

**Personal de contacto**  
**Método de incidentes críticos**

**Instrucciones:**

**I. Mencione 5 quejas que el cliente tiene generalmente cuando recibe el servicio.**

**Ejemplo: Porciones de la comida, música, luces del restaurante, tiempo del servicio, amabilidad, temperatura de alimentos, entre otros.**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**II. Mencione 5 comentarios positivos que el cliente tenga generalmente cuando recibe el servicio.**

**Ejemplo. La comida está deliciosa, el trato fue excelente, mis felicitaciones al chef, entre otros.**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**Muchas Gracias por su tiempo, sus respuestas nos serán de gran utilidad.**