

SOLUCIONES PROBLEMAS

Caso 1: Boda de Celia..... 3

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

Caso 2: Cóctel de presentación AlfaBeta..... 25

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
Ciudad (Obligatorio uno de estos)		
Hotel 3*	50	100
Hotel 4*	100	100
Hotel 5*	100	20
Espacio singular	25	10

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

3. Servicios de restauración	Satisfacción cliente	Ajuste presupuesto
Comida (obligatorio uno de estos)		
Restaurante hotel		
Menú	100	100
Buffet	50	100
Cóctel	10	100
Catering (sólo si la Ubicación es <i>Espacio singular</i>).		
Menú	100	70
Buffet	30	100
Cóctel	10	100
Otros - Barra libre (obligatorio uno de estos)		
Restaurante hotel - Barra libre	100	100
Catering - Barra libre (sólo si la Ubicación es <i>Espacio singular</i>).	30	70
Otros - Aperitivo: cóctel de bienvenida (obligatorio uno de estos)		
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
Animación - Música (obligatorio uno de estos)		
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	25 febrero – 15 marzo
Firma de contrato	
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 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 - José Manuel Carrasco

Situación 13:

Correcta: Calendario – Revisar preparativos

Actividad 7: Revisar preparativos

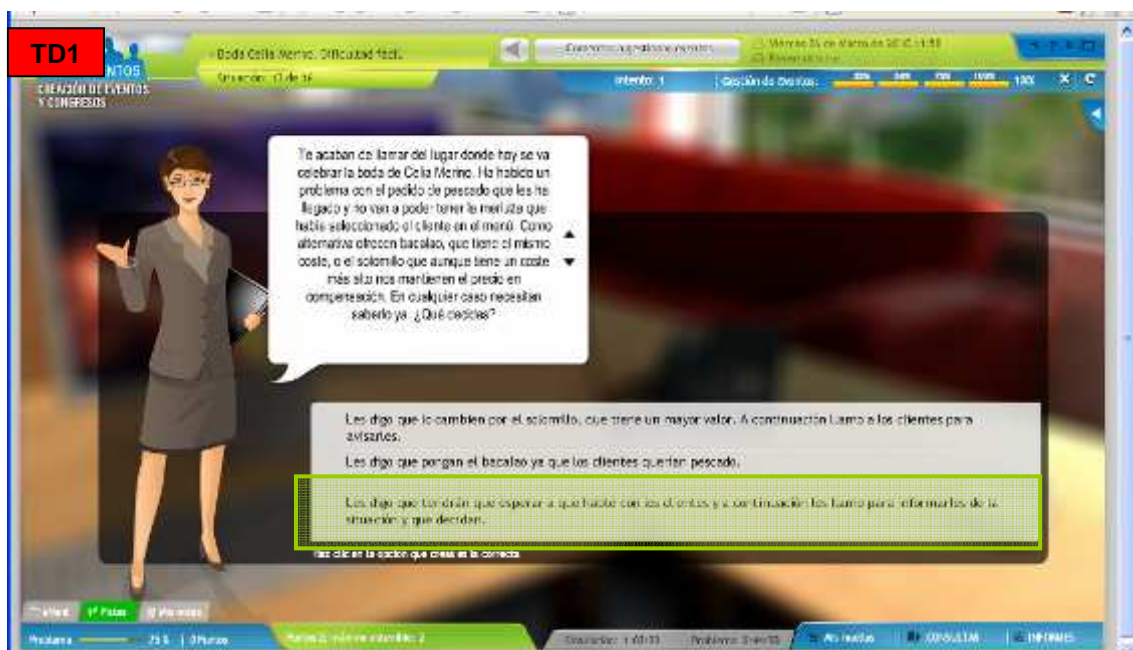
Esta actividad consistirá en una ruta con diversas tomas de decisión. Se adjunta el mapa de la ruta con las distintas opciones. Las rutas serán diferentes según el nivel de dificultad.

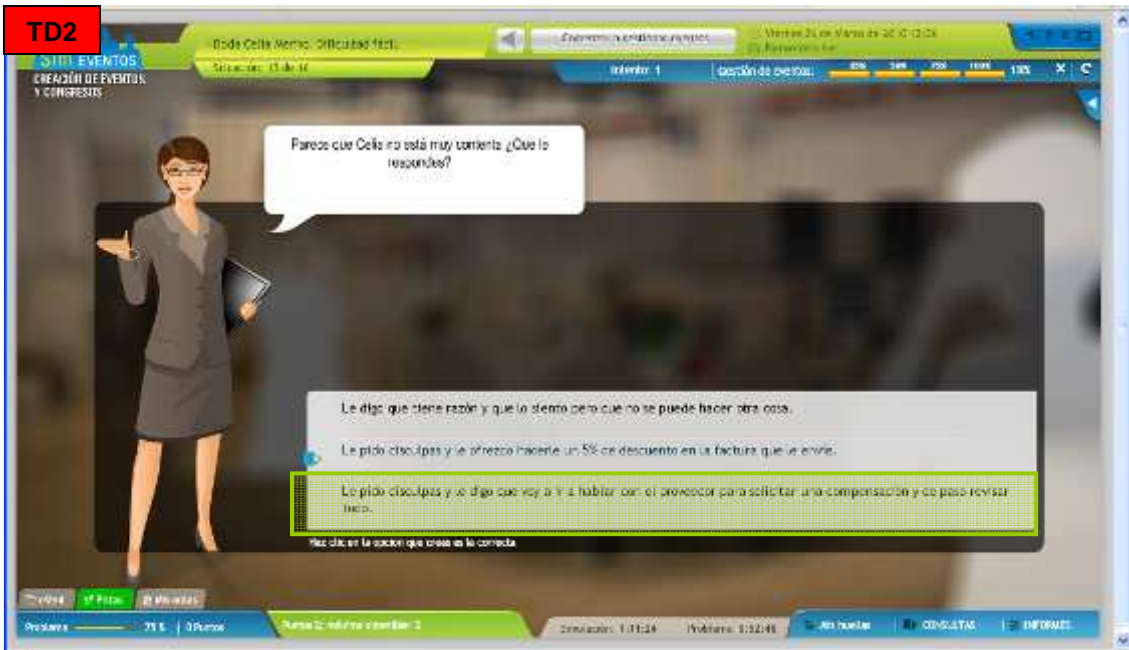
a) Ruta nivel fácil:

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

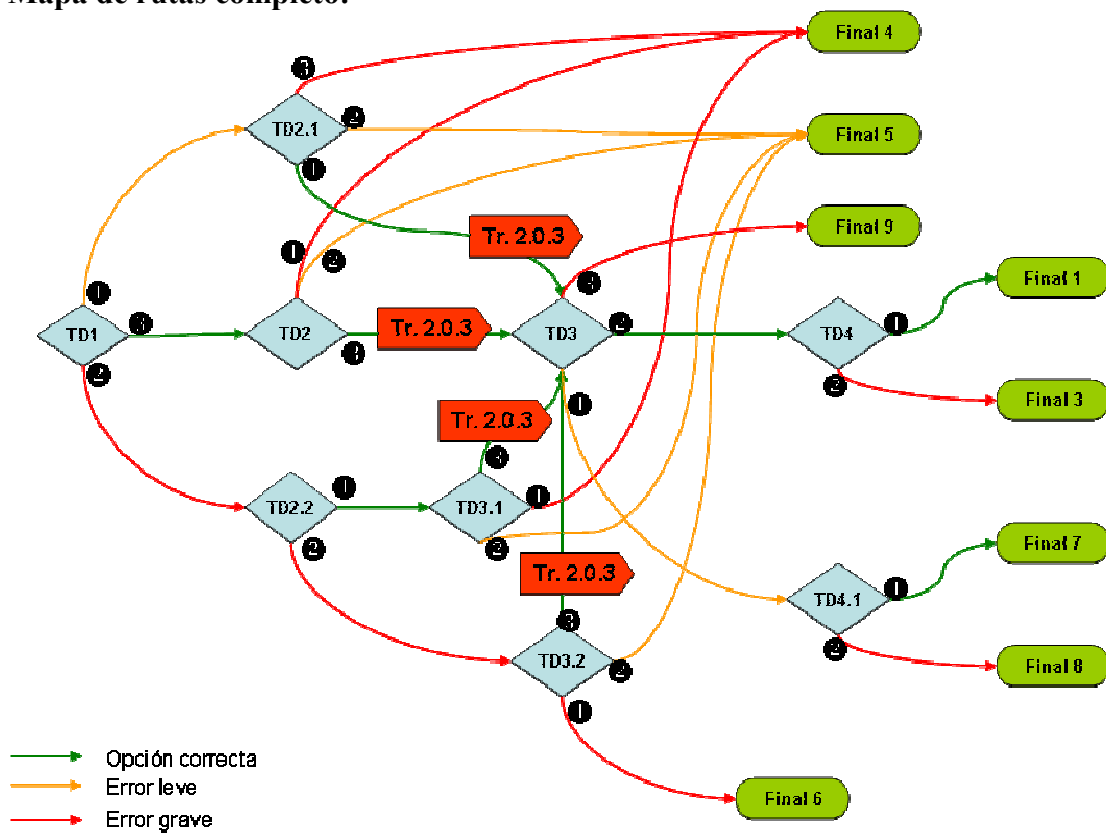


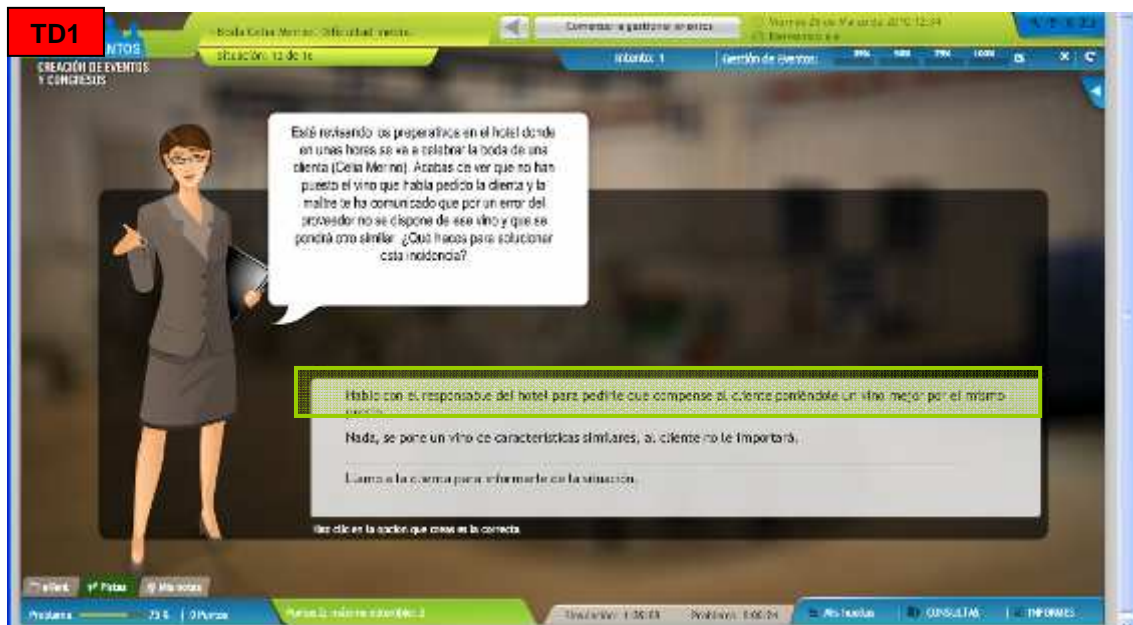


[illegible][illegible]

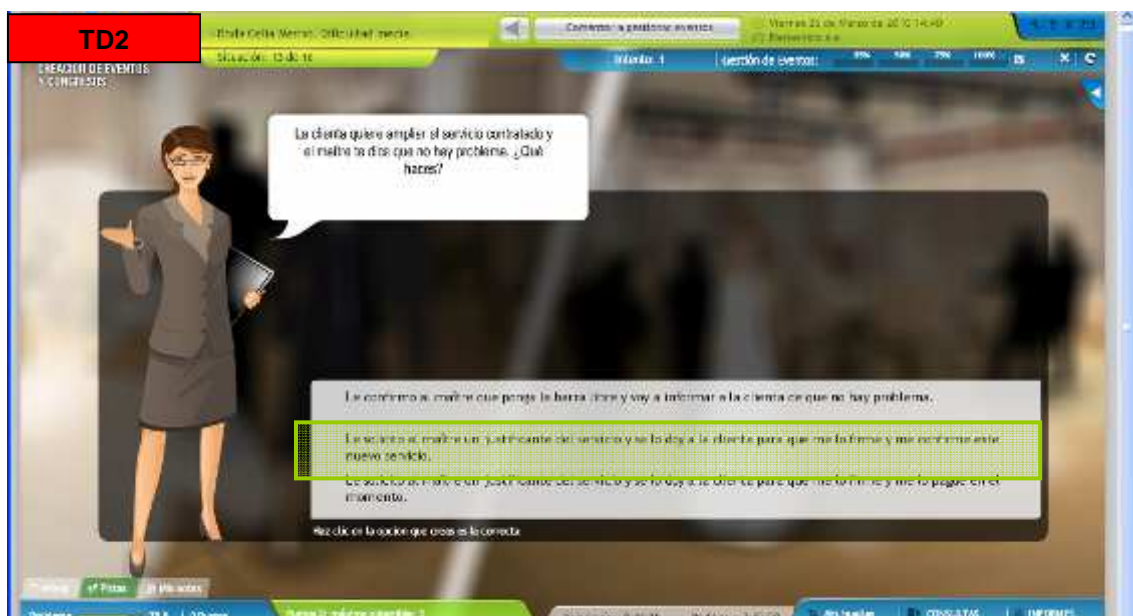


Mapa de rutas completo:



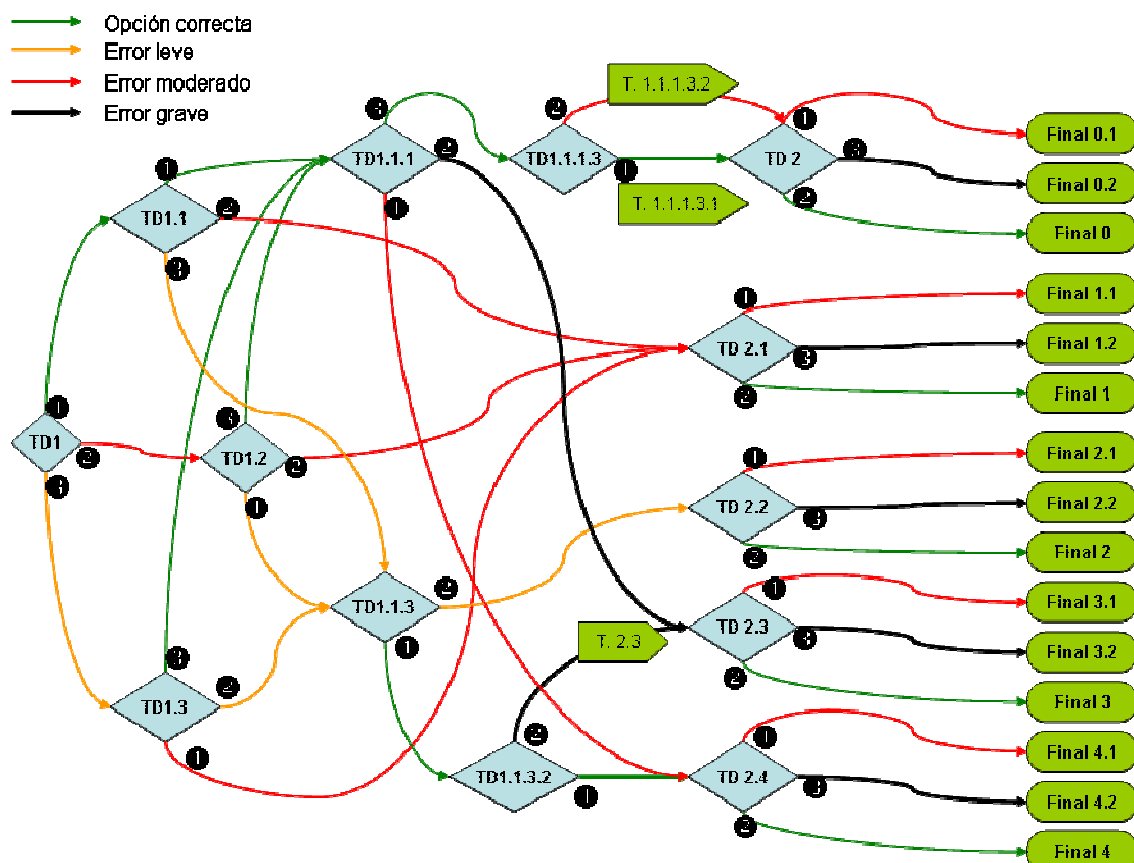








Mapa de rutas completo:



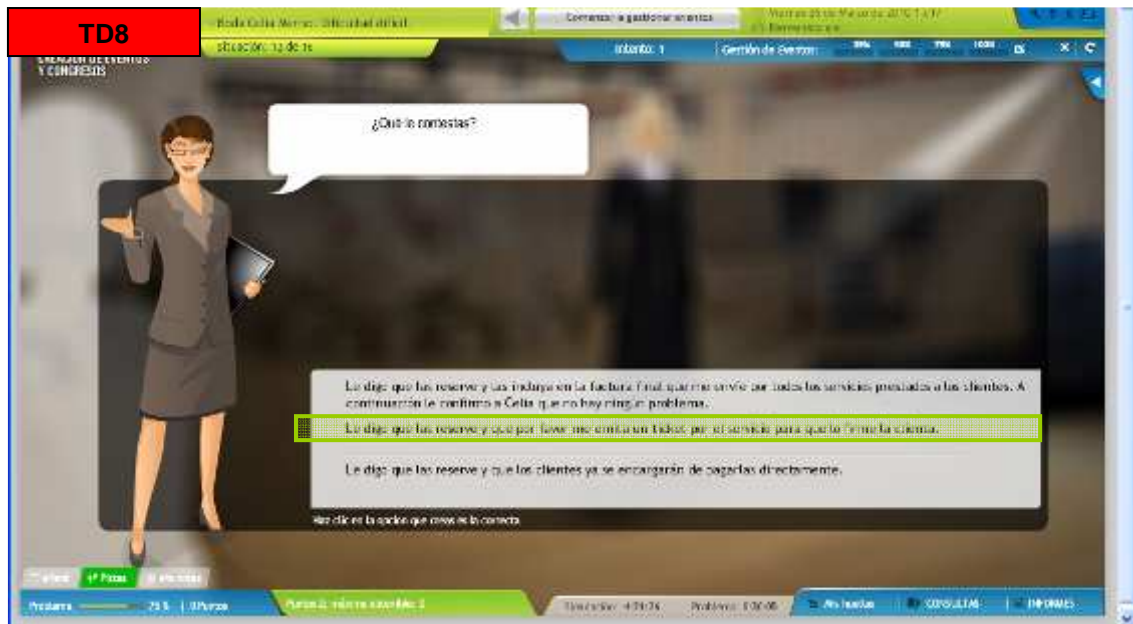


[illegible]

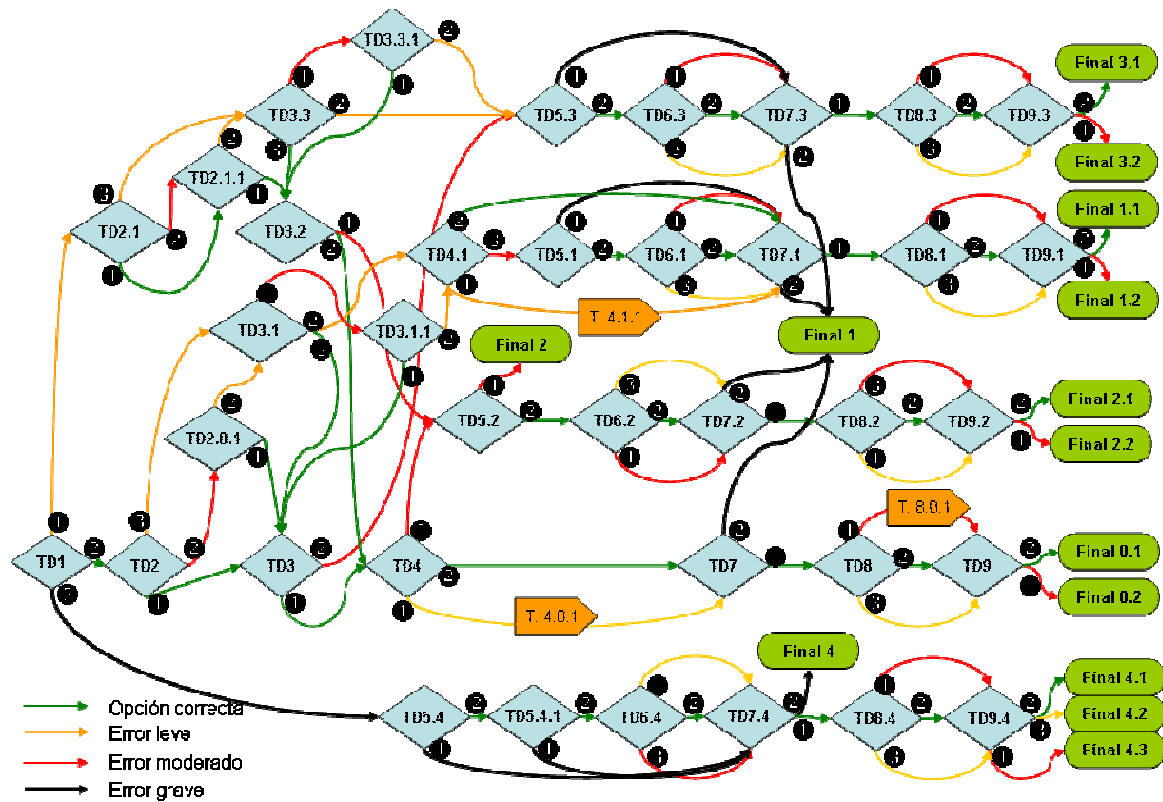
The screenshot shows a software window titled "TD7". The main area features a female character on the left holding a tablet. A speech bubble from her says: "Parece que Celia quiere un servicio adicional, ¿qué le respondes?". Below this are two green-bordered boxes containing the following options:

- ☐ Le digo que en principio no debería haber ningún problema pero lo tengo que consultar con el hotel.
- ☐ Le digo que lo hable directamente con el hotel.

At the bottom, there is a grey rectangular input field and a small instruction: "Haz clic en la opción que creas es la correcta". The top of the window has a navigation bar with icons and labels like "Inicio", "Comenzar la gestión de clientes", and "Verificar el estado del cliente".



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
Ciudad (Obligatorio uno de estos)		
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
Audiovisuales		
Equipo sonido (altavoces + micros)	100	100

3. Servicios de restauración	Satisfacción cliente	Ajuste presupuesto
Cena - Cóctel (obligatorio uno de estos)		
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
Animación - Música (obligatorio uno de estos)		
DJ	100	100
Banda de música	100	25
Animación - Actuaciones (humoristas, magos,...)		
Actuaciones (humoristas, magos,...)	100	100
Diseño / Comunicación - Cartelería promocional		
Cartelería promocional	100	100
Diseño / Comunicación - Comunicado o rueda de prensa		
Comunicado o rueda de prensa	100	100
Diseño / Comunicación - Invitaciones		
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 prerreserva 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

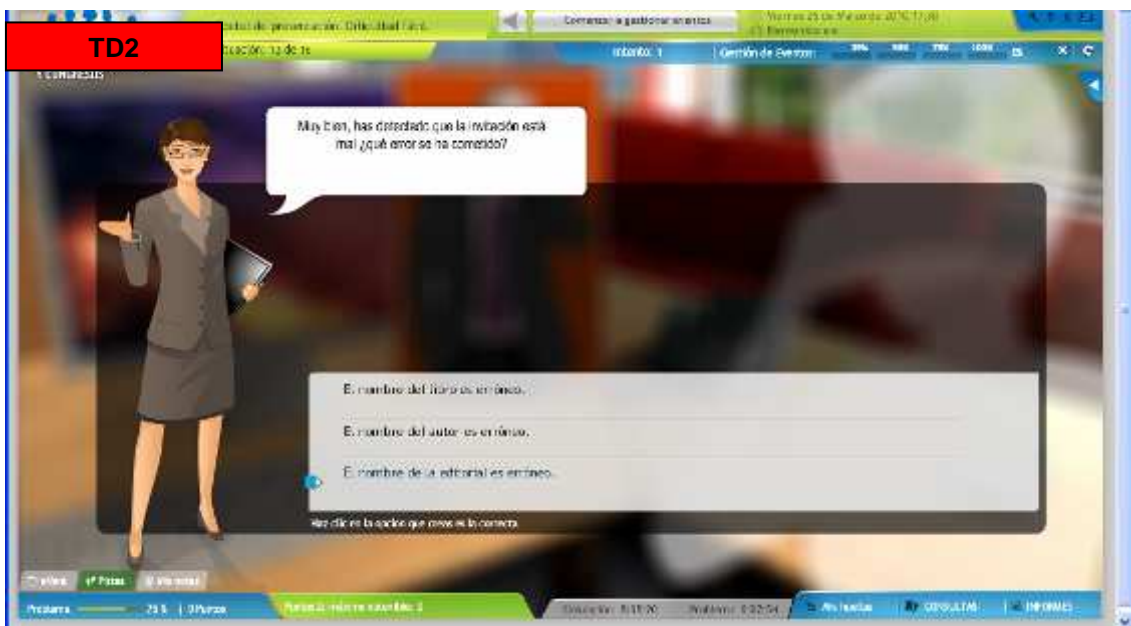
Esta actividad consistirá en una ruta con diversas tomas de decisión. Se adjunta el mapa de la ruta con las distintas opciones. Las rutas serán diferentes según el nivel de dificultad.

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**





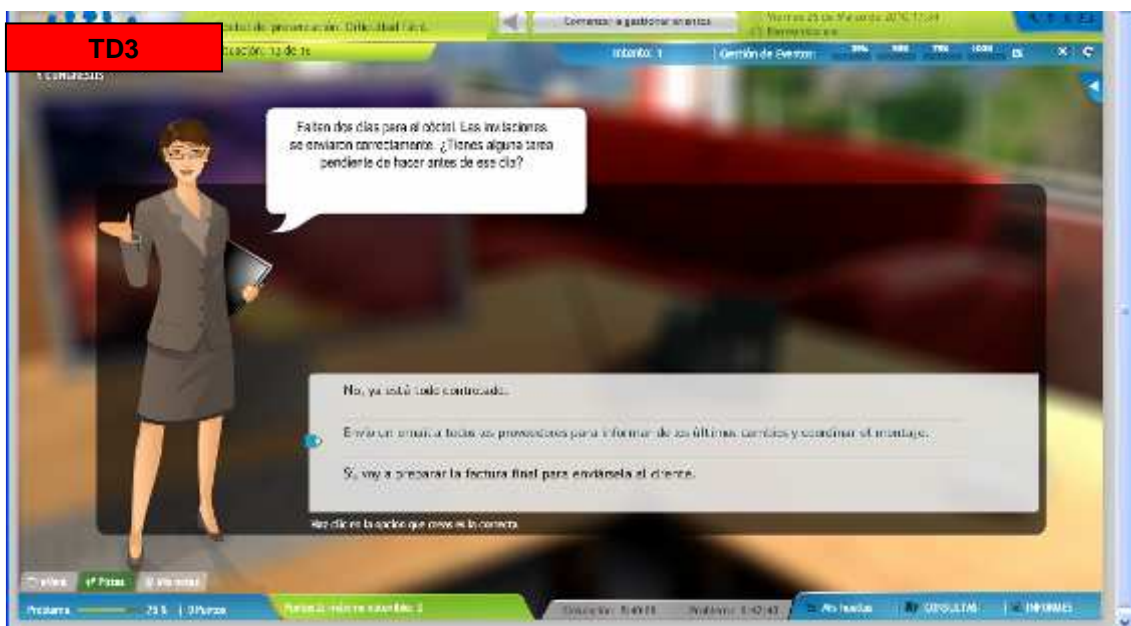
Transición



Transición



TD3



[illegible]

TD8

Estado de programación: Calidad Fácil

Comenzar a gestionar eventos

Vueltas: 25 de febrero de 2016 18:27

4.3 Ejercicios a.e.

Problema: 25.5 | 3 Puntos

Problema: 25.5 | 3 Puntos

Transferir a 00:01

Problema: 25.5

Ansiedad

CONSULTAR

OPINIONES

Guía de la 12 de 16

Bueno, no hay problema con la amolación pero ¿qué haces a continuación?

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

Tomo nota para incluirlo en la factura final y se comunica al cliente que no hay problema con la del cava.

No olvides la opción que viene a la conexión.

Transición

Estado de programación: Calidad Fácil

Comenzar a gestionar eventos

Vueltas: 25 de febrero de 2016 18:27

4.3 Ejercicios a.e.

Problema: 25.5 | 3 Puntos

Problema: 25.5 | 3 Puntos

Transferir a 00:04

Problema: 25.5

Ansiedad

CONSULTAR

OPINIONES

Guía de la 12 de 16

Entonces, ¿me firmas por favor el ticket por el servicio?

TD9

Estado de programación: Calidad Fácil

Comenzar a gestionar eventos

Vueltas: 25 de febrero de 2016 18:27

4.3 Ejercicios a.e.

Problema: 25.5 | 3 Puntos

Problema: 25.5 | 3 Puntos

Transferir a 00:16

Problema: 25.5

Ansiedad

CONSULTAR

OPINIONES

Guía de la 12 de 16

Bueno parece que el asunto está llegando a su fin ¿Qué haces?

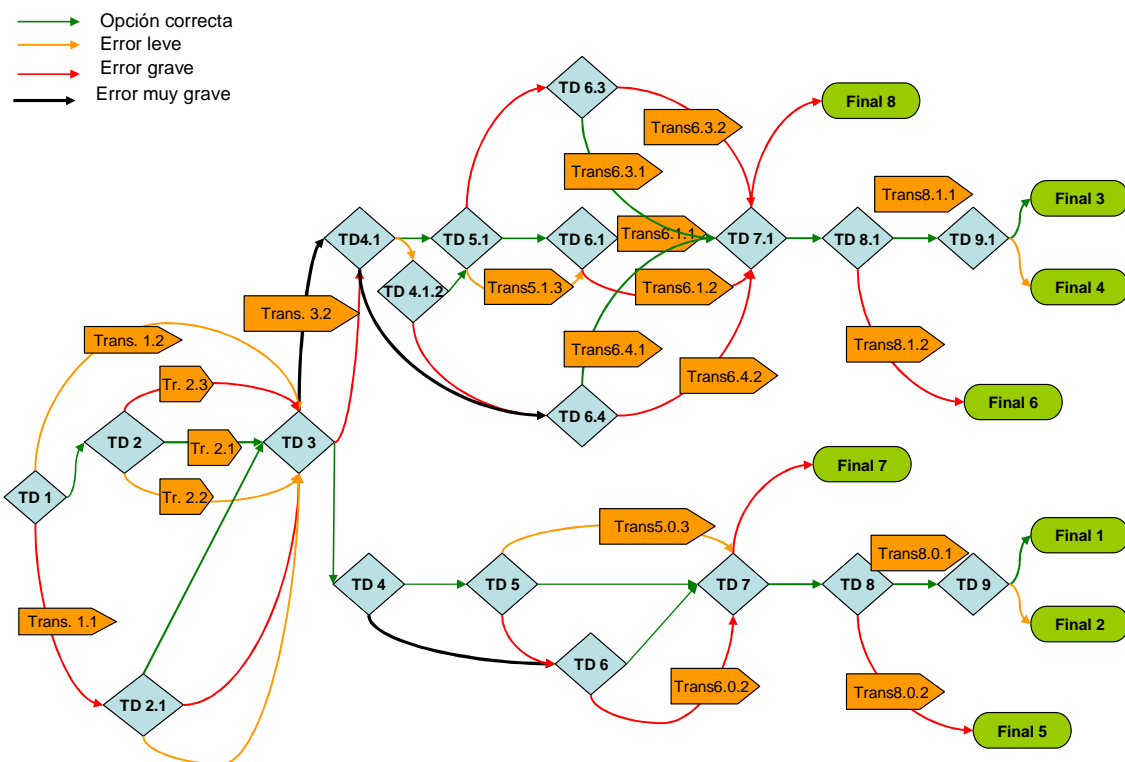
Me despido de Amaro diciéndole que mañana mismo se enviará la factura definitiva.

Me despido de Amaro diciéndole que me gustaría reunirme con ella mañana para cerrar la factura definitiva.

No olvides la opción que viene a la conexión.



Mapa de rutas completo:



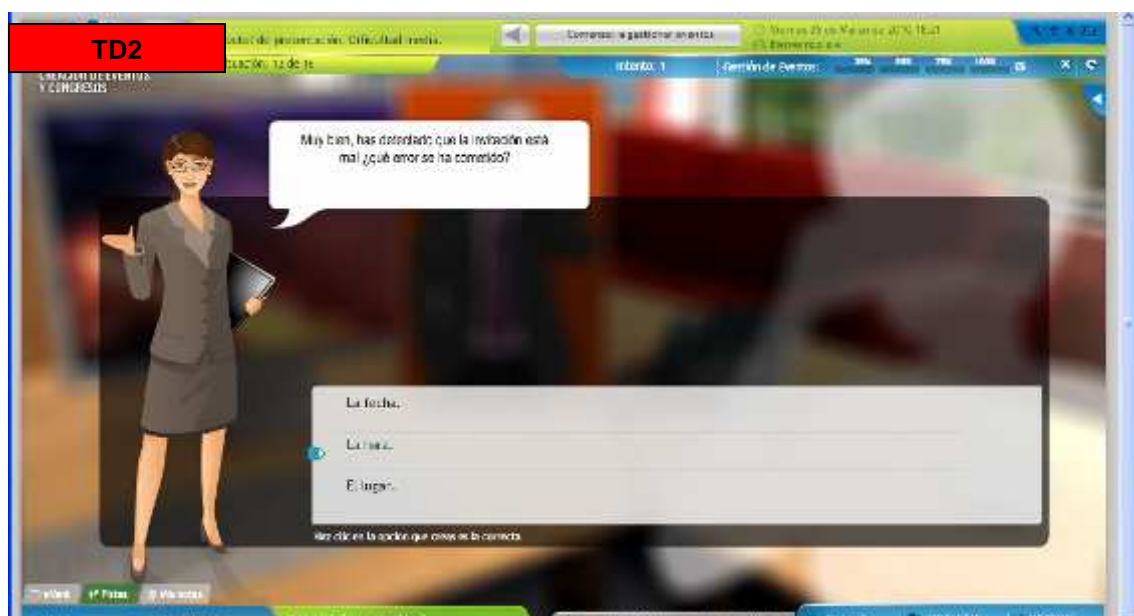
b) Ruta nivel medio

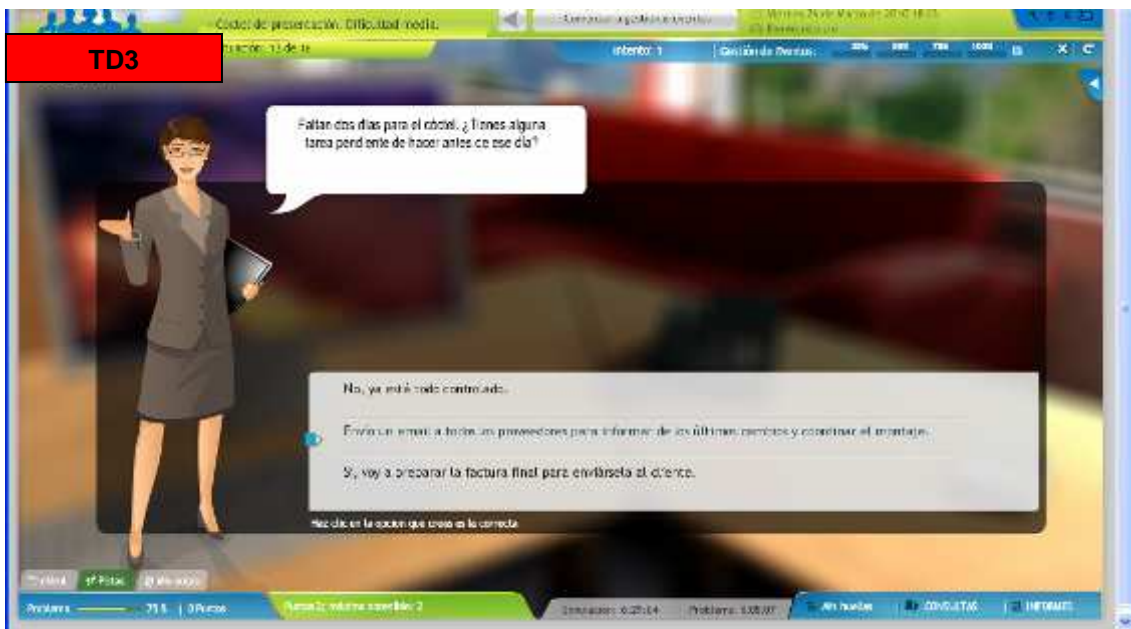
Ruta óptima:

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







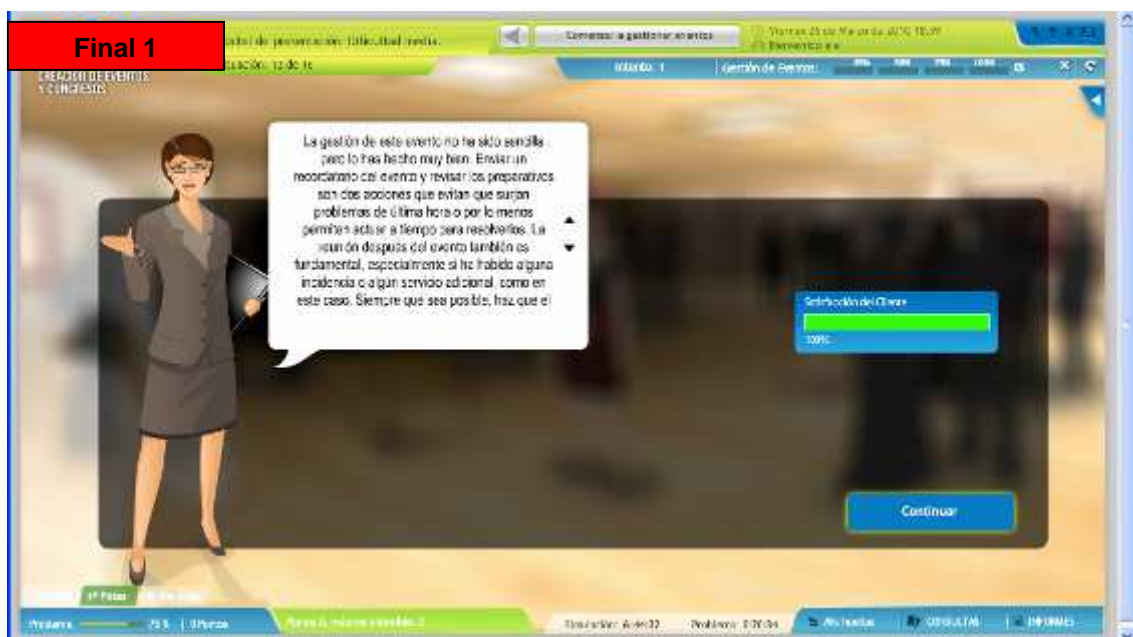
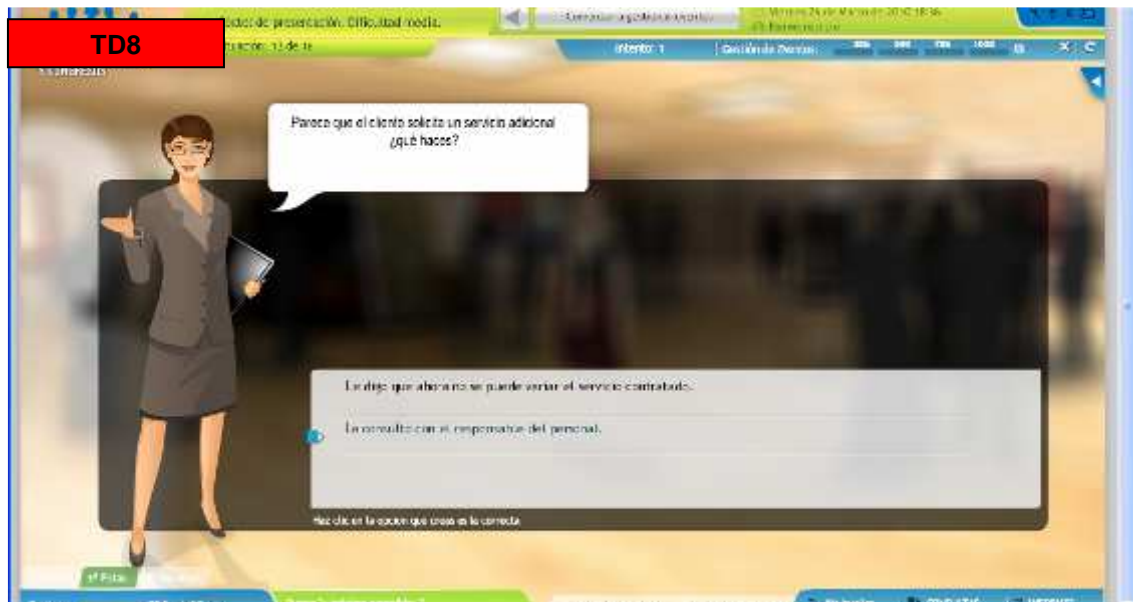
TD5

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

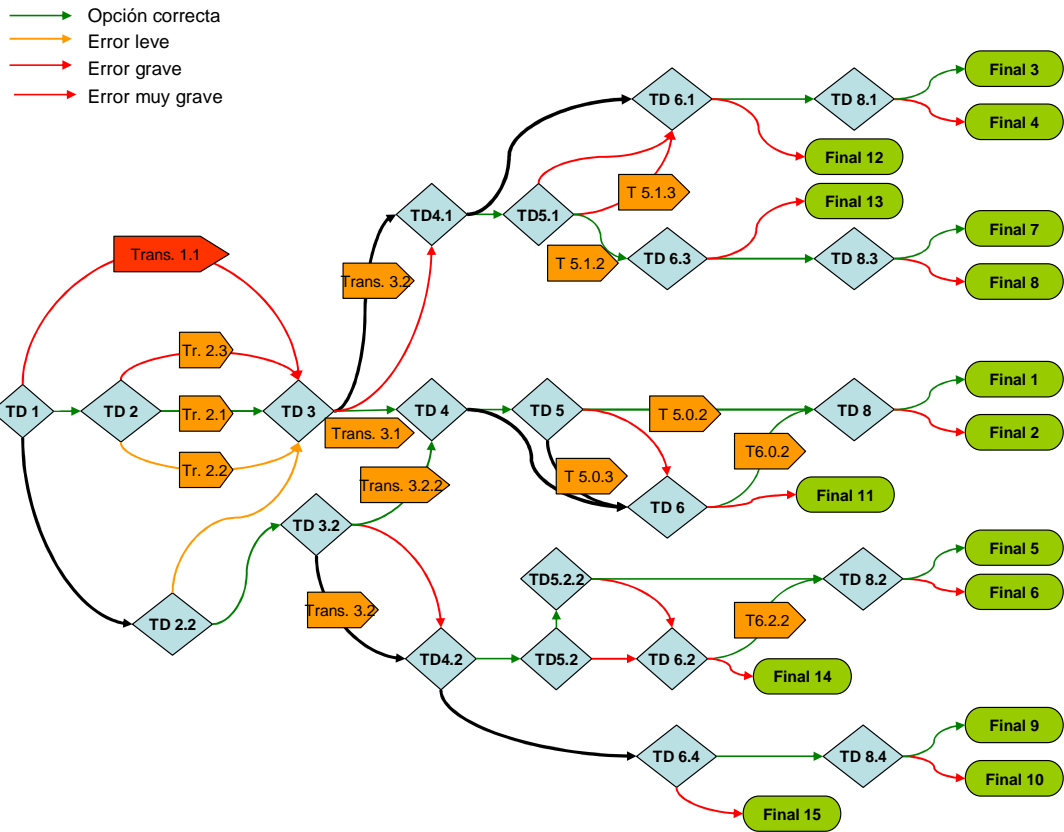
☒ Si, no han puesto los autobuses correctamente. Voy a hablar con la empresa de autobuses.
 ☐ Si, los elementos promocionales que se encargaron, no están bien. Voy a Lizarles.

Responde en la casilla que creas es la correcta

[illegible]



Mapa de rutas completo:

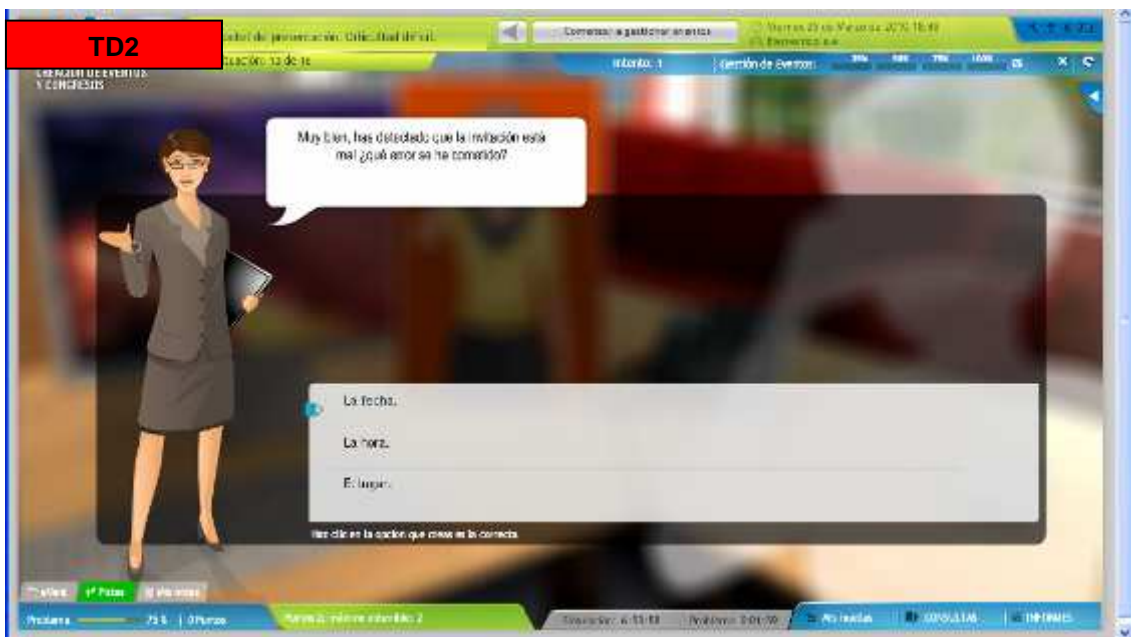


b) Ruta nivel difícil

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**





TD3

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 coordinar el montaje.

➤ Voy a preparar la factura final para enviársela al cliente.

Haz clic en la opción que creas es la correcta.

Problema 23.5 | 3 Puntos
Problema 23.6 | 3 Puntos

Problema 23.7 | 3 Puntos
Problema 23.8 | 3 Puntos

Problema 23.9 | 3 Puntos
Problema 23.10 | 3 Puntos

Problema 23.11 | 3 Puntos
Problema 23.12 | 3 Puntos

Problema 23.13 | 3 Puntos
Problema 23.14 | 3 Puntos

Problema 23.15 | 3 Puntos
Problema 23.16 | 3 Puntos

Problema 23.17 | 3 Puntos
Problema 23.18 | 3 Puntos

Problema 23.19 | 3 Puntos
Problema 23.20 | 3 Puntos

Problema 23.21 | 3 Puntos
Problema 23.22 | 3 Puntos

Problema 23.23 | 3 Puntos
Problema 23.24 | 3 Puntos

Problema 23.25 | 3 Puntos
Problema 23.26 | 3 Puntos

Problema 23.27 | 3 Puntos
Problema 23.28 | 3 Puntos

Problema 23.29 | 3 Puntos
Problema 23.30 | 3 Puntos

Problema 23.31 | 3 Puntos
Problema 23.32 | 3 Puntos

Problema 23.33 | 3 Puntos
Problema 23.34 | 3 Puntos

Problema 23.35 | 3 Puntos
Problema 23.36 | 3 Puntos

Problema 23.37 | 3 Puntos
Problema 23.38 | 3 Puntos

Problema 23.39 | 3 Puntos
Problema 23.40 | 3 Puntos

Problema 23.41 | 3 Puntos
Problema 23.42 | 3 Puntos

Problema 23.43 | 3 Puntos
Problema 23.44 | 3 Puntos

Problema 23.45 | 3 Puntos
Problema 23.46 | 3 Puntos

Problema 23.47 | 3 Puntos
Problema 23.48 | 3 Puntos

Problema 23.49 | 3 Puntos
Problema 23.50 | 3 Puntos

Problema 23.51 | 3 Puntos
Problema 23.52 | 3 Puntos

Problema 23.53 | 3 Puntos
Problema 23.54 | 3 Puntos

Problema 23.55 | 3 Puntos
Problema 23.56 | 3 Puntos

Problema 23.57 | 3 Puntos
Problema 23.58 | 3 Puntos

Problema 23.59 | 3 Puntos
Problema 23.60 | 3 Puntos

Problema 23.61 | 3 Puntos
Problema 23.62 | 3 Puntos

Problema 23.63 | 3 Puntos
Problema 23.64 | 3 Puntos

Problema 23.65 | 3 Puntos
Problema 23.66 | 3 Puntos

Problema 23.67 | 3 Puntos
Problema 23.68 | 3 Puntos

Problema 23.69 | 3 Puntos
Problema 23.70 | 3 Puntos

Problema 23.71 | 3 Puntos
Problema 23.72 | 3 Puntos

Problema 23.73 | 3 Puntos
Problema 23.74 | 3 Puntos

Problema 23.75 | 3 Puntos
Problema 23.76 | 3 Puntos

Problema 23.77 | 3 Puntos
Problema 23.78 | 3 Puntos

Problema 23.79 | 3 Puntos
Problema 23.80 | 3 Puntos

Problema 23.81 | 3 Puntos
Problema 23.82 | 3 Puntos

Problema 23.83 | 3 Puntos
Problema 23.84 | 3 Puntos

Problema 23.85 | 3 Puntos
Problema 23.86 | 3 Puntos

Problema 23.87 | 3 Puntos
Problema 23.88 | 3 Puntos

Problema 23.89 | 3 Puntos
Problema 23.90 | 3 Puntos

Problema 23.91 | 3 Puntos
Problema 23.92 | 3 Puntos

Problema 23.93 | 3 Puntos
Problema 23.94 | 3 Puntos

Problema 23.95 | 3 Puntos
Problema 23.96 | 3 Puntos

Problema 23.97 | 3 Puntos
Problema 23.98 | 3 Puntos

Problema 23.99 | 3 Puntos
Problema 24.00 | 3 Puntos

TD4

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

➤ Voy al lugar del evento a revisar in-situ 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 implicados con instrucciones e ideas.

Haz clic en la opción que creas es la correcta.

Problema 24.1 | 3 Puntos
Problema 24.2 | 3 Puntos

Problema 24.3 | 3 Puntos
Problema 24.4 | 3 Puntos

Problema 24.5 | 3 Puntos
Problema 24.6 | 3 Puntos

Problema 24.7 | 3 Puntos
Problema 24.8 | 3 Puntos

Problema 24.9 | 3 Puntos
Problema 24.10 | 3 Puntos

Problema 24.11 | 3 Puntos
Problema 24.12 | 3 Puntos

Problema 24.13 | 3 Puntos
Problema 24.14 | 3 Puntos

Problema 24.15 | 3 Puntos
Problema 24.16 | 3 Puntos

Problema 24.17 | 3 Puntos
Problema 24.18 | 3 Puntos

Problema 24.19 | 3 Puntos
Problema 24.20 | 3 Puntos

Problema 24.21 | 3 Puntos
Problema 24.22 | 3 Puntos

Problema 24.23 | 3 Puntos
Problema 24.24 | 3 Puntos

Problema 24.25 | 3 Puntos
Problema 24.26 | 3 Puntos

Problema 24.27 | 3 Puntos
Problema 24.28 | 3 Puntos

Problema 24.29 | 3 Puntos
Problema 24.30 | 3 Puntos

Problema 24.31 | 3 Puntos
Problema 24.32 | 3 Puntos

Problema 24.33 | 3 Puntos
Problema 24.34 | 3 Puntos

Problema 24.35 | 3 Puntos
Problema 24.36 | 3 Puntos

Problema 24.37 | 3 Puntos
Problema 24.38 | 3 Puntos

Problema 24.39 | 3 Puntos
Problema 24.40 | 3 Puntos

Problema 24.41 | 3 Puntos
Problema 24.42 | 3 Puntos

Problema 24.43 | 3 Puntos
Problema 24.44 | 3 Puntos

Problema 24.45 | 3 Puntos
Problema 24.46 | 3 Puntos

Problema 24.47 | 3 Puntos
Problema 24.48 | 3 Puntos

Problema 24.49 | 3 Puntos
Problema 24.50 | 3 Puntos

Problema 24.51 | 3 Puntos
Problema 24.52 | 3 Puntos

Problema 24.53 | 3 Puntos
Problema 24.54 | 3 Puntos

Problema 24.55 | 3 Puntos
Problema 24.56 | 3 Puntos

Problema 24.57 | 3 Puntos
Problema 24.58 | 3 Puntos

Problema 24.59 | 3 Puntos
Problema 24.60 | 3 Puntos

Problema 24.61 | 3 Puntos
Problema 24.62 | 3 Puntos

Problema 24.63 | 3 Puntos
Problema 24.64 | 3 Puntos

Problema 24.65 | 3 Puntos
Problema 24.66 | 3 Puntos

Problema 24.67 | 3 Puntos
Problema 24.68 | 3 Puntos

Problema 24.69 | 3 Puntos
Problema 24.70 | 3 Puntos

Problema 24.71 | 3 Puntos
Problema 24.72 | 3 Puntos

Problema 24.73 | 3 Puntos
Problema 24.74 | 3 Puntos

Problema 24.75 | 3 Puntos
Problema 24.76 | 3 Puntos

Problema 24.77 | 3 Puntos
Problema 24.78 | 3 Puntos

Problema 24.79 | 3 Puntos
Problema 24.80 | 3 Puntos

Problema 24.81 | 3 Puntos
Problema 24.82 | 3 Puntos

Problema 24.83 | 3 Puntos
Problema 24.84 | 3 Puntos

Problema 24.85 | 3 Puntos
Problema 24.86 | 3 Puntos

Problema 24.87 | 3 Puntos
Problema 24.88 | 3 Puntos

Problema 24.89 | 3 Puntos
Problema 24.90 | 3 Puntos

Problema 24.91 | 3 Puntos
Problema 24.92 | 3 Puntos

Problema 24.93 | 3 Puntos
Problema 24.94 | 3 Puntos

Problema 24.95 | 3 Puntos
Problema 24.96 | 3 Puntos

Problema 24.97 | 3 Puntos
Problema 24.98 | 3 Puntos

Problema 24.99 | 3 Puntos
Problema 25.00 | 3 Puntos

TD5

Has hecho bien viniendo a revisar las preposiciones in-situ. ¿Hay alguna incidencia?

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

➤ Si, no han puesto los audifonales correctamente. Voy a hablar con la empresa de audifonales.

➤ Si, no han traído los elementos de decoración que se encargaron. Voy a hablar con la empresa de decoración.

Haz clic en la opción que creas es la correcta.

Problema 25.1 | 3 Puntos
Problema 25.2 | 3 Puntos

Problema 25.3 | 3 Puntos
Problema 25.4 | 3 Puntos

Problema 25.5 | 3 Puntos
Problema 25.6 | 3 Puntos

Problema 25.7 | 3 Puntos
Problema 25.8 | 3 Puntos

Problema 25.9 | 3 Puntos
Problema 25.10 | 3 Puntos

Problema 25.11 | 3 Puntos
Problema 25.12 | 3 Puntos

Problema 25.13 | 3 Puntos
Problema 25.14 | 3 Puntos

Problema 25.15 | 3 Puntos
Problema 25.16 | 3 Puntos

Problema 25.17 | 3 Puntos
Problema 25.18 | 3 Puntos

Problema 25.19 | 3 Puntos
Problema 25.20 | 3 Puntos

Problema 25.21 | 3 Puntos
Problema 25.22 | 3 Puntos

Problema 25.23 | 3 Puntos
Problema 25.24 | 3 Puntos

Problema 25.25 | 3 Puntos
Problema 25.26 | 3 Puntos

Problema 25.27 | 3 Puntos
Problema 25.28 | 3 Puntos

Problema 25.29 | 3 Puntos
Problema 25.30 | 3 Puntos

Problema 25.31 | 3 Puntos
Problema 25.32 | 3 Puntos

Problema 25.33 | 3 Puntos
Problema 25.34 | 3 Puntos

Problema 25.35 | 3 Puntos
Problema 25.36 | 3 Puntos

Problema 25.37 | 3 Puntos
Problema 25.38 | 3 Puntos

Problema 25.39 | 3 Puntos
Problema 25.40 | 3 Puntos

Problema 25.41 | 3 Puntos
Problema 25.42 | 3 Puntos

Problema 25.43 | 3 Puntos
Problema 25.44 | 3 Puntos

Problema 25.45 | 3 Puntos
Problema 25.46 | 3 Puntos

Problema 25.47 | 3 Puntos
Problema 25.48 | 3 Puntos

Problema 25.49 | 3 Puntos
Problema 25.50 | 3 Puntos

Problema 25.51 | 3 Puntos
Problema 25.52 | 3 Puntos

Problema 25.53 | 3 Puntos
Problema 25.54 | 3 Puntos

Problema 25.55 | 3 Puntos
Problema 25.56 | 3 Puntos

Problema 25.57 | 3 Puntos
Problema 25.58 | 3 Puntos

Problema 25.59 | 3 Puntos
Problema 25.60 | 3 Puntos

Problema 25.61 | 3 Puntos
Problema 25.62 | 3 Puntos

Problema 25.63 | 3 Puntos
Problema 25.64 | 3 Puntos

Problema 25.65 | 3 Puntos
Problema 25.66 | 3 Puntos

Problema 25.67 | 3 Puntos
Problema 25.68 | 3 Puntos

Problema 25.69 | 3 Puntos
Problema 25.70 | 3 Puntos

Problema 25.71 | 3 Puntos
Problema 25.72 | 3 Puntos

Problema 25.73 | 3 Puntos
Problema 25.74 | 3 Puntos

Problema 25.75 | 3 Puntos
Problema 25.76 | 3 Puntos

Problema 25.77 | 3 Puntos
Problema 25.78 | 3 Puntos

Problema 25.79 | 3 Puntos
Problema 25.80 | 3 Puntos

Problema 25.81 | 3 Puntos
Problema 25.82 | 3 Puntos

Problema 25.83 | 3 Puntos
Problema 25.84 | 3 Puntos

Problema 25.85 | 3 Puntos
Problema 25.86 | 3 Puntos

Problema 25.87 | 3 Puntos
Problema 25.88 | 3 Puntos

Problema 25.89 | 3 Puntos
Problema 25.90 | 3 Puntos

Problema 25.91 | 3 Puntos
Problema 25.92 | 3 Puntos

Problema 25.93 | 3 Puntos
Problema 25.94 | 3 Puntos

Problema 25.95 | 3 Puntos
Problema 25.96 | 3 Puntos

Problema 25.97 | 3 Puntos
Problema 25.98 | 3 Puntos

Problema 25.99 | 3 Puntos
Problema 26.00 | 3 Puntos

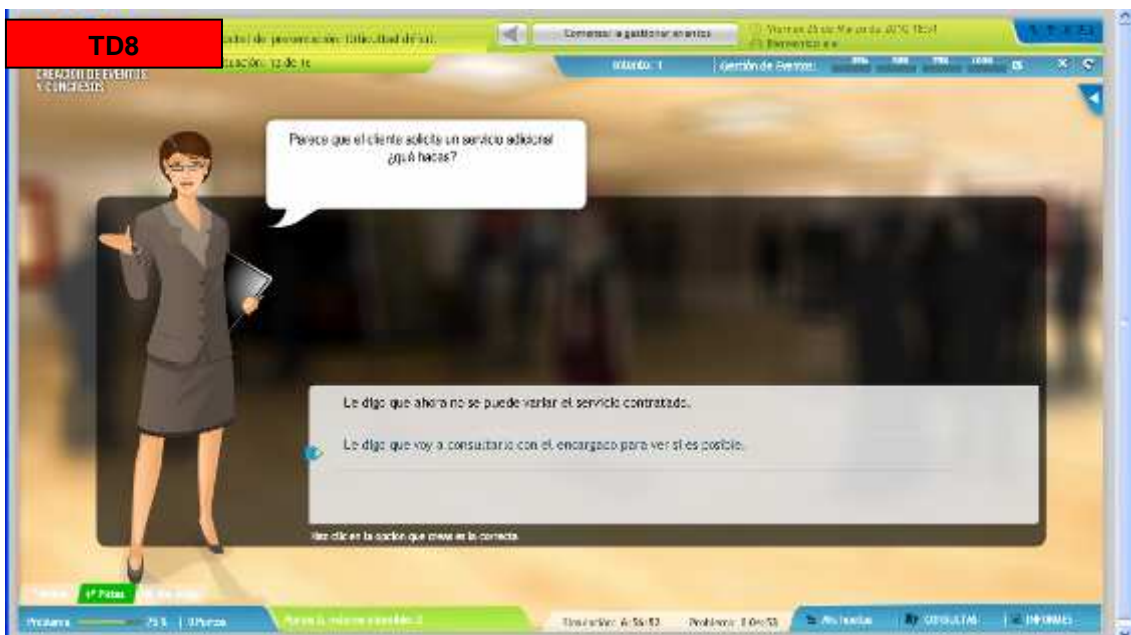
Transición

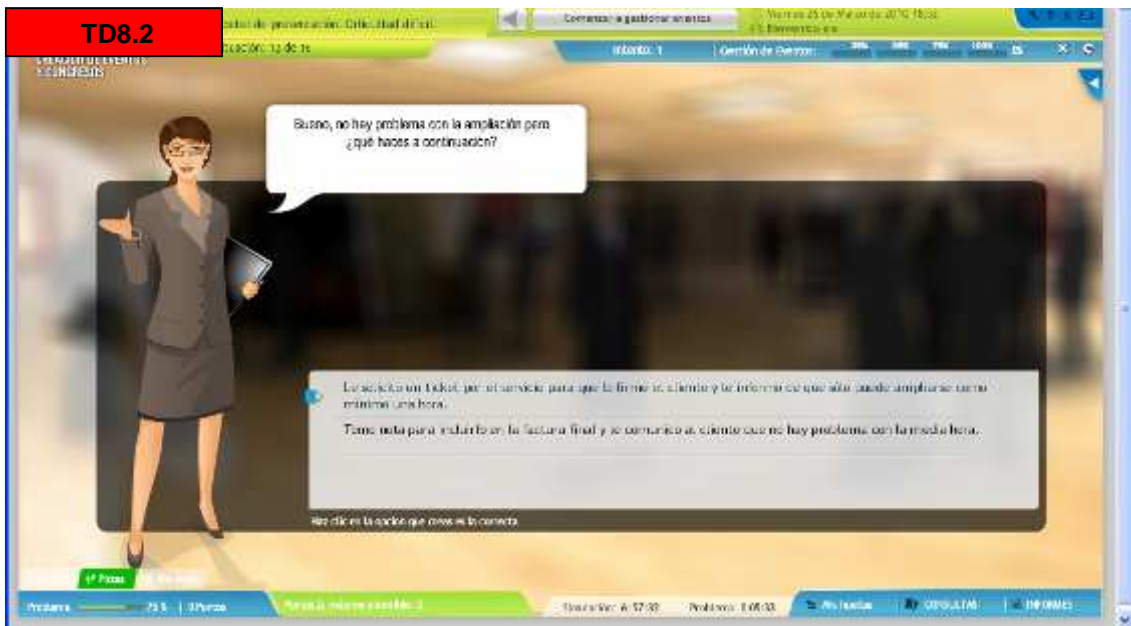


Intro TD8



TD8





TD9

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 así como de la cantidad total anotada en el presupuesto.

Le doy las gracias y se dice que entonces le voy a enviar la factura así misma mañana mismo.

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

Has dicho la opción que crees es la correcta.

4ª Pista

Problemas: 23.5 | 3 Pistas | Puntos de interés: 100.00 | Tiempo: 1:06:37 | Análisis de la solución | CONSULTAR | INFORMAR

Final 1

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 el cliente.

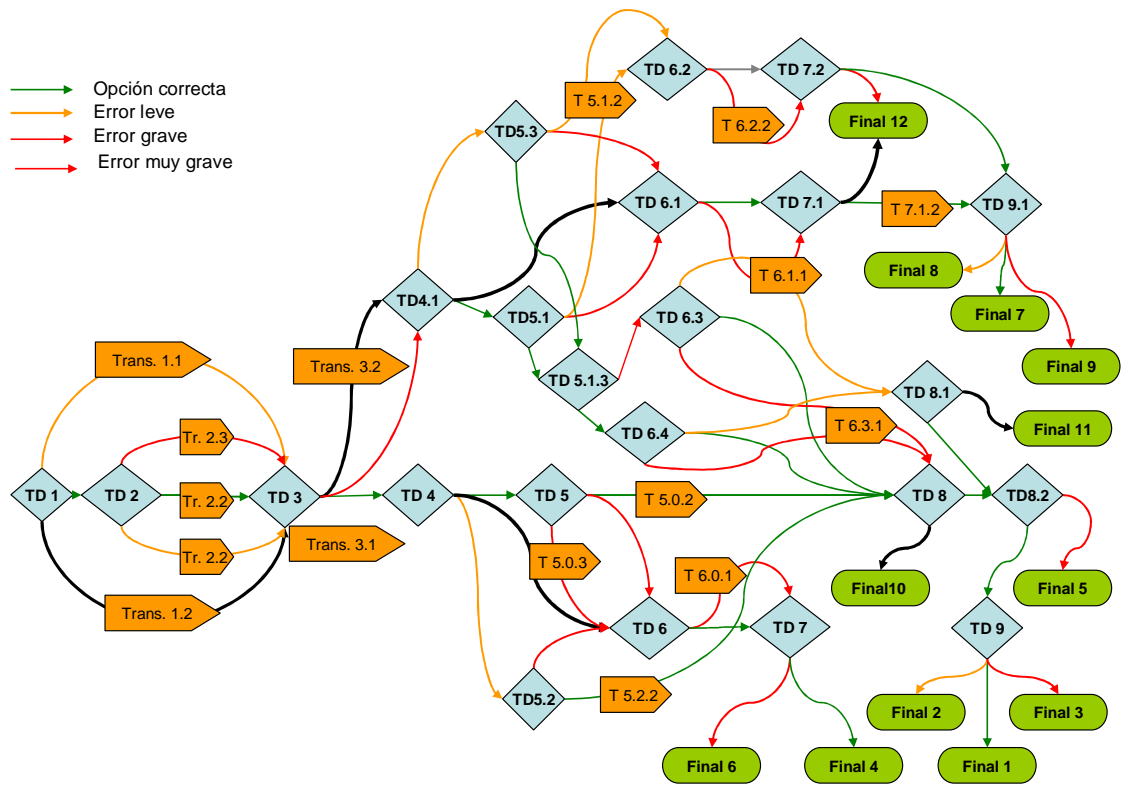
Sentir al cliente

100%

Continuar

4ª Pista

Problemas: 23.5 | 3 Pistas | Puntos de interés: 100.00 | Tiempo: 1:07:13 | Análisis de la solución | CONSULTAR | INFORMAR



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
Fuera ciudad (Obligatorio uno de estos)		
Hotel 3*/4*	75	75
Hotel 5 *	100	100
Alojamiento rural	50	75

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

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

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

4. Servicios complementarios	Satisfacción cliente	Ajuste presupuesto
Otros - Conferenciante		
Conferenciante de prestigio	100	100
Otros - Intérprete		
Intérprete	100	100

Situación 3:

Correcta: Calendario – Crear agenda del evento

Actividad 3: Crear agenda del evento

Relación correcta:

DÍA 1	
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

DÍA 2	
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 prerreserva 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 – So Far Away

Situación 13:

Correcta: Calendario – Revisar preparativos

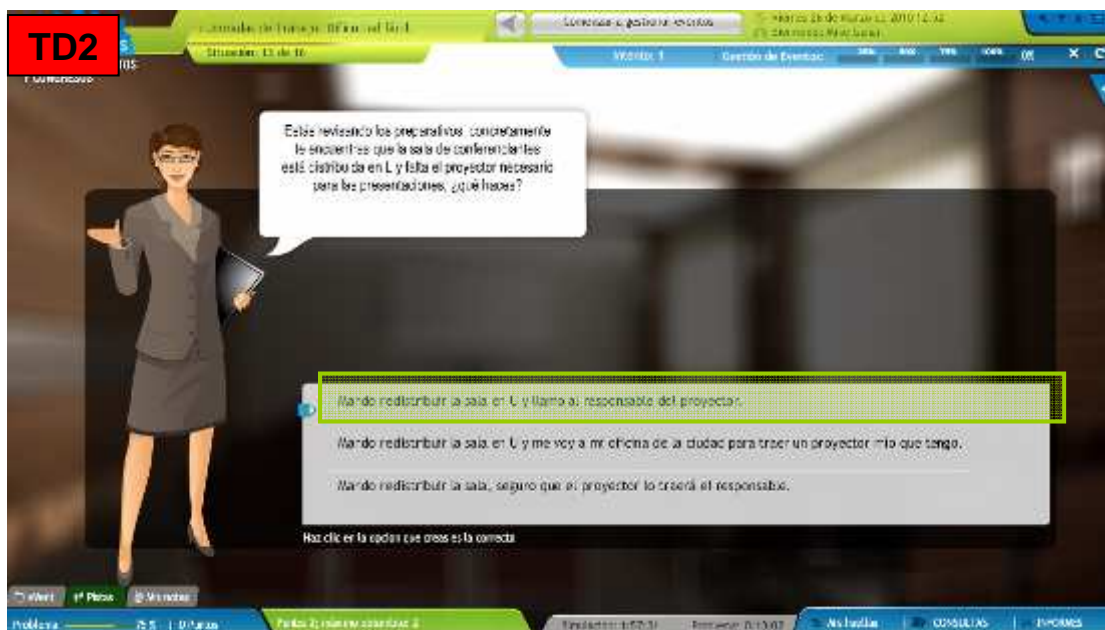
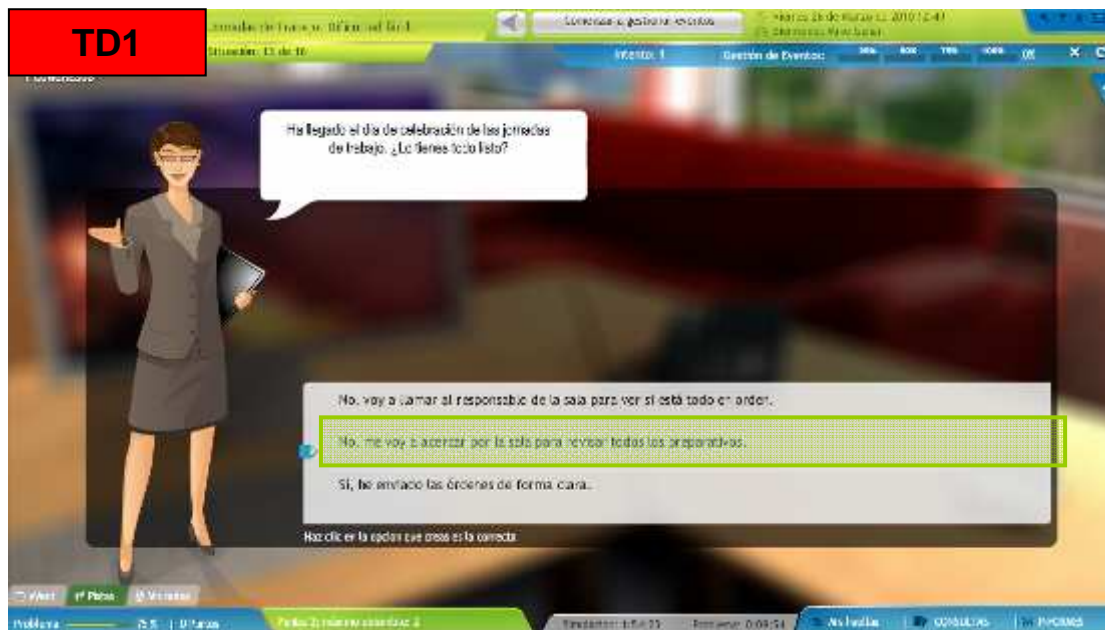
Actividad 7: Revisar preparativos

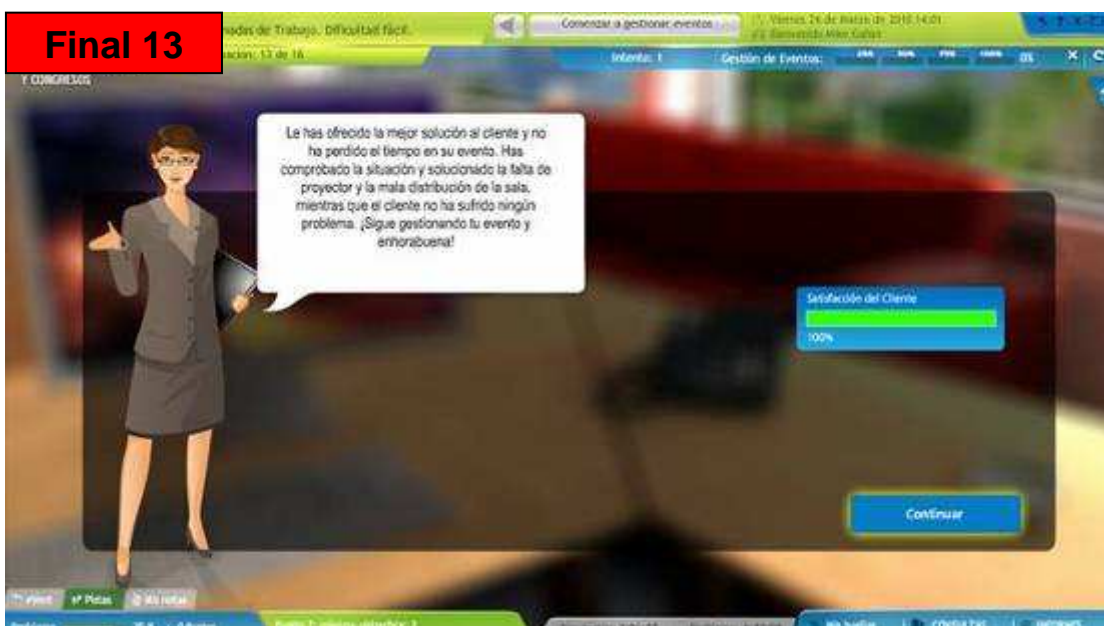
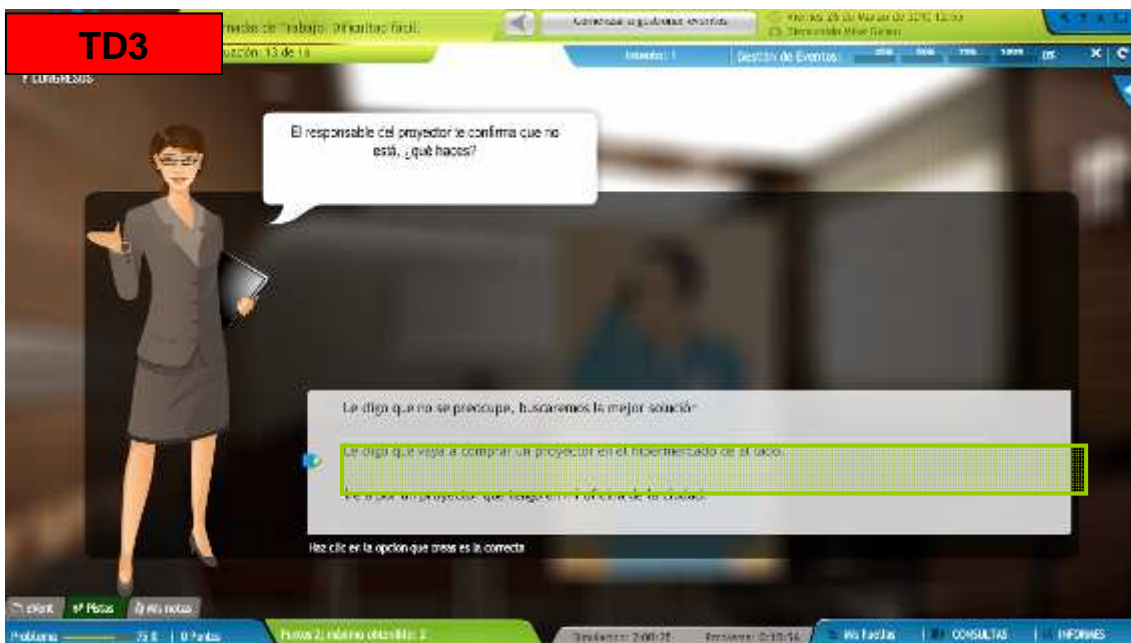
Esta actividad consistirá en una ruta con diversas tomas de decisión. Se adjunta el mapa de la ruta con las distintas opciones. Las rutas serán diferentes según el nivel de dificultad.

a) Ruta nivel fácil:

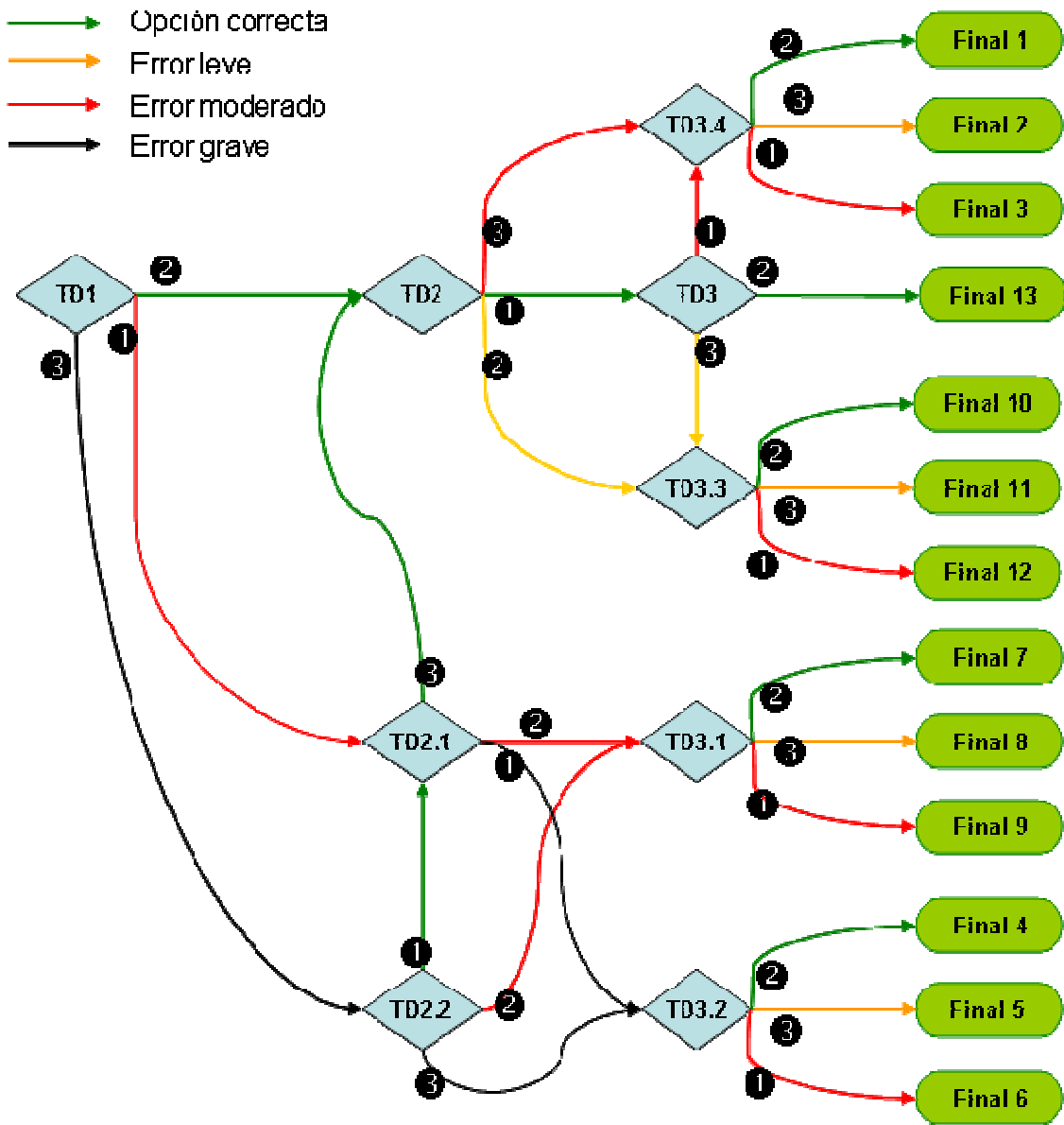
Ruta más óptima:

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**





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



Transición TD1 – TD2



TD2



Intro TD3



TD3

Simulador de Trabajo: Dificultad media. Controlar y gestionar eventos. Viernes 26 de marzo de 2010 14:20
C3 Simulador Hotel Zafiro

Intento: 1 Gestión de Eventos

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.

1ª Pista 0 Puntos

Problema: 75.5 0 Puntos Puntos 2: máximo disponible: 3 Simulación: 3:24:55 Problema: 0:16:34

Me he perdido CONSIGUELO INFORMES

FINAL 13

Simulador de Trabajo: Dificultad media. Controlar y gestionar eventos. Viernes 26 de marzo de 2010 14:21
C3 Simulador Hotel Zafiro

Intento: 1 Gestión de Eventos

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 sufra por ello, y has ampliado la jornada del día 12 con total efectividad. ¡Sigue así!

Satisfacción del Cliente
100%

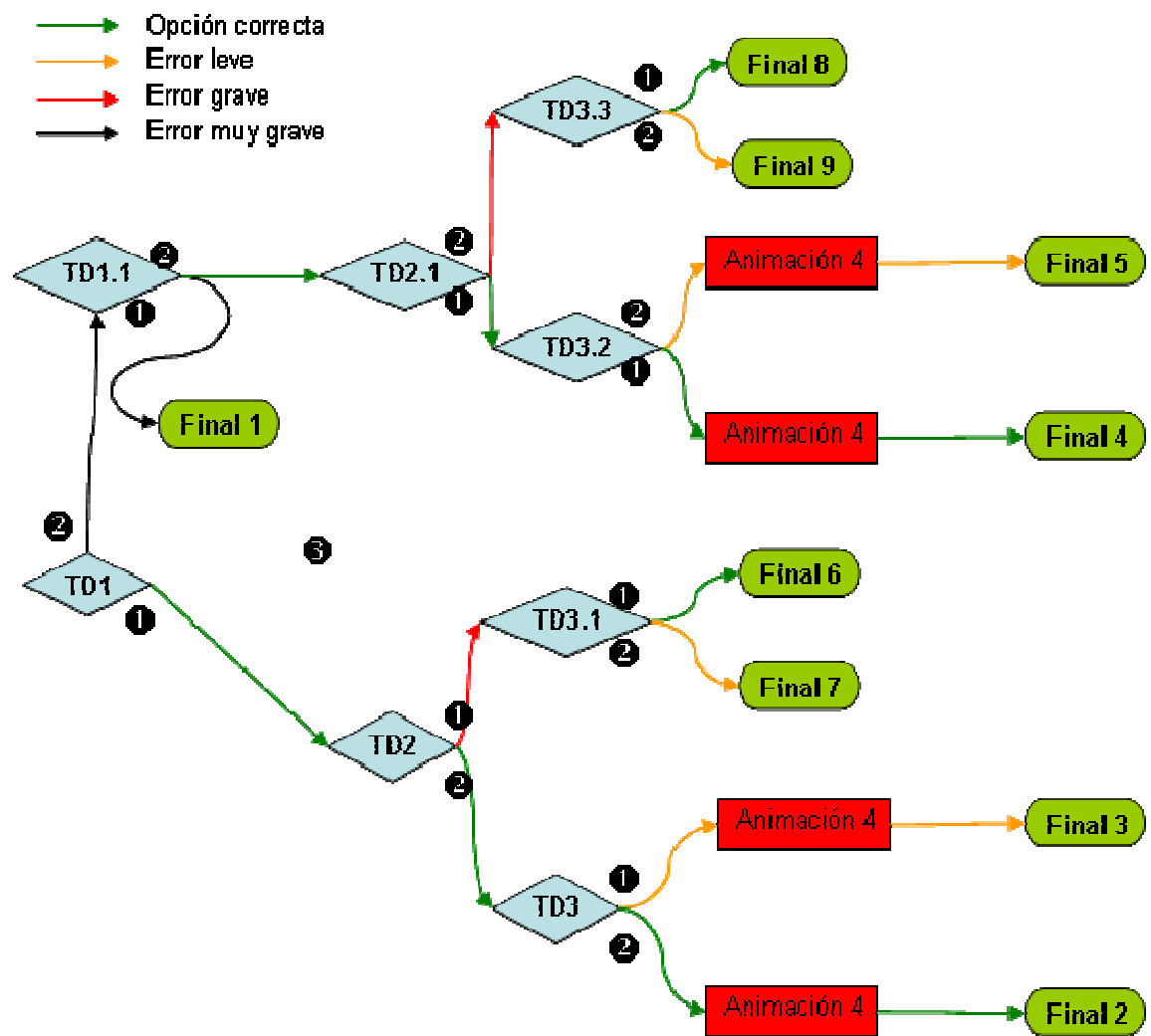
Continuar

1ª Pista 0 Puntos

Problema: 75.5 0 Puntos Puntos 2: máximo disponible: 3 Simulación: 3:26:02 Problema: 0:17:43

Me he perdido CONSIGUELO INFORMES

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

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

VP Pájar 100 puntos

Problema 75.5 / 8 Puntos Puntos 2, sistema automático 2

Simulación: 1:37:50 Problema: 0:01:51

MS Noticias CONGRUAS INFORMES

Intro TD2

Buenas tardes, me cuentan desde el hotel que hay problemas con el temporal... ¿cuéntame por favor!

VP Pájar 100 puntos

Problema 75.5 / 8 Puntos Puntos 2, sistema automático 7

Simulación: 1:38:17 Problema: 0:01:28

MS Noticias CONGRUAS INFORMES

TD2

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

- Planteo 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

VP Pájar 100 puntos

Problema 75.5 / 8 Puntos Puntos 2, sistema automático 7

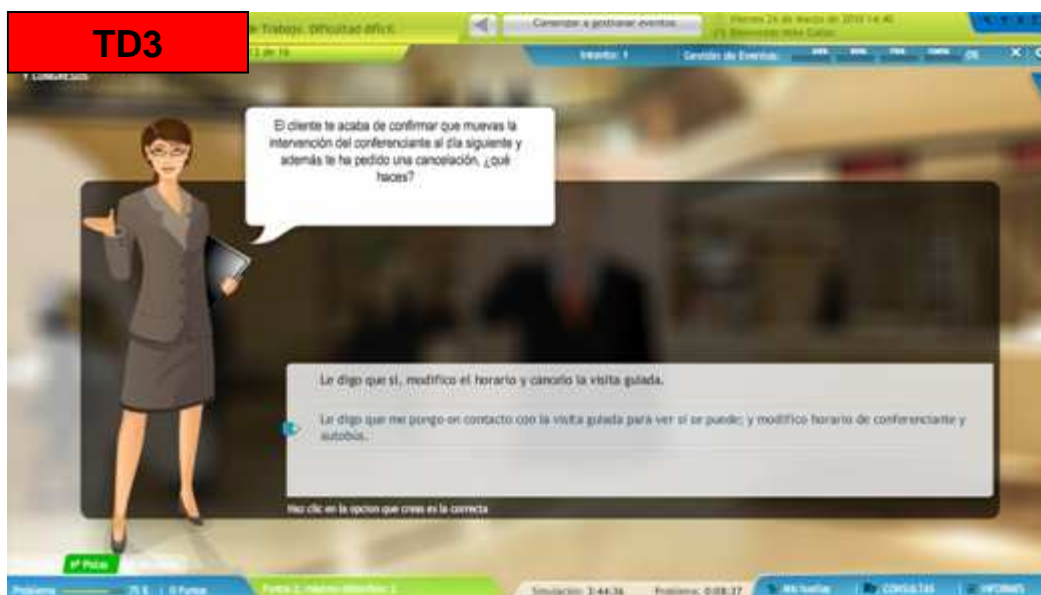
Simulación: 1:41:28 Problema: 0:05:26

MS Noticias CONGRUAS INFORMES

Intro TD3



TD3



Intro TD4



TD4

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

Problema 75.5 | 8 Puntos | Simulación: 3:46:00 | Problema: 0:10:01

Intro TD5

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.

Problema 75.5 | 8 Puntos | Simulación: 3:46:36 | Problema: 0:10:17

TD5

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

Problema 75.5 | 8 Puntos | Simulación: 3:48:43 | Problema: 0:12:44

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.

47 Puntos

Problema: 75% | 0 Puntos

Simulación: 3:54:27 Problema: 0:32:38

CONSULTAS | RECORDS

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%

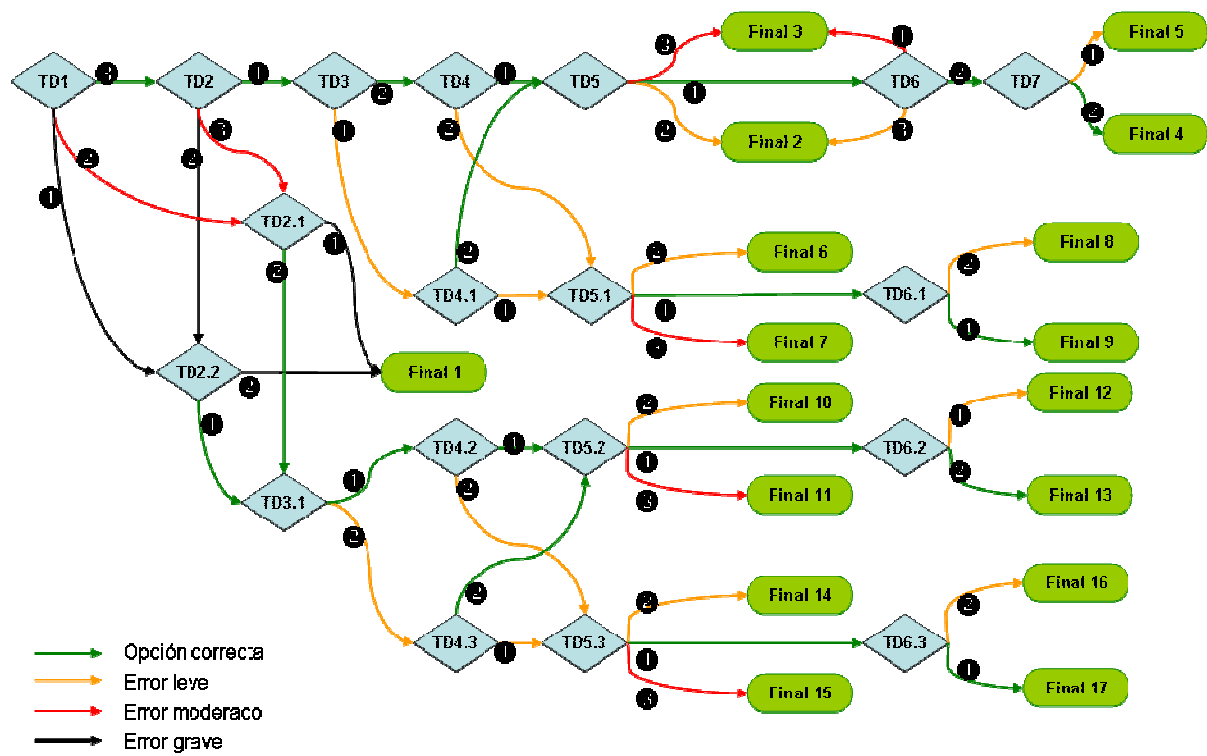
Continuar

47 Puntos

Problema: 75% | 0 Puntos

Simulación: 3:54:27 Problema: 0:32:38

CONSULTAS | RECORDS



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