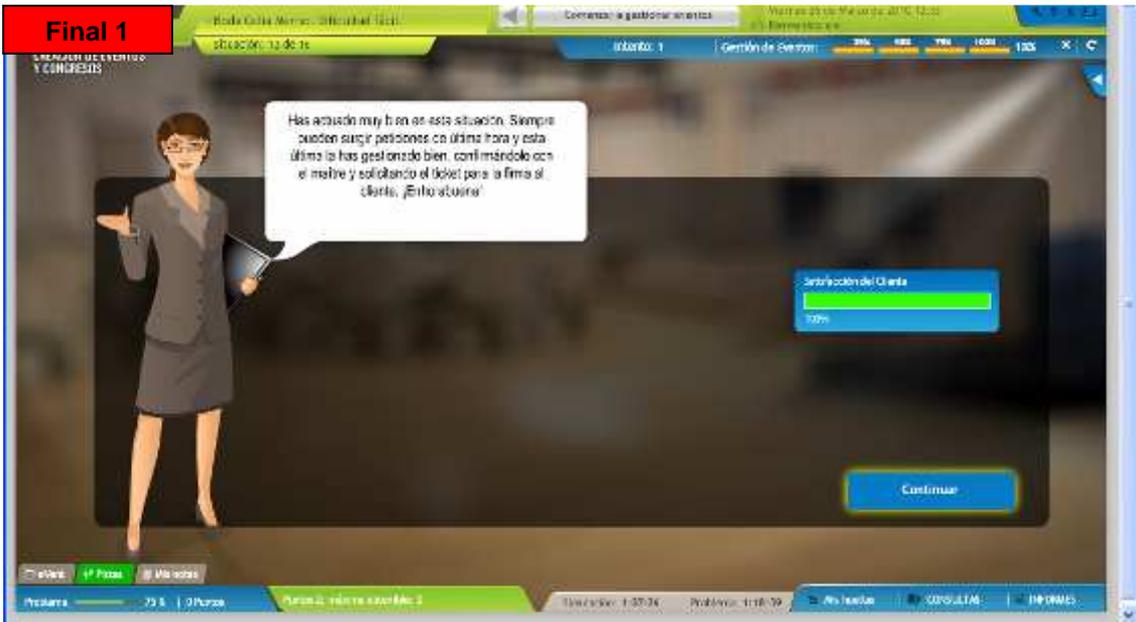
Muy bien ¿qué haces ahora?

Le solicito un ticket por el servicio para que lo firme el cliente.

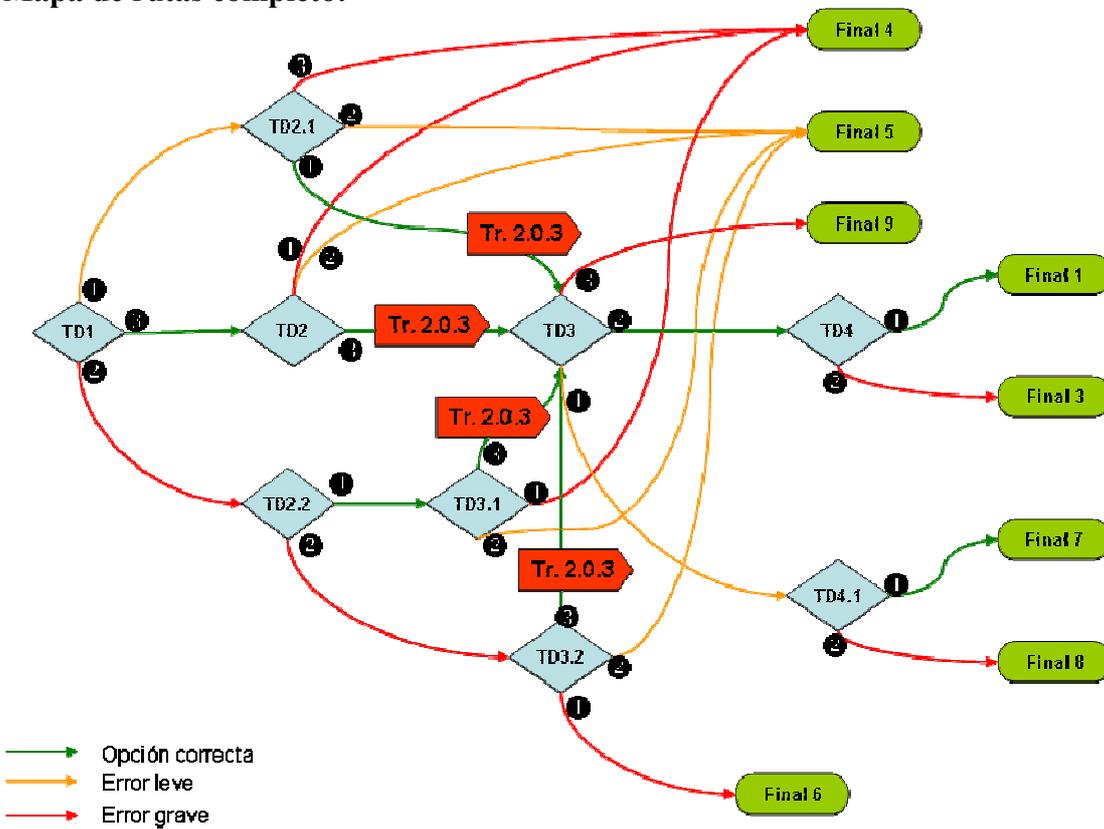
Lo digo que se debe anotar en la factura que me envíen. A continuación le se comunico al cliente que no hay problema.

Has clic en la opción que crees es la correcta.

Inicio | Mis datos | Mis cursos | Mis notas | Mis tareas | CONSULTAS | INFORMES



Mapa de rutas completo:



## b) Ruta nivel medio

### Ruta óptima:

1. TD1 (Revisión de preparativos – Falta el vino solicitado por cliente):
    - Opción 1 (Hablo con el responsable del hotel...)
  2. TD1.1 (Se solicita un vino superior pero el hotel no lo acepta):
    - Opción 1 (Solicitar un descuento en el precio del menú)
  3. TD1.1.1 (El hotel ofrece un 2,5% de descuento):
    - Opción 3 (Solicitar que sea un 5%)
  4. TD1.1.1.3 (El hotel accede a realizar un 5% de descuento):
    - Opción 1 (Comunicárselo al cliente)
  5. TD2 (Solicitud de ampliación de la barra libre 1 hora)
    - Opción 2 (Solicitar ticket justificante de servicio al maitre para que clienta lo firme y confirme el nuevo servicio)
- **FINAL 0**

The screenshot shows a simulation interface for a restaurant scenario. At the top, there is a header with 'TD1' in a red box, 'Módulo: Gestión de Recursos Humanos', 'Situación: 12 de 14', 'Cuentas: a gastaron en el', and 'Marzo 2016 - Viernes 12:00'. Below the header, there is a character of a woman in a grey suit and glasses. A speech bubble next to her contains the text: 'Estás revisando los preparativos en el hotel donde en unas horas se va a celebrar la boda de una clienta (Celia Merino). Acabas de ver que no han puesto el vino que había pedido la clienta y la maitre te ha comunicado que por un error del proveedor no se dispone de ese vino y que se pondrá otro similar. ¿Qué haces para solucionar esta incidencia?'. Below the speech bubble, there are three options in a list: 'Hablo con el responsable del hotel para pedirle que compense al cliente poniéndole un vino mejor por el mismo precio.', 'Nada, se pone un vino de características similares, al cliente no le importará.', and 'Llamo a la carra para informarle en la situación.'. At the bottom of the interface, there is a status bar with 'Problema: 23 \$', '0 Puntos', 'Punto 2: número de incidencias', 'Trabajo: 1:00:00', 'Puntuación: 1:00:00', 'Mis tareas', 'CONSULTAS', and 'INFORMES'.

**TD1.1** | Boda Celia Wensio - Dificultad: media | Viernes 23 de Marzo de 2017 12:06 | 23 | 20 minutos | 100%

CREACIÓN DE EVENTOS Y CONGRESOS | Situación: 12 de 16 | Módulo: 1 | Gestión de eventos: 100% 100% 100% 100%

Has solicitado al responsable del hotel que compere al cliente por un vino de mejor nivel por el mismo precio, pero te ha dicho que no es posible ya que no disponen de cantidad suficiente. ¿Qué haces ahora?

Solicito al hotel que ordenos haga un descuento en el precio del menú.

Hablo con la cliente para comunicarle que definitivamente no se puede hacer nada.

Le ofrezco directamente a la cliente un descuento del 5% en el precio del menú.

Responde la opción que crees es la correcta.

Problema: 75% | 3 Puntos | Puntos de módulo: 2 | Situación: 1 de 16 | Puntos: 1 de 16 | No hayas | CONSULTAR | INFORMAR

**Intro TD1.1.1** | Boda Celia Wensio - Dificultad: media | Viernes 23 de Marzo de 2017 12:47 | 23 | 20 minutos | 100%

CREACIÓN DE EVENTOS Y CONGRESOS | Situación: 12 de 16 | Módulo: 1 | Gestión de eventos: 100% 100% 100% 100%

Es un momento que he sido un error cuando se que tenemos un problema y necesitamos un 2.5% de descuento en el menú.

Problema: 75% | 3 Puntos | Puntos de módulo: 2 | Situación: 1 de 16 | Puntos: 1 de 16 | No hayas | CONSULTAR | INFORMAR

**TD1.1.1** | Boda Celia Wensio - Dificultad: media | Viernes 23 de Marzo de 2017 12:48 | 23 | 20 minutos | 100%

CREACIÓN DE EVENTOS Y CONGRESOS | Situación: 12 de 16 | Módulo: 1 | Gestión de eventos: 100% 100% 100% 100%

¿Qué haces ahora?

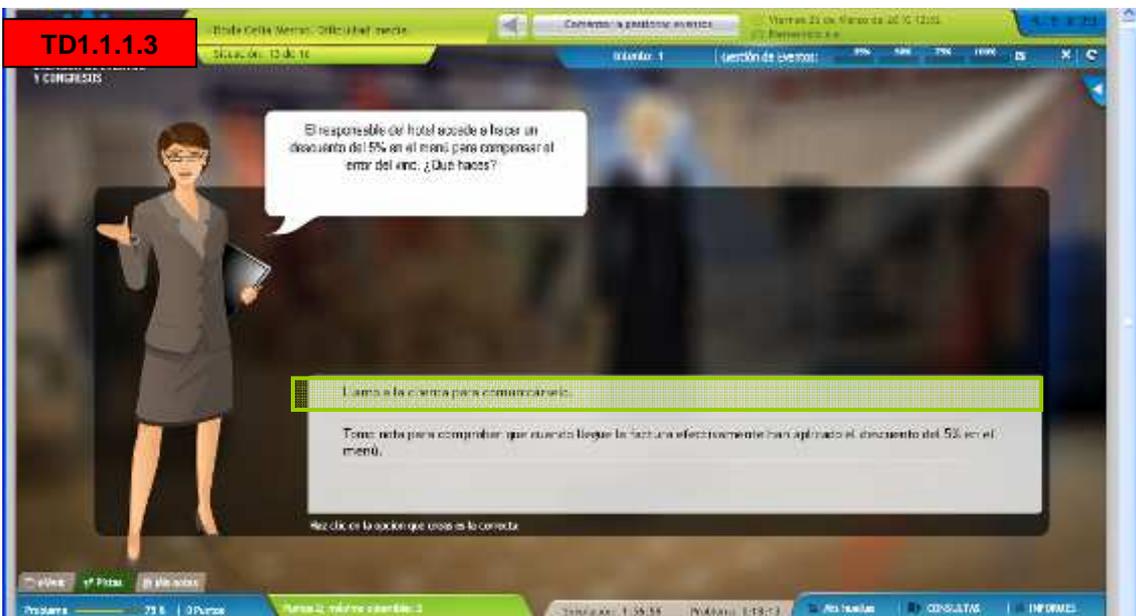
Le comunico a la cliente que le haremos un descuento del 2.5% en el menú.

Le comunico a la cliente que le haremos un descuento del 5% en el menú, ya que completaremos el 2.5% de descuento ofrecido con parte de nuestra comisión.

Le comento que no es suficiente y que lo justo es que se haga un descuento del 5%.

Responde la opción que crees es la correcta.

Problema: 75% | 3 Puntos | Puntos de módulo: 2 | Situación: 1 de 16 | Puntos: 1 de 16 | No hayas | CONSULTAR | INFORMAR



**Intro TD2**

Creación de eventos y contenidos

Situación: 12 de 16

Control de gestión de eventos

Vieves 21 de febrero de 2014 14:27

23 de febrero de 14

Introducción 1 | Gestión de eventos

Me gustaría ampliar 1 hora más la barra foto, los invitados lo están pasando fenomenal y no me gustaría que terminara ahora la fiesta.

Problema 23 de 23 Puntos

Curso 2: módulo 2: sesión 1

Temario: 8 de 10 | Puntuación: 2 de 10

Asignar | No Usar | CONSULTAR | INFORMAR

**TD2**

Creación de eventos y contenidos

Situación: 12 de 16

Control de gestión de eventos

Vieves 21 de febrero de 2014 14:49

23 de febrero de 14

Introducción 1 | Gestión de eventos

La cliente quiere ampliar el servicio contratado y el malha le dice que no hay problema. ¿Qué haces?

La confirmo al malha que paga la barra foto y voy a informar a la cliente de que no hay problema.

La confirmo al malha que le informo del servicio y se lo voy a ofrecer para que me informe y me lo pague en el momento.

La confirmo al malha que le informo del servicio y se lo voy a ofrecer para que me informe y me lo pague en el momento.

Responde la opción que creas es la correcta.

Problema 23 de 23 Puntos

Curso 2: módulo 2: sesión 1

Temario: 8 de 10 | Puntuación: 2 de 10

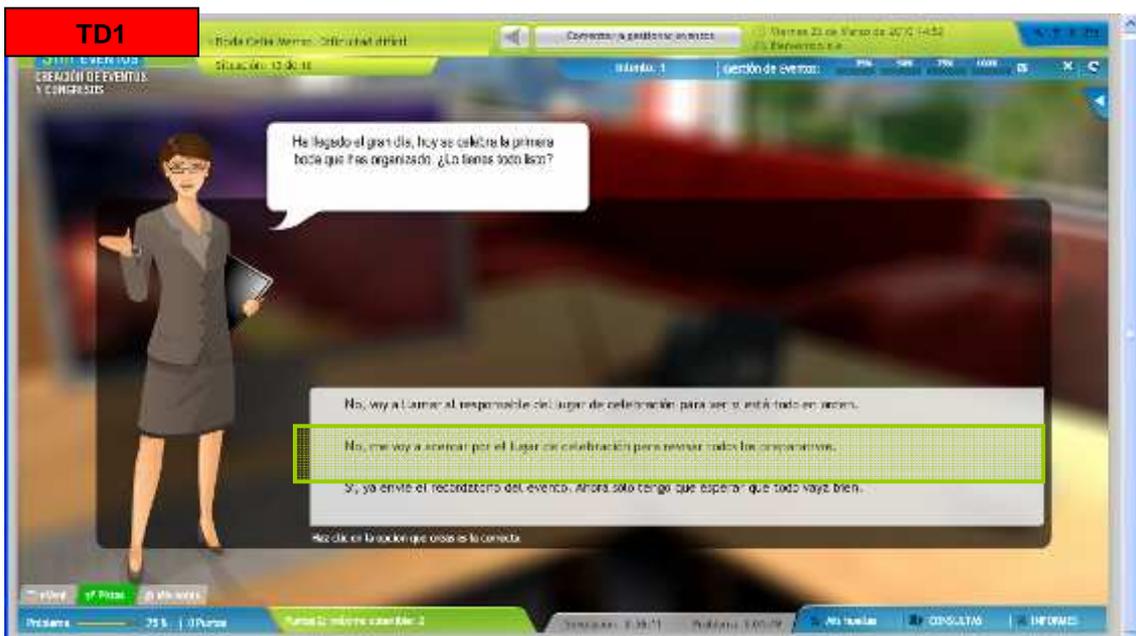
Asignar | No Usar | CONSULTAR | INFORMAR

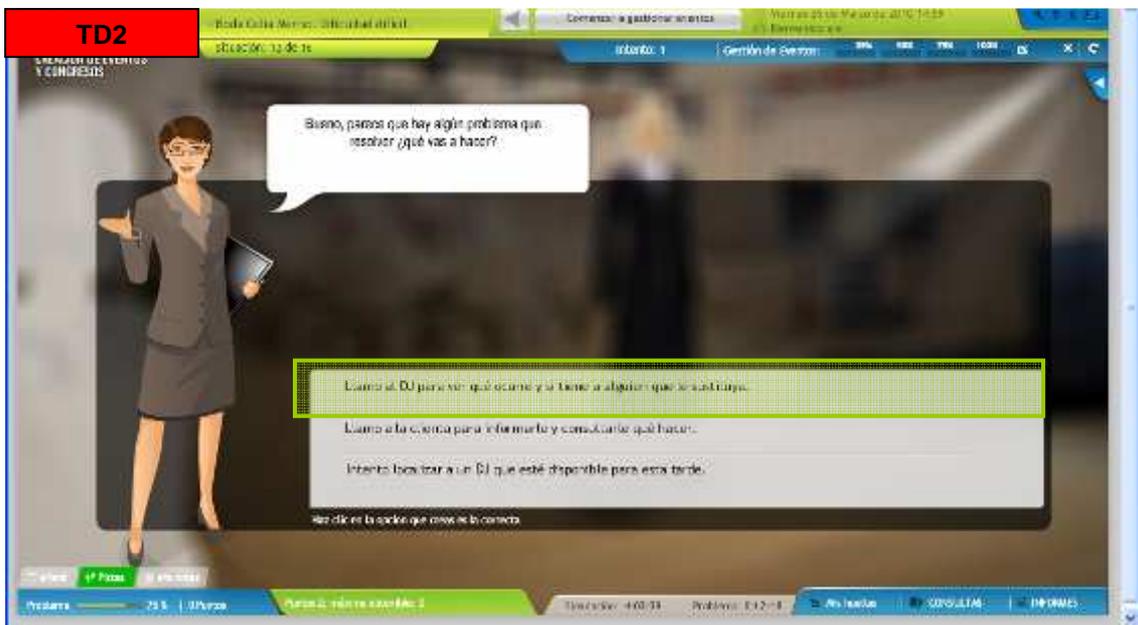


## b) Ruta nivel difícil

### Ruta óptima:

1. TD1 (Ha llegado el día de la boda...¿está todo listo?):
    - Opción 2 (No, me acerco hasta el evento a revisar preparativos)
  2. TD2 (El DJ ha comunicado al hotel que está enfermo)
    - Opción 1 (Llamo al DJ para ver qué ocurre)
  3. TD3 (DJ confirma su asistencia)
    - Opción 2 (Voy a revisar in situ que está todo bien montado)
  4. TD4 (El hotel ha cambiado el salón elegido por el cliente)
    - Opción 2 (Les digo que lo cambien y les pongan en el que habían elegido)
  5. TD7 (Solicitud de servicio adicional):
    - Opción 1 (Consultar con el hotel)
  6. TD8 (Confirmación del servicio por parte del hotel):
    - Opción 2 (Reservar y solicitar ticket para que firme el cliente)
  7. TD9 (Envío de la factura):
    - Opción 2 (Reunirse con cliente para cerrar la factura)
- **FINAL 0.1**







**Intro TD7**

Conexión a gestor de eventos

Ver en 25 de febrero de 2017 a las 10:13

Gerencia de eventos

Prácticamente una invitada de fuera que había prometido hacer el viaje de regreso hoy, pero las se comprometió para que quedara aquí la noche. Nosotros nos hacemos cargo de eso. ¿Es posible conseguir más habitaciones cables en el hotel?

Panel de control: Puntos, Mis notas

Problemas: 25 de febrero de 2017

Problema 1: 100%

Problema 2: 100%

Problema 3: 100%

Problema 4: 100%

Problema 5: 100%

Problema 6: 100%

Problema 7: 100%

Problema 8: 100%

Problema 9: 100%

Problema 10: 100%

Problema 11: 100%

Problema 12: 100%

Problema 13: 100%

Problema 14: 100%

Problema 15: 100%

Problema 16: 100%

Problema 17: 100%

Problema 18: 100%

Problema 19: 100%

Problema 20: 100%

Problema 21: 100%

Problema 22: 100%

Problema 23: 100%

Problema 24: 100%

Problema 25: 100%

**TD7**

Ver en 25 de febrero de 2017 a las 10:13

Gerencia de eventos

¿Parece que Colie quiere un servicio adicional, qué le respondes?

Le digo que en principio no debería haber ningún problema pero se tengo que consultar con el hotel.

Le digo que lo hablo directamente con el hotel.

Ver clic en la opción que crees es la correcta

Panel de control: Puntos, Mis notas

Problemas: 25 de febrero de 2017

Problema 1: 100%

Problema 2: 100%

Problema 3: 100%

Problema 4: 100%

Problema 5: 100%

Problema 6: 100%

Problema 7: 100%

Problema 8: 100%

Problema 9: 100%

Problema 10: 100%

Problema 11: 100%

Problema 12: 100%

Problema 13: 100%

Problema 14: 100%

Problema 15: 100%

Problema 16: 100%

Problema 17: 100%

Problema 18: 100%

Problema 19: 100%

Problema 20: 100%

Problema 21: 100%

Problema 22: 100%

Problema 23: 100%

Problema 24: 100%

Problema 25: 100%

**Intro TD8**

Conexión a gestor de eventos

Ver en 25 de febrero de 2017 a las 10:13

Gerencia de eventos

Los clientes recibirán dos habitaciones cables para este noche, para unos de sus invitados. ¿Tienes disponibilidad?

Panel de control: Puntos, Mis notas

Problemas: 25 de febrero de 2017

Problema 1: 100%

Problema 2: 100%

Problema 3: 100%

Problema 4: 100%

Problema 5: 100%

Problema 6: 100%

Problema 7: 100%

Problema 8: 100%

Problema 9: 100%

Problema 10: 100%

Problema 11: 100%

Problema 12: 100%

Problema 13: 100%

Problema 14: 100%

Problema 15: 100%

Problema 16: 100%

Problema 17: 100%

Problema 18: 100%

Problema 19: 100%

Problema 20: 100%

Problema 21: 100%

Problema 22: 100%

Problema 23: 100%

Problema 24: 100%

Problema 25: 100%

**TD8**

Hotel Celia Merino: dificultad difícil

Comenzar a gestionar eventos

Wueen 25 de Febrero del 2016 14:17

Empezando a...

ubicación: 12 de 16

Tránsito: 1

Gestión de Eventos

30% 600 700 1000

¿Qué le contestas?

Le digo que las reserve y las indique en la factura final, que me envíe por todos los servicios prestados a los clientes. A continuación le envío a Celia y como hoy tengo un problema.

Le digo que las reserve y así por favor me envíe un ticket por el servicio para que lo firmada celia.

Le digo que las reserve y que los clientes ya se encargarán de pagarlas directamente.

Haz clic en la opción que crees es la correcta.

Problemas 75 % | 30 Puntos

Panel 2: Informe estadístico 1

Tránsito: 47874

Problemas: 137/100

Alta lección

CONSULTAR

INFORMES

**transición TD8 - TD9**

Hotel Celia Merino: dificultad difícil

Comenzar a gestionar eventos

Wueen 25 de Febrero del 2016 14:17

Empezando a...

ubicación: 1

Gestión de Eventos

30% 600 700 1000

Celia, no hay problema con las habitaciones. Te salieron a 75€ por habitación, así como incluido. Supongo que preferirás pagarlas juntas al resto, así que si me firmas este ticket ya lo incluímos en la factura final.

Problemas 75 % | 30 Puntos

Panel 2: Informe estadístico 1

Tránsito: 47874

Problemas: 137/100

Alta lección

CONSULTAR

INFORMES

**Intro TD9**

Hotel Celia Merino: dificultad difícil

Comenzar a gestionar eventos

Wueen 25 de Febrero del 2016 14:17

Empezando a...

ubicación: 1

Gestión de Eventos

30% 600 700 1000

Hola Celi a ver si a despidíme. Espero que todo haya estado a tu gusto.

Problemas 75 % | 30 Puntos

Panel 2: Informe estadístico 1

Tránsito: 47874

Problemas: 137/100

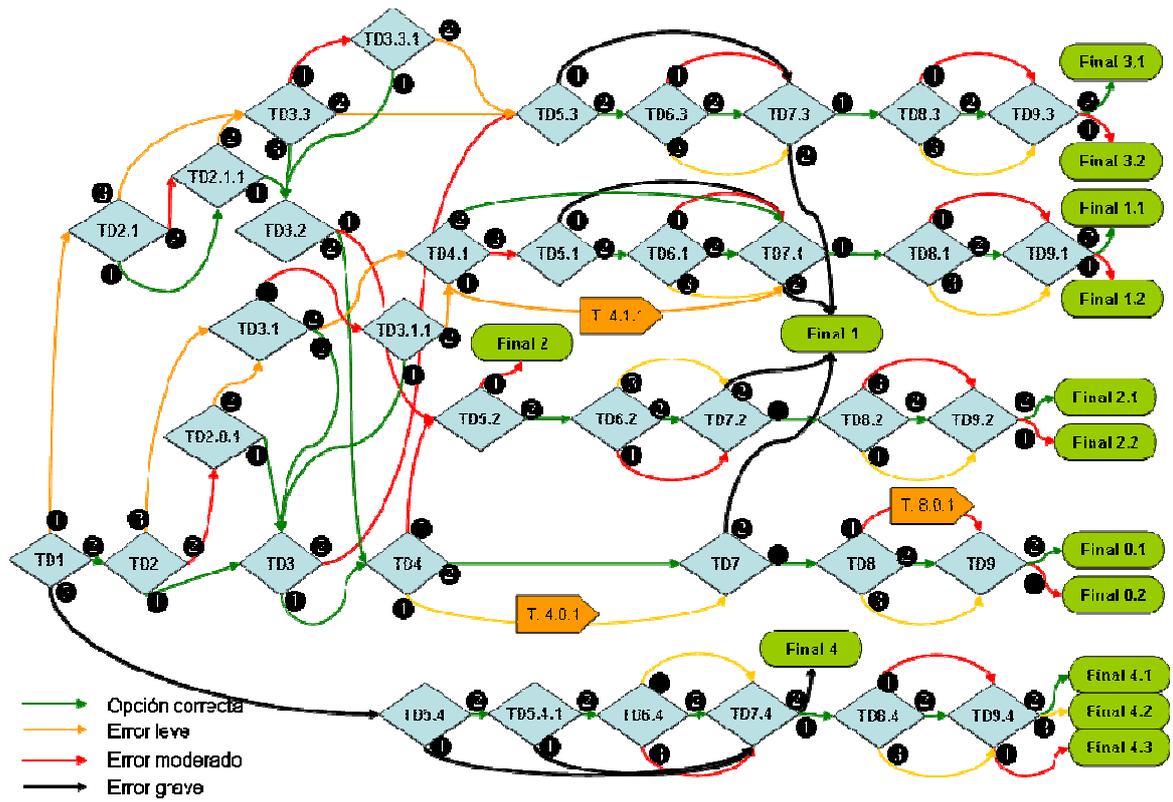
Alta lección

CONSULTAR

INFORMES



## Mapa completo de opciones:



### Situación 14:

Correcta: Ordenador – Cerrar y enviar factura

## Actividad 8: Realizar factura

Las acciones que se deben realizar en esta actividad dependen del final que se haya alcanzado en la actividad 7 (rutas). Al pulsar el botón Ayuda de esta actividad se mostrará la acción o acciones que se deben llevar a cabo:

### Nivel fácil:

Final 1	Calcular y aplicar descuento de -10% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).
Final 3	Calcular y aplicar descuento de -10% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).
Final 4	Ninguna acción adicional.
Final 5	Descuento del 5% sobre el total
Final 6	Ninguna acción adicional.
Final 7	Calcular y aplicar descuento de -10% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).
Final 8	Calcular y aplicar descuento de -10% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).
Final 9	Descuento del 10% en el menú

### Nivel medio:

Final 0	Calcular y aplicar descuento de - 5% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).
Final 0.1	Calcular y aplicar descuento de - 5% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).
Final 0.2	Calcular y aplicar descuento de - 5% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).
Final 1	Agregar concepto Barra libre (Hora adicional)
Final 1.1	Agregar concepto Barra libre (Hora adicional)
Final 1.2	Agregar concepto Barra libre (Hora adicional)
Final 2	Calcular y aplicar descuento de - 5% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).
Final 2.1	Calcular y aplicar descuento de - 5% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).
Final 2.2	Calcular y aplicar descuento de - 5% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).
Final 3	Calcular y aplicar descuento de - 2,5% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).
Final 3.1	Calcular y aplicar descuento de - 2,5% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).
Final 3.2	Calcular y aplicar descuento de - 2,5% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).
Final 4	Calcular y aplicar descuento de - 5% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).
Final 4.1	Calcular y aplicar descuento de - 5% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).
Final 4.2	Calcular y aplicar descuento de - 5% en concepto menú + Agregar concepto Barra libre (Hora adicional).

**Nivel difícil:**

•Final 0.1:	Agregar concepto 2 ud del concepto Habitación Doble (oferta especial de 75€).
•Final 0.2:	Agregar concepto 2 ud del concepto Habitación Doble (oferta especial de 75€).
•Final 1:	Hacer descuento del 10% en menú y aperitivo.
•Final 1.1	Hacer descuento del 10% en menú y aperitivo + Agregar concepto 2 ud del concepto Habitación Doble (oferta especial de 75€).
•Final 1.2	Hacer descuento del 10% en menú y aperitivo + Agregar concepto 2 ud del concepto Habitación Doble (oferta especial de 75€).
•Final 2:	Ninguna acción adicional.
•Final 2.1:	Hacer descuento del 10% en menú y aperitivo + Agregar concepto 2 ud del concepto Habitación Doble (oferta especial de 75€).
•Final 2.2:	Hacer descuento del 10% en menú y aperitivo + Agregar concepto 2 ud del concepto Habitación Doble (oferta especial de 75€).
•Final 3.1:	Hacer descuento del 10% en menú y aperitivo + Agregar concepto 2 ud del concepto Habitación Doble (oferta especial de 75€).
•Final 3.2:	Hacer descuento del 10% en menú y aperitivo + Agregar concepto 2 ud del concepto Habitación Doble (oferta especial de 75€).
•Final 4:	Hacer descuento del 10% en menú y aperitivo + Realizar descuento del 100% en el concepto DJ del presupuesto.
•Final 4.1:	Hacer descuento del 10% en menú y aperitivo + Hacer descuento del 50% en DJ + Agregar concepto 2 ud del concepto Habitación Doble (oferta especial de 75€).
•Final 4.2:	Hacer descuento del 10% en menú y aperitivo + Agregar concepto 2 ud del concepto Habitación Doble (oferta especial de 75€). + Hacer descuento del 5% en total factura
•Final 4.3:	Hacer descuento del 10% en menú y aperitivo+ Agregar concepto 2 ud del concepto Habitación Doble (oferta especial de 75€).+ Hacer descuento del 10% en total factura

**Situación 15:**

**Correcta:** Email – Enviar encuesta de calidad del evento

**Situación 16:**

**Correcta:** PDA – Cerrar expediente del evento

## **Caso 2: Cóctel de presentación AlfaBeta**

---

Problemas 2 (facil), 5 (medio) y 8 (difícil)

### ***Situación 1:***

**Correcta:** Email – Solicitar información

### ***Actividad 1: Solicitar información adicional***

**Elecciones correctas:**

- Estilo del Evento
- Horarios y Duración
- Necesidad de algún servicio complementario
- Necesidad de medios audiovisuales
- Necesidades básicas de Alimentos y Bebidas
- Necesidades de cartelería y diseño
- Presupuesto aproximado
- Requerimientos de comunicación
- Teléfono de contacto
- Ubicación del evento

### ***Situación 2:***

**Correcta:** Rotafolios – Crear diseño del evento

## Actividad 2: Crear diseño del evento

En esta actividad el alumno podrá seleccionar distintas opciones pero obligatoriamente tendrá que escoger alguna de las opciones que aparecen para cada uno de los puntos en verde:

1. Ubicación del evento	Satisfacción cliente	Ajuste presupuesto
<b>Ciudad (Obligatorio uno de estos)</b>		
Hotel 3*	0	100
Hotel 4*	50	100
Hotel 5*	75	75
Sala de congresos	0	75
Espacio singular	100	100

2. Servicios logísticos	Satisfacción cliente	Ajuste presupuesto
<b>Audiovisuales</b>		
Equipo sonido (altavoces + micros)	100	100

3. Servicios de restauración	Satisfacción cliente	Ajuste presupuesto
<b>Cena - Cóctel (obligatorio uno de estos)</b>		
Restaurante hotel - Cóctel	75	100
Catering - Cóctel (sólo si se ha escogido en Ubicación la opción Sala de congresos o Espacio singular).	100	100

4. Servicios complementarios	Satisfacción cliente	Ajuste presupuesto
<b>Animación - Música (obligatorio uno de estos)</b>		
DJ	100	100
Banda de música	100	25
<b>Animación - Actuaciones (humoristas, magos,...)</b>		
Actuaciones (humoristas, magos,...)	100	100
<b>Diseño / Comunicación - Cartelería promocional</b>		
Cartelería promocional	100	100
<b>Diseño / Comunicación - Comunicado o rueda de prensa</b>		
Comunicado o rueda de prensa	100	100
<b>Diseño / Comunicación - Invitaciones</b>		
Invitaciones	100	100

### Situación 3:

**Correcta:** Calendario – Crear agenda del evento

### **Actividad 3: Crear agenda del evento**

**Relación correcta:**

Recepción de invitados	19:30
Presentación libro	20:00
Rueda de prensa	20:15
Juego “Atrapa al asesino”	20:30
Fin cóctel	21:30

### **Situación 4:**

**Correcta:** PDA – Elaborar planning de preparación del evento

### **Actividad 4: Crear planning de preparación del evento**

**Relación correcta:**

Reserva espacio para evento	29 mayo
Contratación equipo de sonido y música	29 – 31 mayo
Contratación restauración	
Contratación actores	
Organización rueda de prensa	
Creación diseño cartelería e invitaciones	1 junio
Validación diseño cartelería e invitaciones	2 junio
Encargo diseño cartelería e invitaciones	3 junio
Revisión cartelería e invitaciones	6 junio
Envío de invitaciones	7 junio
Recordatorio evento a proveedores	14 junio
Montaje decoración promocional	21 junio
Montaje equipo de sonido	
Revisión de preparativos	

### **Situación 5:**

**Correcta:** Ordenador / event – Seleccionar proveedores y realizar presupuesto

## **Actividad 5: Realizar presupuesto**

La solución de esta actividad dependerá del diseño que haya realizado el usuario pero sí deberá tener los siguientes elementos y **cantidades**:

1. Ubicación: *Espacio para evento* con una capacidad mínima de 120 personas.
2. Equipo de sonido (Altavoces + Micrófonos): 1 ud
3. Cena-Cóctel: 120 ud
4. DJ o Banda de música: 1 ud
5. Actuaciones: 4 ud (4 actores)
6. Cartelería promocional: 2 ud
7. Comunicado o rueda de prensa: 1 ud
8. Invitaciones: 120 ud

Si hubiera añadido algún elemento más en el diseño (no obligatorio pero posible), tendría que añadirlo también al presupuesto.

### **Situación 6:**

**Correcta:** Teléfono – Hacer prereserva de servicios

### **Situación 7:**

**Correcta:** Teléfono - Solicitar prepago y firma del contrato al cliente

### **Situación 8:**

**Correcta:** Email – Hacer reserva en firme de servicios

### **Situación 9:**

**Correcta:** PDA - Crear órdenes de trabajo para proveedores

### **Situación 10:**

**Correcta:** Email - Enviar planning del evento a proveedores

### **Situación 11:**

**Correcta:** Teléfono – Recordar el evento a los proveedores

### **Situación 12:**

**Correcta:** Ordenador / eVent – Modificar servicios contratados

## **Actividad 6: Modificar servicios contratados**

**Opción correcta:** 2 – Meeting People

### **Situación 13:**

**Correcta:** Calendario – Revisar preparativos

## Actividad 7: Revisar preparativos

Esta actividad consistirá en una ruta con diversas tomas de decisión. Se adjunta el mapa de la ruta con las distintas opciones. Las rutas serán diferentes según el nivel de dificultad.

### a) Ruta nivel fácil:

#### Ruta más óptima:

1. TD1 (Validación diseño de los banners):
    - Opción 3 (No se lo valido, tiene un error).
  2. TD2 (Error en la invitación):
    - Opción 3 (Error en el nombre de la editorial)
  3. TD3 (Faltan dos días para el cóctel, ¿qué haces?):
    - Opción 2 (Envío un email recordatorio)
  4. TD4 (Día del evento ¿qué haces?):
    - Opción 1 (Voy a revisar in situ)
  5. TD5 (Responsable sala pregunta qué hay que montar):
    - Opción 1 (Equipo de sonido y atril)
  6. TD7 (Solicitud de un servicio adicional de cava en el cóctel):
    - Opción 2 (Consultarlo con el encargado)
  7. TD8 (Comunicación de que hay un suplemento del servicio):
    - Opción 1 (Solicito un ticket)
  8. TD9 (Fin del evento):
    - Opción 2 (Despedirse y solicitar una reunión)
- **FINAL 1**







**TD4**

Centro de presentaciones: Cibercidad 2012

Comenzar a gestionar eventos

Miércoles 25 de Marzo de 2012 17:46

25 de Marzo de 2012

Creación de eventos y conferencias

ubicación: 12 de 12

Inicio: 1

Gestión de personas

99% 100% 70% 100%

Ha llegado el gran día, el día de la presentación de Atobera Ediciones, ¿Qué vas a hacer?

Voy a ir a pagar del evento a tomar un té a la tarde.

No tengo que hacer nada, ya envié un email a todos los implicados con instrucciones claras.

Me dices la opción que crees es la correcta.

1ª Pista

2ª Pista

Problemas: 25 de 30

Inicio de sesión: 12 de 12

Comenzar a gestionar eventos

Inicio: 1

Problemas: 25 de 30

Inicio de sesión: 12 de 12

Me dices la opción que crees es la correcta.

CONSULTAR

INFORMES

**Intro TD5**

Centro de presentaciones: Cibercidad 2012

Comenzar a gestionar eventos

Miércoles 25 de Marzo de 2012 17:46

25 de Marzo de 2012

Creación de eventos y conferencias

ubicación: 12 de 12

Inicio: 1

Gestión de personas

99% 100% 70% 100%

Me alegro que estés por aquí. Tenemos que montar los audios visuales pero no tenemos claro qué es lo que tenemos que poner.

1ª Pista

Problemas: 25 de 30

Inicio de sesión: 12 de 12

Comenzar a gestionar eventos

Inicio: 1

Problemas: 25 de 30

Inicio de sesión: 12 de 12

Me alegro que estés por aquí. Tenemos que montar los audios visuales pero no tenemos claro qué es lo que tenemos que poner.

CONSULTAR

INFORMES

**TD5**

Centro de presentaciones: Cibercidad 2012

Comenzar a gestionar eventos

Miércoles 25 de Marzo de 2012 17:46

25 de Marzo de 2012

Creación de eventos y conferencias

ubicación: 12 de 12

Inicio: 1

Gestión de personas

99% 100% 70% 100%

¿Puedes indicarnos qué es lo que tienen que montar?

Equipo de sonido con altavoces, micrófono y grabadora.

Cámaras proyectora y pantalla.

Equipo de sonido con altavoces, micrófono, cámara de proyección y cámara proyector.

Me dices la opción que crees es la correcta.

1ª Pista

2ª Pista

Problemas: 25 de 30

Inicio de sesión: 12 de 12

Comenzar a gestionar eventos

Inicio: 1

Problemas: 25 de 30

Inicio de sesión: 12 de 12

¿Puedes indicarnos qué es lo que tienen que montar?

Equipo de sonido con altavoces, micrófono y grabadora.

Cámaras proyectora y pantalla.

Equipo de sonido con altavoces, micrófono, cámara de proyección y cámara proyector.

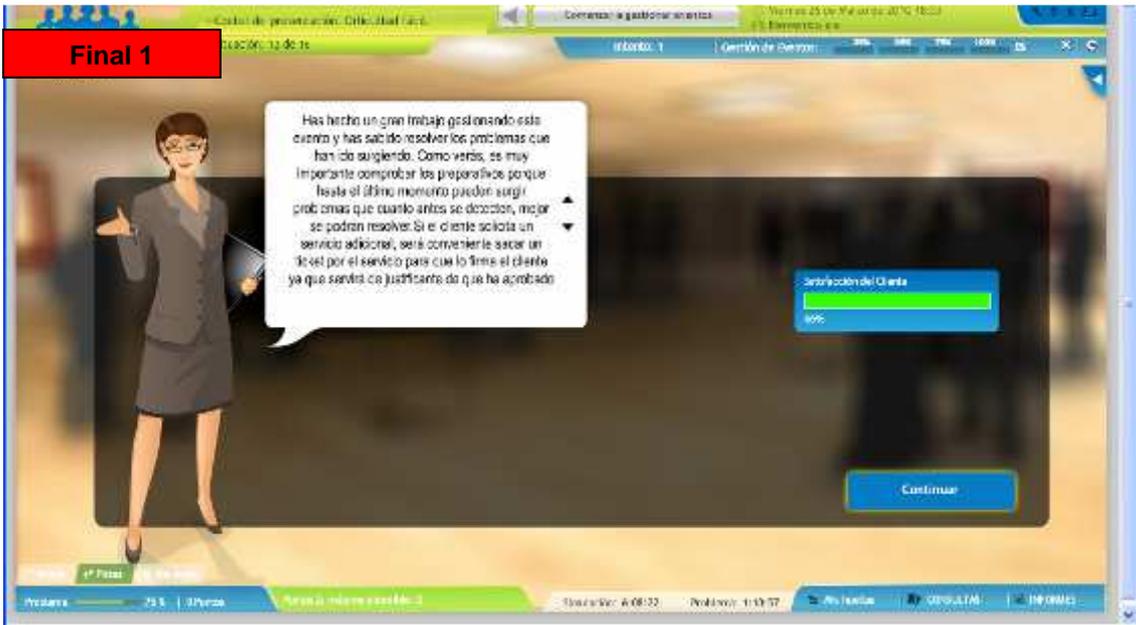
Me dices la opción que crees es la correcta.

CONSULTAR

INFORMES

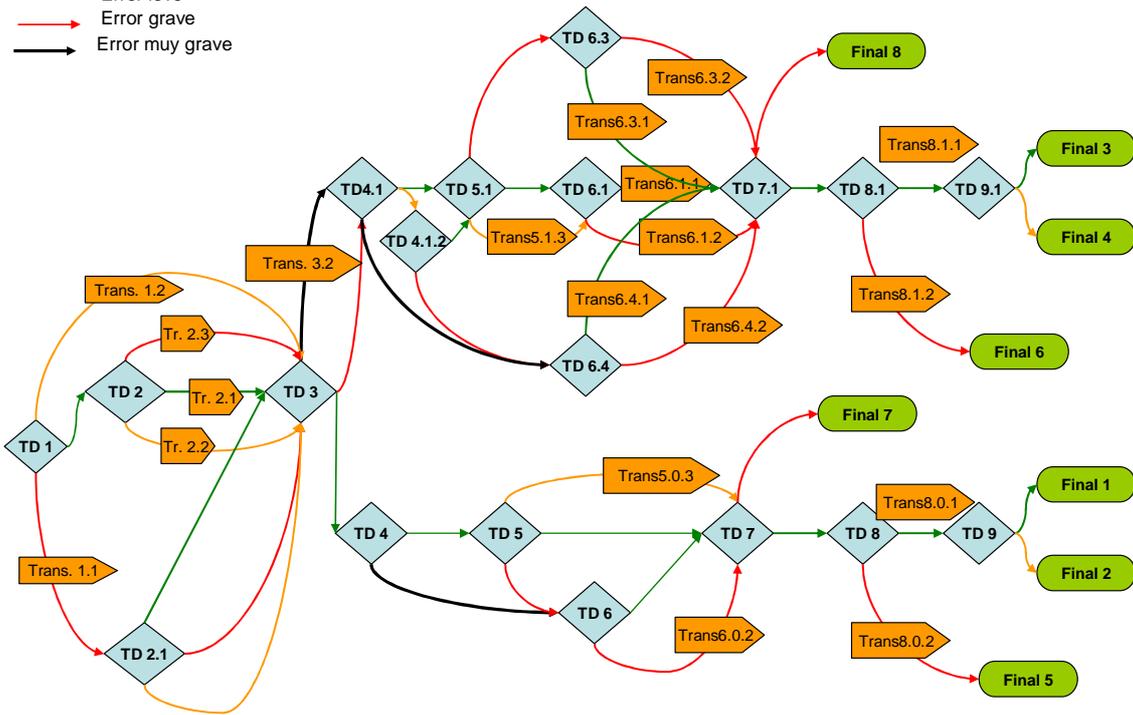






### Mapa de rutas completo:

- Opción correcta
- Error leve
- Error grave
- Error muy grave



## b) Ruta nivel medio

### Ruta óptima:

1. TD1 (Revisión invitaciones):
  - Opción 3 (No lo valido, tiene un error)
2. TD2 (Comunicación del error al proveedor):
  - Opción 2 (Está mal la hora)
3. TD3 (Faltan dos días para el cóctel):
  - Opción 2 (Envío un recordatorio)
4. TD4 (Día del evento):
  - Opción 1 (Voy a revisar in situ)
5. TD5 (Detección de incidencias en la sala):
  - Opción 2 (Están mal los audiovisuales)
6. TD8 (Petición de una hora más de Personal de servicio):
  - Opción 2 (Lo consulto con el responsable)

### ➤ FINAL 1



**TD1**

¿Ya lo has revisado? ¿Qué haces a continuación?

Lo validas y confirmas que puedes enviar las invitaciones al listado de asistentes que ya les pasaste.  
Se va envío al cliente para que lo valide.  
No se lo validas, cambiamos un error así que llamamos para disculparnos.

Haz clic en la opción que crees es la correcta.

**Intro TD2**

Punto de recibir la prueba de las invitaciones del objeto de presentación del libro y tiene un error.

**TD2**

Muy bien, has detectado que la invitación está mal, ¿qué error se ha cometido?

La fecha.  
La hora.  
El lugar.

Haz clic en la opción que crees es la correcta.

**Transición**

La foto está mal, el código está previsto que comienza a las 19:30 no a las 18:30. Por favor corrígila para poder enviar las notificaciones.

**TD3**

Faltan dos días para el robot, ¿tienes alguna tarea pendiente de hacer antes de ese día?

- No, ya está todo controlado.
- Envío un email a todos los proveedores para informar de los últimos cambios y confirmar el montaje.
- Sí, voy a preparar la factura final para enviársela al cliente.

Recuerda en la opción que posees la correcta.

**TD4**

Ha llegado el gran día, el robot de presentación de Afoltera Ediciones, ¿qué vas a hacer?

- Voy al lugar del evento a revisar el sitio todo.
- No tengo que hacer nada, ya envié un email a todos los proveedores con instrucciones claras.

Recuerda en la opción que posees la correcta.

**TD5**

Control de presentación: Dificultad media.

Fecha: 13 de 11

Intento: 1

Control de Presentación: 200 500 1000 1500

1ª Pista

Has hecho bien viendo a revisar los preparativos in situ. ¿Hay alguna incidencia?

No, está todo correcto, así que me voy al aeropuerto.

- Si, se han puesto los autobuses correctamente. Voy a hablar con la empresa de autobuses.
- Si, los elementos promocionales que se encargaron no están bien. Voy a cambiarlos.

Haz clic en la opción que creas es la correcta.

21.8 | 3 Puntos

Resolución: 4:17:02

Problema: E17:02

Alta resolución

CONSULTAR

HE DADO

**Transición**

Control de presentación: Dificultad media.

Fecha: 13 de 11

Intento: 1

Control de Presentación: 200 500 1000 1500

1ª Pista

Tu jefe directivo, ha decidido ser una confusión. Ahora mismo envío a alguien para que recoge los elementos combates. En 30 minutos lo tienes solucionado.

21.8 | 3 Puntos

Resolución: 4:17:02

Problema: E17:02

Alta resolución

CONSULTAR

HE DADO

**Intro TD8**

Control de presentación: Dificultad media.

Fecha: 13 de 11

Intento: 1

Control de Presentación: 200 500 1000 1500

1ª Pista

Perfesta. Por otro lado creo que sería bueno que el personal de asistencia esté fuera el final del evento y así nos ayude a recoger todo así que necesitaría que estuviéramos una hora más. ¿Es posible?

21.8 | 3 Puntos

Resolución: 4:17:02

Problema: E17:02

Alta resolución

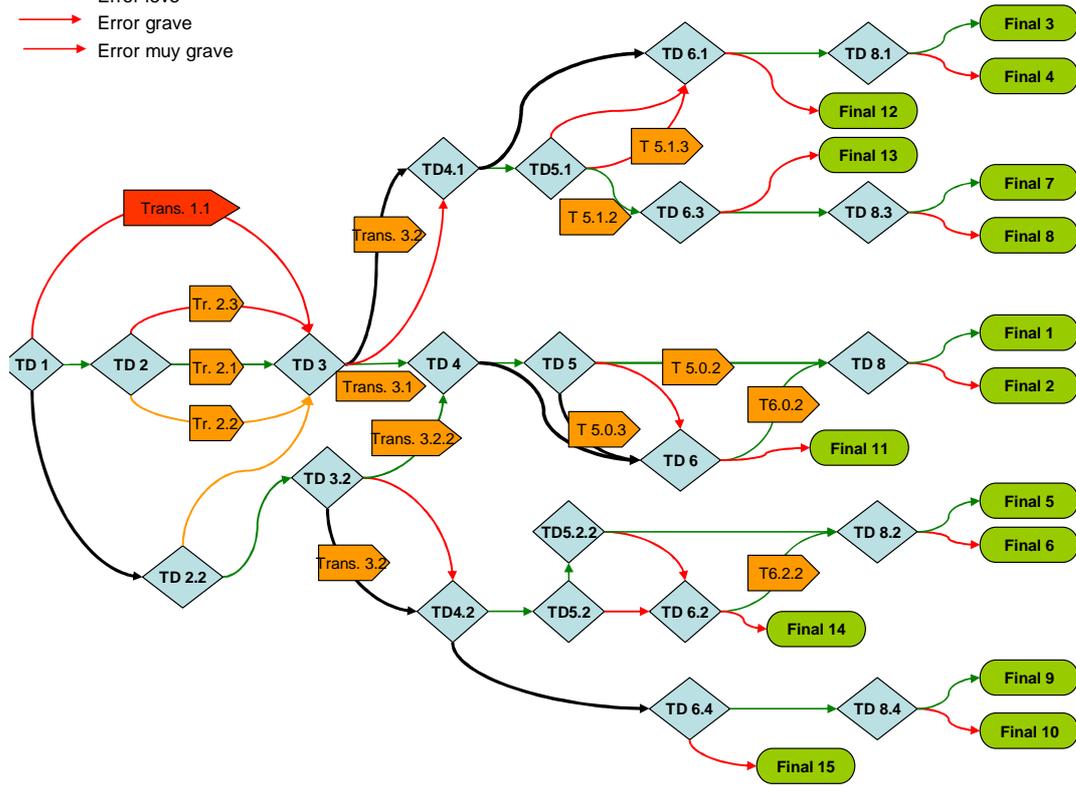
CONSULTAR

HE DADO



# Mapa de rutas completo:

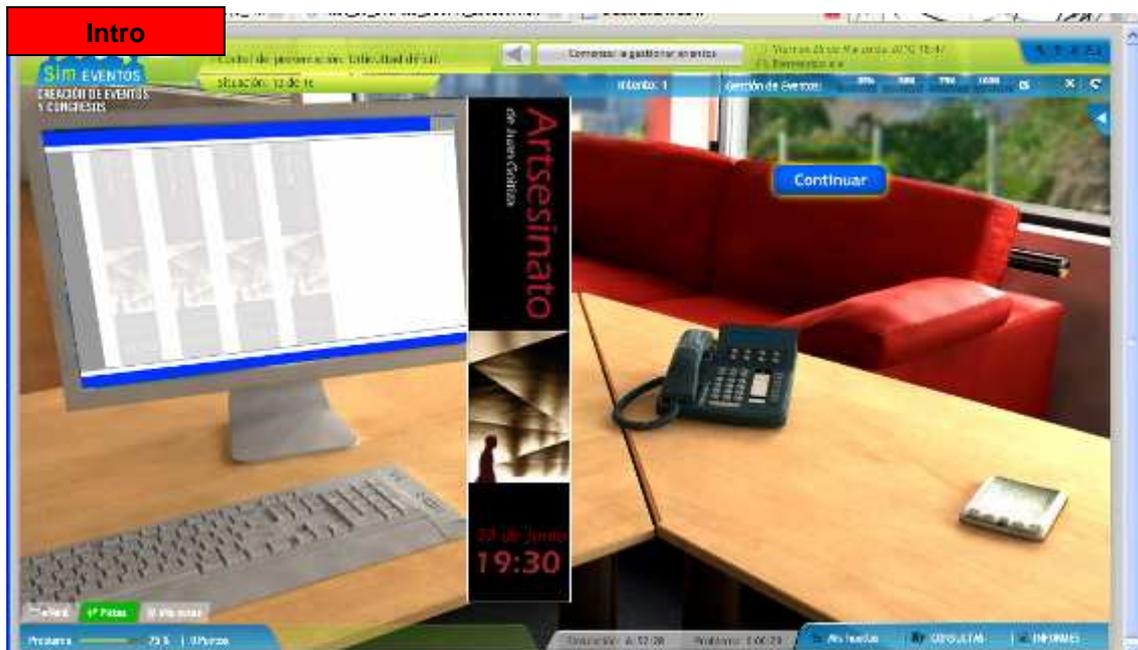
- Opción correcta
- Error leve
- Error grave
- Error muy grave



## b) Ruta nivel difícil

### Ruta óptima:

1. TD1 (Revisión de invitación):
    - Opción 3 (No se lo valido, está mal)
  2. TD2 (Comunicación del error):
    - Opción 1 (Tiene mal la fecha)
  3. TD3 (Faltan dos días para el evento):
    - Opción 2 (Enviar recordatorio)
  4. TD4 (Llegó el día del evento):
    - Opción 1 (Revisar in situ)
  5. TD5 (Detección de incidencia en la sala):
    - Opción 2 (Están mal los audiovisuales)
  6. TD8 (Solicitud de ampliación media hora el cóctel):
    - Opción 2 (Consultar con responsable)
  7. TD8.2 (Confirmación de la ampliación del servicio):
    - Opción 1 (Solicito un ticket de servicio)
  8. TD9 (Fin del evento):
    - Opción 3 (Me despido y solicito una reunión)
- **FINAL 1**



**TD1**

¿Ya lo has revisado? ¿Qué haces a continuación?

La valide y me firmo que pueden servir las invitaciones al listado de asistentes que ya les puse.

Se le envía al cliente para que lo valide.

No se lo valida, contiene un error así que llamo para decirle.

Haz clic en la opción que crees es la correcta.

Inicio | 23.5 | 3Puntos | Panel de información | 2 | Descripción: A-13-1 | Nivel: 1.01-14 | No ayuda | CONSULTAR | INFORMAR

**Transición**

¿Qué es lo que está mal?

Inicio | 23.5 | 3Puntos | Panel de información | 2 | Descripción: A-13-1 | Nivel: 1.01-14 | No ayuda | CONSULTAR | INFORMAR

**TD2**

Muy bien, has detectado que la invitación está mal ¿qué error se ha cometido?

La fecha.

La hora.

El lugar.

Haz clic en la opción que crees es la correcta.

Inicio | 23.5 | 3Puntos | Panel de información | 2 | Descripción: A-13-1 | Nivel: 1.01-14 | No ayuda | CONSULTAR | INFORMAR

**TD3**

Estado de preparación: **Definitiva (100%)**

Comenzó a gestionarse en: **Viernes 23 de Febrero de 2012 15:49**

23 de Febrero de 2012

Intento: 1 | Gestión de eventos

30% 50% 70% 100%

1 cuestionario

Muy bien, después de revisar las invitaciones parece que se han enviado correctamente a los asistentes. Ahora faltan dos días para el cóctel. ¿Tienes alguna tarea pendiente de hacer antes de ese día?

No, ya está todo controlado.

Enviar un email a todos los proveedores para informar de las últimas cuentas y confirmar el montaje.

Sí, voy a preparar la factura final para enviársela al cliente.

Haz clic en la opción que creas que es la correcta.

Problemas: 23 de 30 | 30 Puntos

Problema: informe cuestionario 2

Calificación: 0/100 | Problemas: 0/100

Al finalizar | CONSULTAR | INFORMAR

**TD4**

Estado de preparación: **Definitiva (100%)**

Comenzó a gestionarse en: **Viernes 23 de Febrero de 2012 15:49**

23 de Febrero de 2012

Intento: 1 | Gestión de eventos

30% 50% 70% 100%

1 cuestionario

¿CÓMO SE GESTIONAN LOS EVENTOS Y CONFERENCIAS?

Ha llegado el gran día, el cóctel de presentación de AtsBera Ediciones. ¿Qué vas a hacer?

Voy al lugar del evento a revisar todo.

Voy a llamar al responsable del lugar para ver si está todo montado correctamente.

No tengo que hacer nada, ya envié un email a todos los proveedores con instrucciones claras.

Haz clic en la opción que creas que es la correcta.

Problemas: 23 de 30 | 30 Puntos

Problema: informe cuestionario 2

Calificación: 0/100 | Problemas: 0/100

Al finalizar | CONSULTAR | INFORMAR

**TD5**

Estado de preparación: **Definitiva (100%)**

Comenzó a gestionarse en: **Viernes 23 de Febrero de 2012 15:49**

23 de Febrero de 2012

Intento: 1 | Gestión de eventos

30% 50% 70% 100%

1 cuestionario

¿CÓMO SE GESTIONAN LOS EVENTOS Y CONFERENCIAS?

Has hecho bien visitando a revisar las perspectivas in situ. ¿Hay alguna noticia?

No, está todo correcto, el cliente va a quedar contento.

Sí, se han puesto los audifonales correctamente. Voy a hablar con la empresa de audifonales.

Sí, se han traído los elementos de decoración que se encargaron. Voy a hablar con la empresa de comunicación.

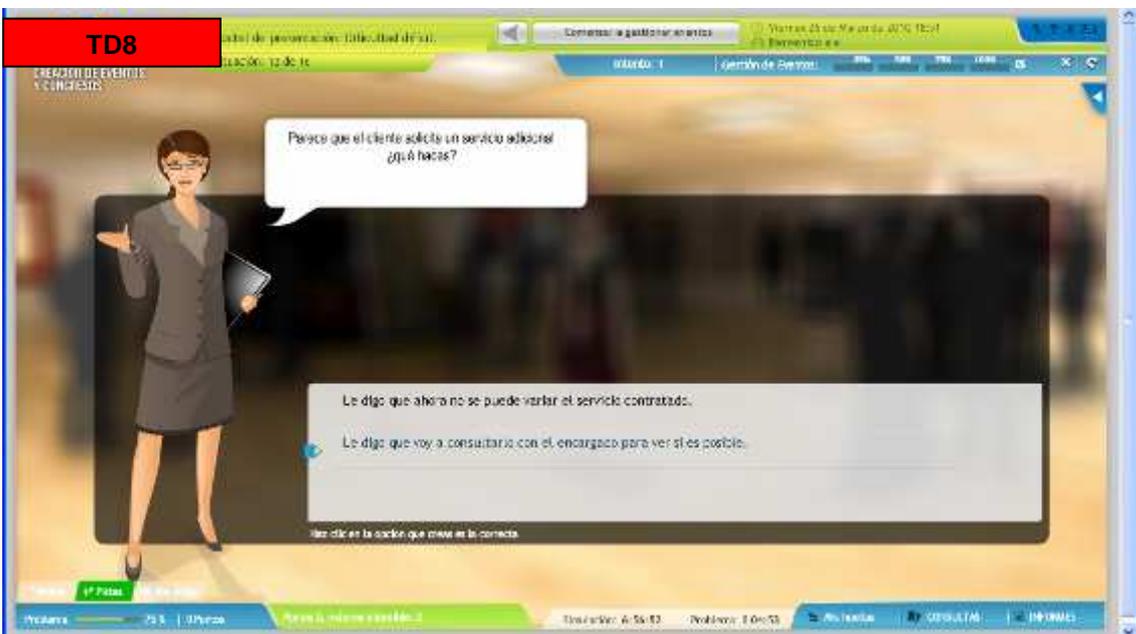
Haz clic en la opción que creas que es la correcta.

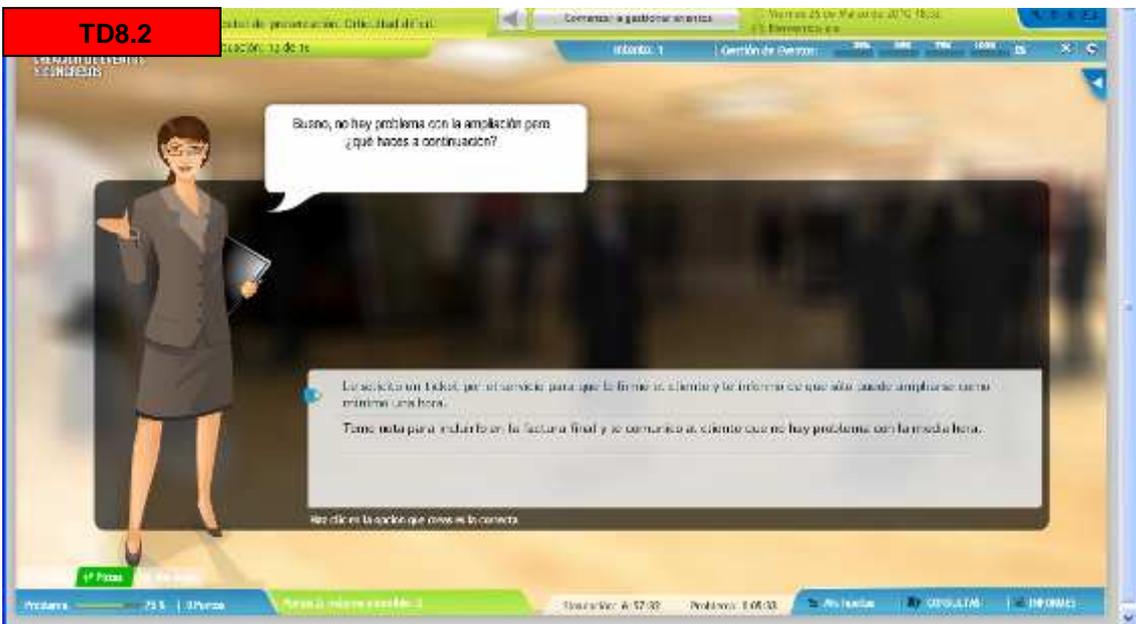
Problemas: 23 de 30 | 30 Puntos

Problema: informe cuestionario 2

Calificación: 0/100 | Problemas: 0/100

Al finalizar | CONSULTAR | INFORMAR





**TD9**

Estado de preparación: Calidad del ciclo

Comenzar la gestión de eventos

Miércoles 25 de Febrero de 2015 15:20

6.3 Ejercicios de...

Problemas: 75.5 | 3/3 Puntos

Problemas: 1.06/1.17

Inicio: 1 | Gestión de eventos: 20% 50% 70% 100%

Bueno parece que el evento está llegando a su fin. ¿Qué le dices?

Le doy las gracias y se preocupa por saber que recibirá cuanto antes el pago del resto de la cantidad total comprometida en el presupuesto.

Le doy las gracias y se aleja que entonces le voy a enviar la factura con el IVA mismo número.

Le doy las gracias y le comento en cualquier caso que me gustaría reunirme con él esta semana para ver en detalle cómo ha ido todo y cerrar la factura.

Has clic en la opción que crees más correcta.

1º Puntos

Problemas: 75.5 | 3/3 Puntos

Problemas: 1.06/1.17

Inicio: 1 | Gestión de eventos: 20% 50% 70% 100%

**Final 1**

Estado de preparación: Calidad del ciclo

Comenzar la gestión de eventos

Miércoles 25 de Febrero de 2015 15:24

6.3 Ejercicios de...

Problemas: 75.5 | 3/3 Puntos

Problemas: 1.07/1.17

Inicio: 1 | Gestión de eventos: 20% 50% 70% 100%

Has hecho un gran trabajo gestionando este evento y has sabido resolver los problemas que han ido surgiendo. Como verás, es muy importante comprobar los preparativos porque hasta el último momento pueden surgir problemas que cuanto antes se detecten, mejor se podrán resolver. Así mismo, es importante reunirse con el cliente tras el evento para analizar cómo ha ido todo y cerrar la factura con él o ella.

Satisfacción del Cliente

100%

Continuar

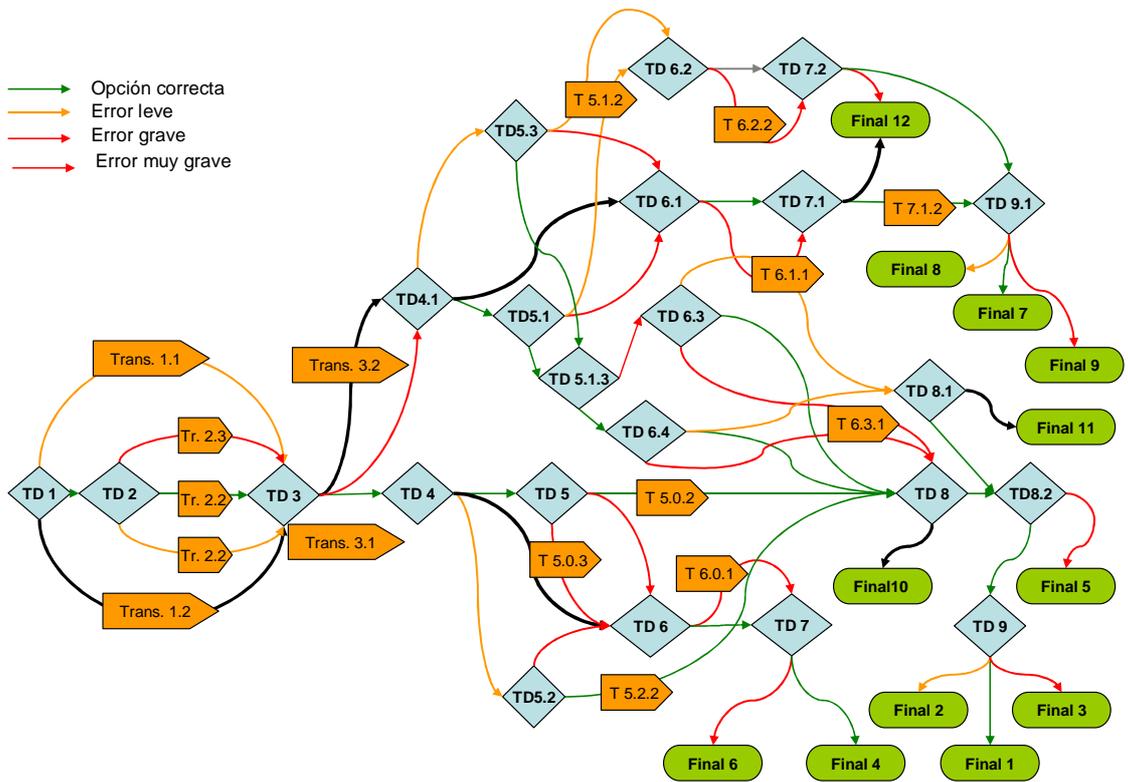
1º Puntos

Problemas: 75.5 | 3/3 Puntos

Problemas: 1.07/1.17

Inicio: 1 | Gestión de eventos: 20% 50% 70% 100%

- Opción correcta
- Error leve
- Error grave
- Error muy grave



## **Situación 14:**

**Correcta:** Ordenador – Cerrar y enviar factura

Las acciones que debe llevar a cabo en esta actividad dependen del final al que haya llegado en la ruta anterior.

### **Actividad 8: Realizar factura**

Esta actividad consistirá en una ruta con diversas tomas de decisión. Se adjunta el mapa de la ruta con las distintas opciones. Las rutas serán diferentes según el nivel de dificultad.

#### **Nivel fácil:**

Final 1:	Agregar concepto Suplemento por cava en cóctel (120 ud)
Final 2:	Agregar concepto Suplemento por cava en cóctel (120 ud)
Final 3:	Agregar concepto Suplemento por cava en cóctel (120 ud) y Realizar descuento del 50% en el concepto Personal de asistencia.
Final 4:	Agregar concepto Suplemento por cava en cóctel (120 ud) y Realizar descuento del 50% en el concepto Personal de asistencia.
Final 5:	Ninguna acción a realizar.
Final 6:	Realizar descuento del 50% en el concepto Personal de asistencia.
Final 7:	Ninguna acción a realizar.
Final 8:	Realizar descuento del 50% en el concepto Personal de asistencia.

#### **Nivel medio:**

Final 1:	Agregar 2 ud del concepto Personal de asistencia (hora adicional).
Final 2:	Ninguna acción adicional
Final 3:	Agregar 1 ud del concepto Personal de asistencia (hora adicional).
Final 4:	Ninguna acción adicional
Final 5:	Agregar 1 ud del concepto Personal de asistencia (hora adicional). Agregar 1 hora adicional de cóctel con un 10% de descuento. Además aplicar un 5% de descuento en el importe de la factura final.
Final 6:	Agregar una hora más de cóctel con un 10% de descuento.
Final 7:	Agregar 1 ud del concepto Personal de asistencia (hora adicional).
Final 8:	Ninguna acción adicional
Final 9:	Agregar concepto Cóctel (Hora adicional) con un 10% de descuento + Agregar un 10% de descuento en la factura final.
Final 10:	Agregar concepto Cóctel (Hora adicional) con un 10% de descuento.
Final 11:	Ninguna acción adicional.
Final 12:	Ninguna acción adicional.
Final 13:	Ninguna acción adicional.
Final 14:	Agregar concepto Cóctel (Hora adicional) con un 10% de descuento.
Final 15:	Agregar concepto Cóctel (Hora adicional) con un 10% de descuento.

**Nivel difícil:**

Final 1	Agregar concepto Cóctel (Hora adicional) – 120 ud
Final 2	Agregar concepto Cóctel (Hora adicional) – 120 ud
Final 3	Agregar concepto Cóctel (Hora adicional) – 120 ud
Final 4:	Ninguna acción adicional.
Final 5:	Agregar concepto Cóctel (Hora adicional) – 120 ud y después hacer un descuento del 100% en este concepto.
Final 6:	Ninguna acción adicional
Final 7:	Hacer descuento del 10% sobre factura total.
Final 8:	Hacer descuento del 10% sobre factura total.
Final 9:	Hacer descuento del 10% sobre factura total.
Final 10:	Hacer descuento del 100% en el concepto Cartelería promocional.
Final 11:	Descuento del 5% sobre la factura final
Final 12:	Hacer descuento del 100% en el concepto Cartelería promocional.

**Situación 15:**

**Correcta:** Email – Enviar encuesta de calidad del evento

**Situación 16:**

**Correcta:** PDA – Cerrar expediente del evento

## Caso 3: Jornadas de trabajo (LOHN S.A.)

Problemas 3 (fácil), 6 (medio) y 9 (difícil)

### Situación 1:

**Correcta:** Email – Solicitar información

### Actividad 1: Solicitar información adicional

**Elecciones correctas:**

- Fecha del evento
- Horarios y Duración
- Necesidad de algún servicio complementario
- Necesidad de medios audiovisuales
- Necesidades básicas de Alimentos y Bebidas
- Necesidades de intérprete o traducción.
- Presupuesto aproximado
- Requerimientos de transporte
- Teléfono de contacto
- Ubicación del evento

### Situación 2:

**Correcta:** Rotafolios – Crear diseño del evento

### Actividad 2: Crear diseño del evento

En esta actividad el alumno podrá seleccionar distintas opciones pero obligatoriamente tendrá que escoger alguna de las opciones que aparecen para cada uno de los puntos en verde:

1. Ubicación del evento	Satisfacción cliente	Ajuste presupuesto
<b>Fuera ciudad (Obligatorio uno de estos)</b>		
Hotel 3*/4*	75	75
Hotel 5 *	100	100
Alojamiento rural	50	75

2. Servicios logísticos	Satisfacción cliente	Ajuste presupuesto
<b>Sala de reuniones (Obligatorio uno de estos)</b>		
Hasta 20 pax	100	100
21 - 50 pax	100	75
<b>Audiovisuales</b>		
Cañón proyector	100	100
<b>Audiovisuales</b>		
Pantalla proyección	100	100
<b>Audiovisuales</b>		

Equipo sonido (altavoces + micros)	100	100
<b>Transporte (Obligatorio uno de estos)</b>		
Autocar	50	50
Minibus	100	100
Limousine (8 personas)	25	0
Coche lujo (4 personas)	25	0
<b>Alojamiento (Obligatorio uno de estos)</b>		
Hotel 3*	25	25
Hotel 4*	75	75
Hotel 5*	100	100
Alojamiento rural	50	50

3. Servicios de restauración	Satisfacción cliente	Ajuste presupuesto
<b>Comida (Obligatorio uno de estos)</b>		
Restaurante hotel - Menú	50	100
Restaurante hotel - Carta	75	100
Restaurante externo - Carta	100	75
Restaurante externo - Menú	100	100
<b>Cena (Obligatorio uno de estos)</b>		
Restaurante hotel - Menú	100	100
Restaurante hotel - Carta	75	75
Restaurante hotel - Buffet	25	50
Restaurante externo - Carta	50	50
Restaurante externo - Menú	75	25
<b>Otros - Coffee break (Obligatorio uno de estos)</b>		
Restaurante hotel - Coffee break	100	100

4. Servicios complementarios	Satisfacción cliente	Ajuste presupuesto
<b>Otros - Conferenciante</b>		
Conferenciante de prestigio	100	100
<b>Otros - Intérprete</b>		
Intérprete	100	100

### **Situación 3:**

**Correcta:** Calendario – Crear agenda del evento

### **Actividad 3: Crear agenda del evento**

**Relación correcta:**

<b>DÍA 1</b>	
Recogida asistentes en sede	15:00
Check-in	15:45
Inicio (traductor incluido)	16:00
Coffee-break	17:30
Conferenciante	18:00
Fin jornada	20:00
Cena	21:00

<b>DÍA 2</b>	
Inicio jornada	9:00
Coffee-break	11:00
Continuación jornada	11:30
Fin jornada	14:30
Comida	18:00
Regreso	17:00
Llegada a sede	17:45

### **Situación 4:**

**Correcta:** PDA – Elaborar planning de preparación del evento

### **Actividad 4: Crear planning de preparación del evento**

**Relación correcta:**

Reserva espacio para evento	23 abril
Reserva alojamiento	
Reserva restaurante	
Reserva transporte	
Contratación traductor	27 abril
Contratación transporte	
Contratación restauración	
Envío de indicaciones transporte, lugar de recogida	28 abril
Recordatorio evento a proveedores	3 mayo
Montaje sala en U	11 mayo
Montaje equipo de sonido	
Revisión de preparativos	

### **Situación 5:**

**Correcta:** Ordenador / event – Seleccionar proveedores y realizar presupuesto

## **Actividad 5: Realizar presupuesto**

La solución de esta actividad dependerá del diseño que haya realizado el usuario pero sí deberá tener los siguientes elementos y cantidades:

1. Ubicación: *Sala de reuniones* con una capacidad mínima de 15 pax.
2. Cañón proyector: 2 ud
3. Pantalla de proyección: 2 ud
4. Equipo de sonido: 2 ud
5. Transporte - Autocar o minibús (jornada completa): 2 ud
6. Alojamiento: 15 ud
7. Comida (Menú o Carta): 15 ud
8. Cena (Menú, Carta o Buffet): 15 ud
9. Coffee break: 30 ud
10. Conferenciante de prestigio: 1 ud
11. Intérprete: 2 ud

Si hubiera añadido algún elemento más en el diseño (no obligatorio pero posible), tendría que añadirlo también al presupuesto.

### **Situación 6:**

**Correcta:** Teléfono – Hacer prereserva de servicios

### **Situación 7:**

**Correcta:** Teléfono - Solicitar prepagó y firma del contrato al cliente

### **Situación 8:**

**Correcta:** Email – Hacer reserva en firme de servicios

### **Situación 9:**

**Correcta:** PDA - Crear órdenes de trabajo para proveedores

### **Situación 10:**

**Correcta:** Email - Enviar planning del evento a proveedores

### **Situación 11:**

**Correcta:** Teléfono – Recordar el evento a los proveedores

### **Situación 12:**

**Correcta:** Ordenador / eVent – Modificar servicios contratados

## **Actividad 6: Modificar servicios contratados**

**Opción correcta:** 2 – So Far Away

### **Situación 13:**

**Correcta:** Calendario – Revisar preparativos

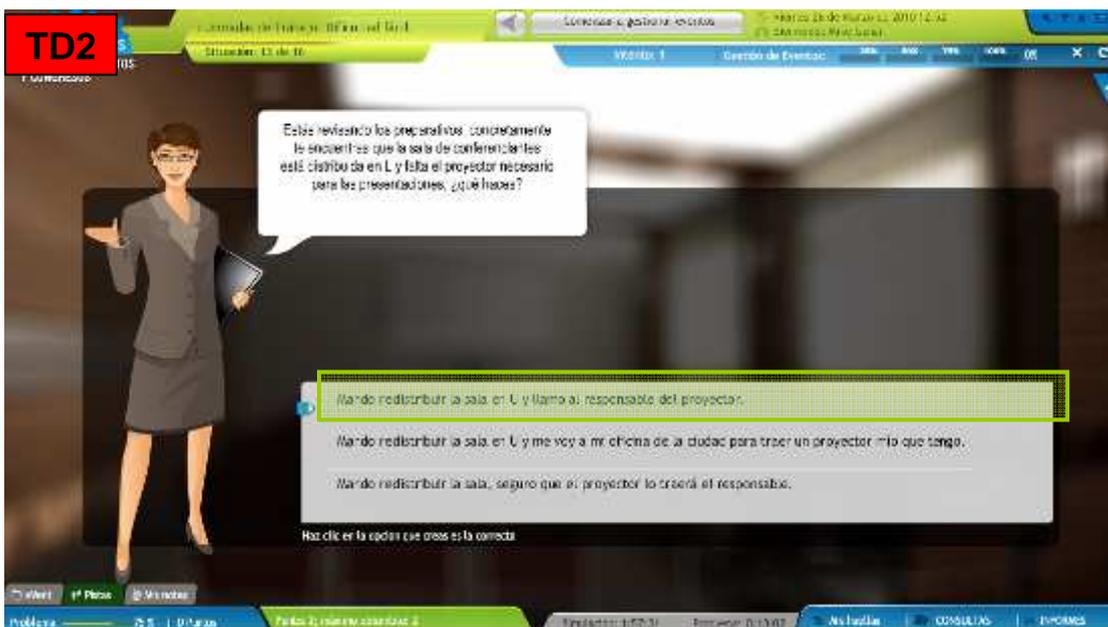
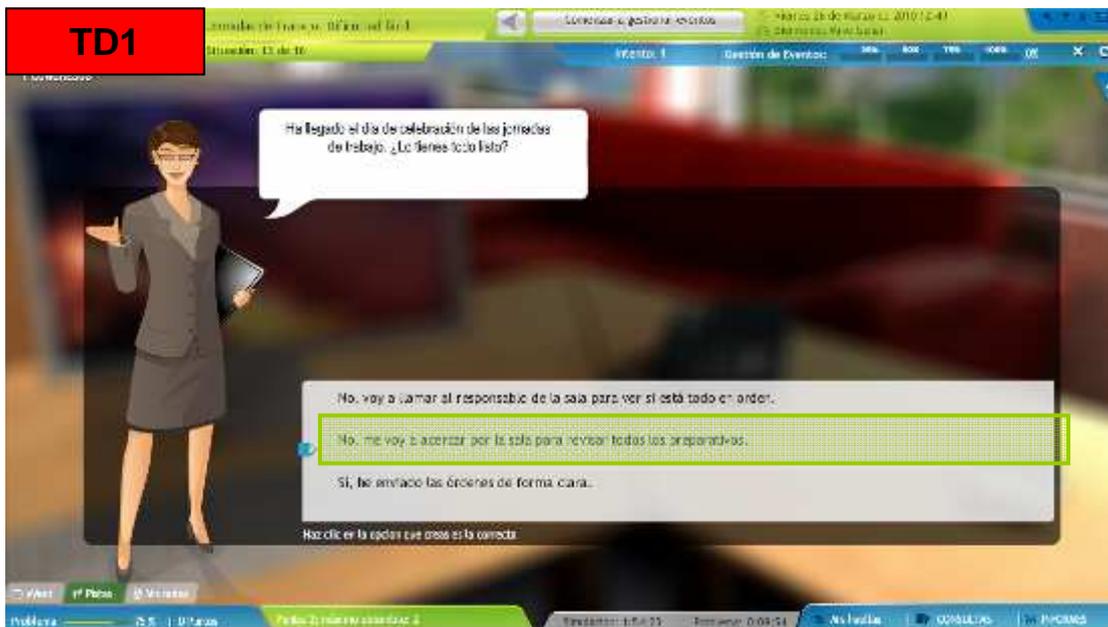
## ***Actividad 7: Revisar preparativos***

Esta actividad consistirá en una ruta con diversas tomas de decisión. Se adjunta el mapa de la ruta con las distintas opciones. Las rutas serán diferentes según el nivel de dificultad.

## a) Ruta nivel fácil:

### Ruta más óptima:

1. TD1 (Ha llegado el día de celebración...¿está todo listo?):
    - Opción 2 (No, voy a la sala para revisar los preparativos)
  2. TD2 (Revisión de los preparativos):
    - Opción 1 (Mando redistribuir la sala y llamo al responsable del proyector)
  3. TD3 (El cañón no está en la sala...):
    - Opción 2 (Voy a comprar un proyector)
- **FINAL 13**



**Intro TD3**

Modos de Trabajo: Dificultad fácil.

Comenzar a gestionar eventos

Viernes, 26 de marzo de 2010, 12:33  
 CS - Simulación Misa Gestión

Problemas: 13 de 16

Inicio: 1 Gestión de Eventos: 200 200 200 1000 25

Problemas: 75 % 0 Puntos

Punto 2: malno distribución 2

Problemas: 1/20/11 Problemas: 2/14/12

Mejorar Misión CONSULTAS INFORMES

Y CONGRESOS

Pues parece que se nos ha olvidado, ¿por qué estás en la oficina?

**TD3**

Modos de Trabajo: Dificultad fácil.

Comenzar a gestionar eventos

Viernes, 26 de marzo de 2010, 12:33  
 CS - Simulación Misa Gestión

Problemas: 13 de 16

Inicio: 1 Gestión de Eventos: 200 200 200 1000 25

Problemas: 75 % 0 Puntos

Punto 2: malno distribución 2

Problemas: 2/00/11 Problemas: 3/13/11

Mejorar Misión CONSULTAS INFORMES

Y CONGRESOS

El responsable del proyector se confirma que no está, ¿qué haces?

Le digo que no se preocupe, buscaremos la mejor solución

Digo que voy a comprar un proyector en el hipermercado del trabajo.  
 Le digo al responsable que se preocupe por la calidad de la comida.

Haz clic en la opción que más es la correcta

**Final 13**

Modos de Trabajo: Dificultad fácil.

Comenzar a gestionar eventos

Viernes, 26 de marzo de 2010, 14:01  
 CS - Simulación Misa Gestión

Problemas: 13 de 16

Inicio: 1 Gestión de Eventos: 200 200 200 1000 25

Problemas: 75 % 0 Puntos

Punto 2: malno distribución 2

Problemas: 3/00/11 Problemas: 3/13/11

Mejorar Misión CONSULTAS INFORMES

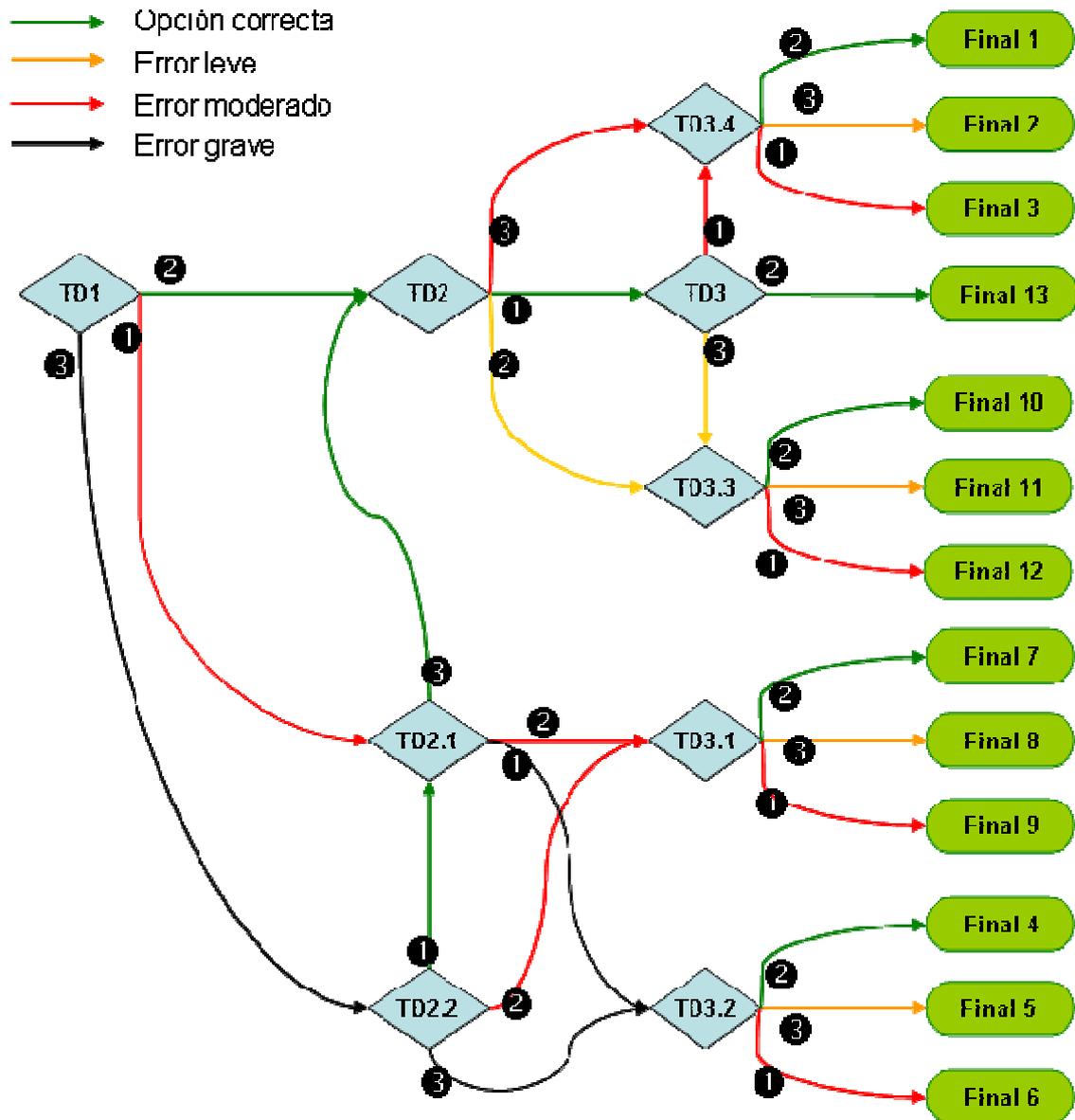
Y CONGRESOS

Le has ofrecido la mejor solución al cliente y no ha perdido el tiempo en su evento. Has comprobado la situación y solucionado la falta de proyector y la mala distribución de la sala, mientras que el cliente no ha sufrido ningún problema. ¿Sigues gestionando tu evento y enhorabuena!

Satisfacción del Cliente: 100%

Continuar

### Mapa de rutas completo:



## b) Ruta nivel medio

### Ruta óptima:

1. TD1(Problema con dos habitaciones ):
    - Opción 1 (Comunico al cliente y le digo al hotel que busque alternativa)
  2. TD2 (Solicitud de ampliación reserva salas y retraso de visita guiada):
    - Opción 2 (Le digo que hablaré con el hotel y avisar de posibles costes adicionales)
  3. TD3 (Hotel comunica que no hay problema con la sala pero que hay gastos adicionales por las habitaciones):
    - Opción 2 (Pido un justificante y digo al hotel que asuman ellos los gastos)
- FINAL 13





**TD3**

El responsable del hotel te dice que puedes siempre y cuando se cambie de sala. ¿qué haces?

Le pido un justificante al responsable del hotel para hablar con el cliente y que me lo firme. Le digo que nos hacemos cargo de los gastos.

Le pido un justificante al responsable del hotel para hablar con el cliente y que me lo firme. Le digo que no nos hacemos cargo de los gastos, que son debido a su culpa. Después, intento reunirme con el cliente.

Haz clic en la opción que creas es la correcta.

Problema: 7/8 | 0 Puntos | Puntos 2, máximo disponible: 3 | Simulación: 3:24:53 | Problema: 0:16:34 | 88 puntos | COMPTON | INFORES

**FINAL 13**

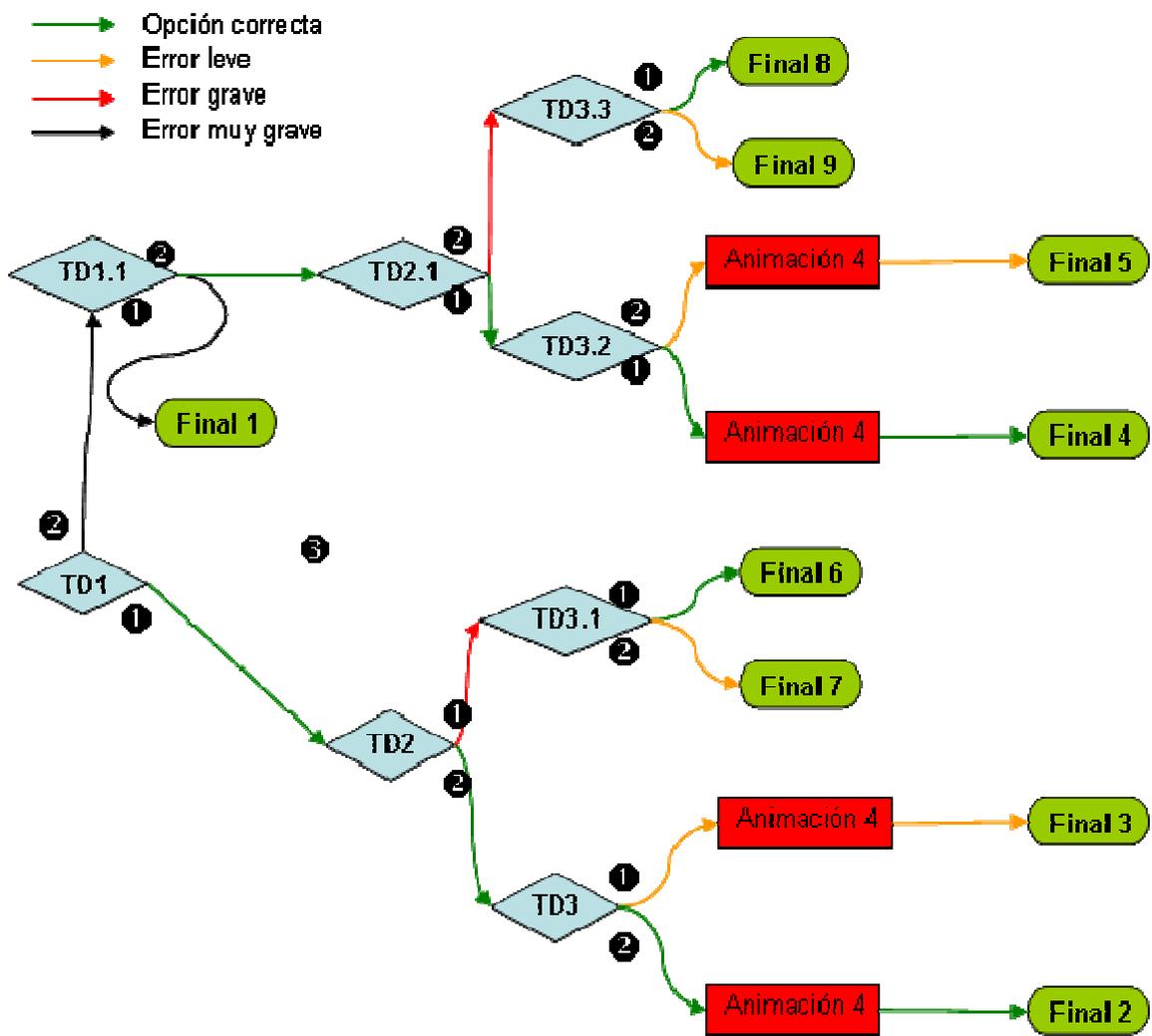
Tu actuación en la gestión del evento en el hotel donde se celebraba ha sido realmente buena. Una buena decisión ha sido proponer una reunión al cliente para ver en detalle el desarrollo del evento y cerrar la factura. Has solucionado el problema de las dos habitaciones defectuosas sin que el cliente sufriera por ello, y has ampliado la jornada del día 12 con total efectividad. ¡Sigue así!

Satisfacción del Cliente  
100%

Continuar

Problema: 7/8 | 0 Puntos | Puntos 2, máximo disponible: 3 | Simulación: 3:26:02 | Problema: 0:17:40 | 88 puntos | COMPTON | INFORES

### Mapa de rutas completo:



## b) Ruta nivel difícil

### Ruta óptima:

1. TD1 (El conferenciante no ha llegado al hotel):
    - Opción 3 (Llamo al conferenciante para ver qué ocurre)
  2. TD2 (Confirmación del conferenciante de que no va a poder llegar):
    - Opción 1 (Planteo al cliente cambiar la agenda)
  3. TD3 (Comunicación al cliente del contratiempo – solicitud de cancelar la visita guiada):
    - Opción 2 (Le digo que me pongo en contacto con el guía)
  4. TD4 (Comunicación de la cancelación al guía – penalización del 20%):
    - Opción 1 (Le comunico al cliente la penalización)
  5. TD5 (Retraso del autocar):
    - Opción 1 (Le comunico al cliente la hora de retraso)
  6. TD6 (Solicitud de compensación por parte del cliente)
    - Opción 2 (Lo consulto con la empresa de autobuses)
  7. TD7 (Proveedor ofrece un 10% de descuento)
    - Opción 2 (Se lo comunico al cliente y le digo que quiero reunirme con el)
- **FINAL 4**



**TD1**

Trabajo: Dificultad difícil. | Comenzar a gestionar eventos. | Viernes, 26 de marzo de 2010 14:33  
 13 de 16 | Intento: 1 | Gestión de Eventos

Por lo visto hay temporal y todos menos el conferenciante, están en la zona. ¿qué haces?

Llamo al conferenciante para confirmarle que llegue mañana.  
 Intento localizar a otro conferenciante de la zona que esté disponible para esta tarde.  
 Llamo al conferenciante para ver qué ocurre.

Haz clic en la opción que creas es la correcta.

75 S. | 8 Puntos | Simulador: 0:37:00 | Problema: 0:01:51

**Intro TD2**

Trabajo: Dificultad difícil. | Comenzar a gestionar eventos. | Viernes, 26 de marzo de 2010 14:33  
 13 de 16 | Intento: 1 | Gestión de Eventos

Buenas tardes, me comentan desde el hotel que hay problemas con el temporal... ¿podrías por favor?

75 S. | 8 Puntos | Simulador: 0:38:27 | Problema: 0:01:28

**TD2**

Trabajo: Dificultad difícil. | Comenzar a gestionar eventos. | Viernes, 26 de marzo de 2010 14:37  
 13 de 16 | Intento: 1 | Gestión de Eventos

Acabas de confirmar con el conferenciante que no va a llegar en el día previsto. ¿qué haces?

Plantío al cliente cambiar la agenda al día siguiente.  
 Le digo al conferenciante que no se preocupe que le esperamos al día siguiente.  
 Intento localizar a otro conferenciante de la zona que esté disponible para esta tarde.

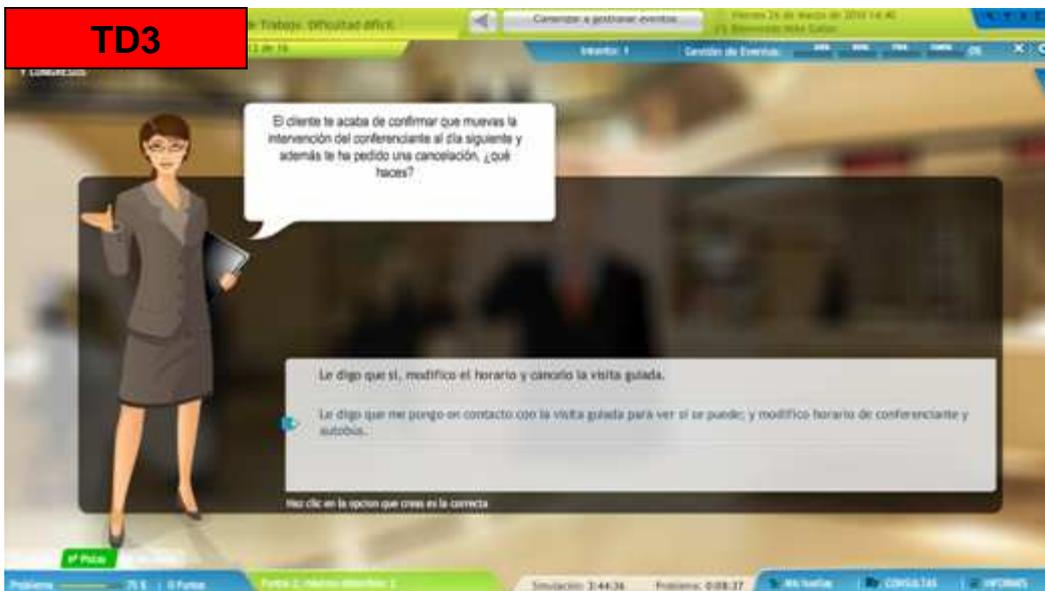
Haz clic en la opción que creas es la correcta.

75 S. | 8 Puntos | Simulador: 0:41:28 | Problema: 0:05:26

## Intro TD3



## TD3



## Intro TD4



**TD4**

Trabajo: Dificultad difícil. | Controlar a gestionar eventos | Viernes 24 de Marzo de 2017 14:41 | 23 Simulación Alas Galas

Intento: 1 | Gestión de Eventos

Y CONGRESOS

Ya conoces la penalización por la cancelación de este servicio, ¿qué haces?

Le comunico al cliente el 20 % de penalización en ese servicio.

Le comunico al cliente que nos hacemos cargo del coste del 20 % de ese servicio.

Haz clic en la opción que creas es la correcta.

1ª Pista | 10 Puntos

Problema: 75.3 | 0 Puntos | Puntuación máxima: 2 | Simulación: 3:46:00 | Problema: 0:10:01 | Mis Herramientas | CONSULTAR | INFORMAR

**Intro TD5**

Trabajo: Dificultad difícil. | Controlar a gestionar eventos | Viernes 24 de Marzo de 2017 14:42 | 23 Simulación Alas Galas

Intento: 1 | Gestión de Eventos

Hola, soy el chófer del autobús. Estoy parado en el aparcamiento porque el motor del autobús se ha averiado. Me comento la empresa que van a traer otro vehículo pero que está de camino, en una hora podremos salir.

1ª Pista

Problema: 75.3 | 0 Puntos | Puntuación máxima: 1 | Simulación: 3:46:36 | Problema: 0:10:37 | Mis Herramientas | CONSULTAR | INFORMAR

**TD5**

Trabajo: Dificultad difícil. | Controlar a gestionar eventos | Viernes 24 de Marzo de 2017 14:44 | 23 Simulación Alas Galas

Intento: 1 | Gestión de Eventos

Y CONGRESOS

Has recibido una llamada del chófer comunicándote que por una avería tardarás en salir una hora más tarde, ¿qué haces?

Le comunico al cliente la hora de retraso.

Le comunico al cliente la hora de retraso y le indico que le haré un 15 % de descuento la factura del autobús.

Le comunico al cliente la hora de retraso y le indico que le haré un 15 % de descuento en la factura total.

Haz clic en la opción que creas es la correcta.

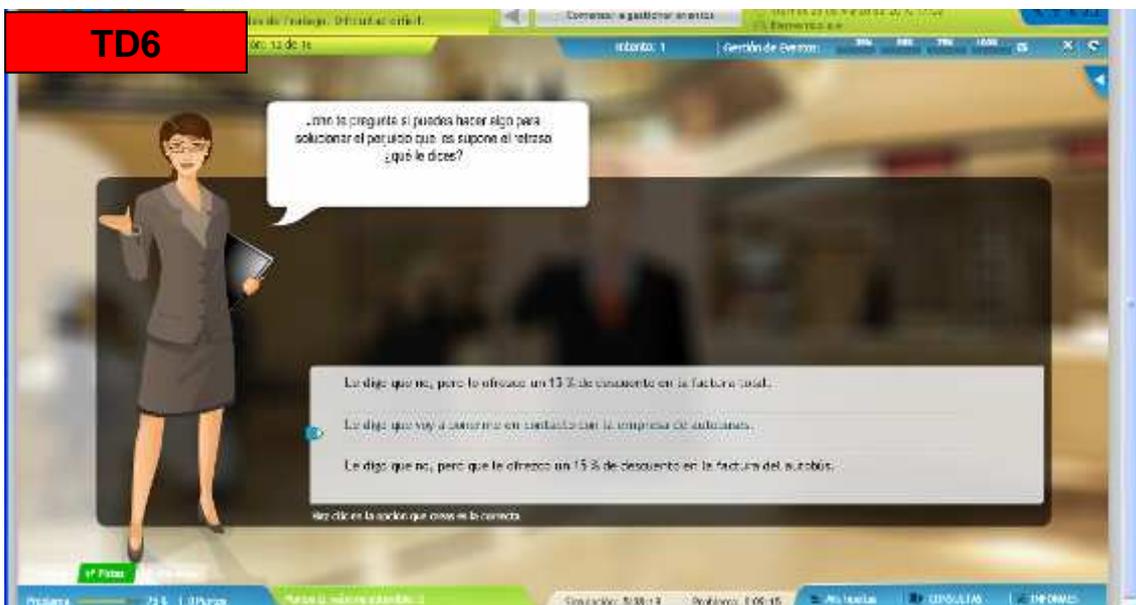
1ª Pista

Problema: 75.3 | 0 Puntos | Puntuación máxima: 1 | Simulación: 3:48:43 | Problema: 0:12:44 | Mis Herramientas | CONSULTAR | INFORMAR

## Intro TD6



## TD6



## Intro TD7



## TD7

El proveedor te confirma que sólo puede hacer el 10% de descuento en la factura del servicio, ¿qué haces?

Le comunico el descuento que ofrece la empresa y que nosotros aumentamos un 3% más de descuento en la misma, es decir, un total del 13% en ese servicio.

Le comunico al cliente el descuento del 10% en la factura del autobús y le digo que me gustaría reunirme con él.

Haz clic en la opción que creas es la correcta.

¡Pista!

## Final 4

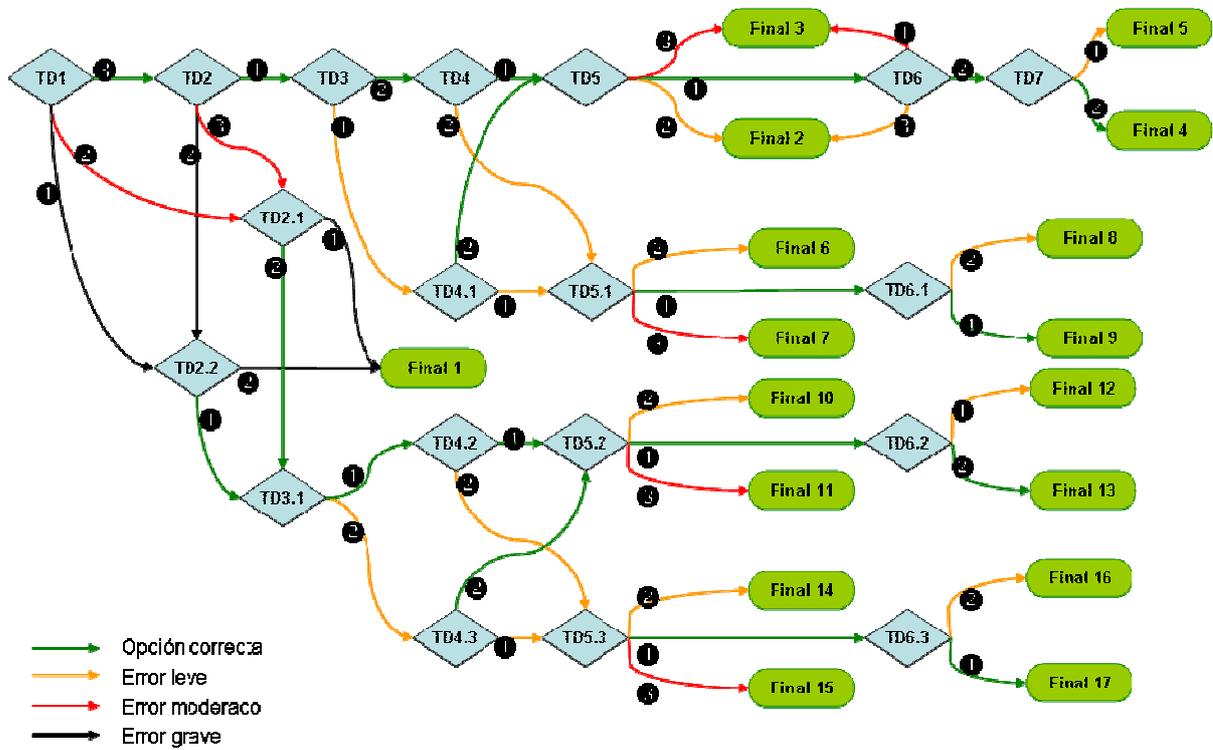
¡Enhorabuena! Tu actuación en plena gestión del evento ha sido excelente porque has sabido atender las demandas adicionales y resolver los contratiempos sin haber salido mal de ellos. Una buena decisión ha sido proponer una reunión al cliente para ver en detalle el desarrollo del evento y cerrar la factura. Sabes garantizar la satisfacción del cliente y facilitar las cosas. Distingues entre tus responsabilidades y las de los proveedores, y sabes gestionar las demandas.

Satisfacción del Cliente  
100%

Continuar

Problemas: 2/3 | 0 Puntos

Simulación: 3:54:27 Problemas: 0/22/28



**Situación 14:**

Correcta: Ordenador – Cerrar y enviar factura

## Actividad 8: Realizar factura

Esta actividad consistirá en una ruta con diversas tomas de decisión. Se adjunta el mapa de la ruta con las distintas opciones. Las rutas serán diferentes según el nivel de dificultad.

### Nivel fácil:

Final 1:	Calcular y aplicar descuento de 3 % sobre la factura final.
Final 2:	Ninguna acción adicional.
Final 3:	Calcular y aplicar descuento de 10 % en concepto menú.
Final 4:	Calcular y aplicar descuento de 3 % sobre la factura final.
Final 5:	Ninguna acción adicional.
Final 6:	Calcular y aplicar descuento de 10 % en concepto menú.
Final 7:	Calcular y aplicar descuento de 3 % sobre la factura final.
Final 8:	Ninguna acción adicional.
Final 9:	Calcular y aplicar descuento de 10 % en concepto menú.
Final 10:	Calcular y aplicar descuento de 3 % sobre la factura final.
Final 11:	Ninguna acción adicional.
Final 12:	Calcular y aplicar descuento de 10 % en concepto menú.
Final 13:	Ninguna acción adicional.

### Nivel medio:

Final 1:	Realizar 50 % descuento en el total de la factura.
Final 2:	Ninguna acción adicional
Final 3:	Realizar un descuento del 10% en el total de la factura final.
Final 4:	Realizar un descuento del 10% en el total de la factura final.
Final 5:	Realizar un descuento del 15% en el total de la factura final.
Final 6:	Realizar un descuento del 10% en el total de la factura final.
Final 7:	Ninguna acción adicional.
Final 8:	Realizar un descuento del 10% en el total de la factura final.
Final 9:	Realizar un descuento del 20% en el total de la factura final.

### Nivel difícil:

Final 1:	Realizar 50 % descuento en el total de la factura.
Final 2:	Hacer un descuento del 80% en el servicio de guía ya que aunque se haya cancelado hay que pagar el 20%. Aplicar un descuento del 15 % en la factura de transporte.
Final 3:	Hacer un descuento del 80% en el servicio de guía ya que aunque se haya cancelado hay que pagar el 20%. Aplicar un descuento del 15 % en la factura total.
Final 4:	Hacer un descuento del 80% en el servicio de guía ya que aunque se haya cancelado hay que pagar el 20%. Aplicar un descuento del 10 % en la factura total.
Final 5:	Hacer un descuento del 80% en el servicio de guía ya que aunque se haya cancelado hay que pagar el 20%. Aplicar un descuento del 5 % en concepto de transporte. Aplicar un descuento del 5 % en la factura total.
Final 6:	Hacer un descuento del 80% en el servicio de guía ya que aunque se haya cancelado hay que pagar el 20%. Se queda con el cliente en aplicar un 15 % de descuento en la factura de transporte.

Final 7:	Aplicar un descuento del 100% en concepto de guía ya que asumimos nosotros la penalización por cancelación. Se queda con el cliente en aplicar un 15 % de descuento en la factura final por retraso.
Final 8:	Aplicar un descuento del 100% en concepto de guía ya que asumimos nosotros la penalización por cancelación. Aplicar un descuento del 10 % en la factura de transporte por el retraso sufrido. Aplicar un descuento del 5 % en la factura total por un retraso sufrido.
Final 9:	Aplicar un descuento del 100% en concepto de guía ya que asumimos nosotros la penalización por cancelación. Aplicar un descuento del 10 % en la factura de transporte por un retraso en el servicio.
Final 10:	Hacer un descuento del 80% en el servicio de guía ya que aunque se haya cancelado hay que pagar el 20%. Aplicar un descuento del 15 % en la factura de transporte por el retraso sufrido. Aplicar un 15 % de descuento en el servicio de conferenciante por compromiso con cliente.
Final 11:	Hacer un descuento del 80% en el servicio de guía ya que aunque se haya cancelado hay que pagar el 20%. Aplicar un 15 % de descuento en el servicio de conferenciante por compromiso con cliente. Se queda con el cliente en aplicar un 15 % de descuento en factura final.
Final 12:	Hacer un descuento del 80% en el servicio de guía ya que aunque se haya cancelado hay que pagar el 20%. Aplicar un descuento del 10 % en la factura de transporte. Aplicar un 15 % de descuento en el servicio de conferenciante. Aplicar un 5 % de descuento en factura final.
Final 13:	Hacer un descuento del 80% en el servicio de guía ya que aunque se haya cancelado hay que pagar el 20%. Aplicar un descuento del 10 % en la factura de transporte. Aplicar un 15 % de descuento en el servicio de conferenciante.
Final 14:	Hacer un descuento del 100% en el servicio de guía ya que asumimos el 20% de la cancelación. Aplicar un descuento del 15 % en la factura de transporte. Aplicar un 15 % de descuento en el servicio de conferenciante.
Final 15:	Hacer un descuento del 100% en el servicio de guía ya que asumimos el 20% de la cancelación. Aplicar un descuento del 15 % en la factura de transporte. Aplicar un 15 % de descuento en el servicio de conferenciante.
Final 16:	Hacer un descuento del 100% en el servicio de guía ya que asumimos el 20% de la cancelación. El proveedor de transporte aplica un descuento del 15 % en su factura. Aplicar un 15 % de descuento en el servicio de conferenciante. Aplicar un 5 % de descuento en factura final a cargo de nuestra comisión.
Final 17:	Hacer un descuento del 100% en el servicio de guía ya que asumimos el 20% de la cancelación. Aplicar un 10 % de descuento en el servicio de conferenciante por compromiso con cliente. Aplicar un descuento del 10 % en la factura final.

### **Situación 15:**

**Correcta:** Email – Enviar encuesta de calidad del evento

### **Situación 16:**

**Correcta:** PDA – Cerrar expediente del evento