1. Comprobación de integrantes presentes ( 8:30 am )

**Merita Izaguirre-Diego Cambronero-Sonia Robles- Dariel Miranda- Gerardo Melendez- Luis Carlos Navarro-Oscar Retana-Greivin Arredondo- Yesennia.**

1. Lectura, revisión y clasificación de las quejas correspondientes a la semana anterior.

**5 Quejas tratadas**

**Queja de más peso: Departamento de Reservas🡪 Se asignó a Don Minor**

1. Tiempo para discusión y lanzamiento de propuestas de posibles soluciones para las quejas recibidas.
2. Revisión y análisis de las soluciones propuestas por los diferentes líderes.

Se revisaron las soluciones de:

* **Roberto Escoto: Pendiente amonestación escrita**
* **Oscar Retana: Presentó mapa con revisión de iluminación de todo el hotel.**
* **Diego Cambronero: Muchas quejas del menú nuevo, se prolongan debido a que no está el menú listo.**

**Máquina de café Ti-Can mal estado: Asignada a Don Minor.**

* **Luis Carlos: Pendiente rotulación para no cambio de dólar y de monedas aceptadas.**
* Revisar solución para el cambio de dinero en recepción a los huéspedes.

**Arnaldo: Se adjuntó evidencia de solución queja pendiente.**

1. Impresión y entrega de nuevas quejas a los presentes las cuales deben entregar 7 días después.
2. **Análisis de comentarios positivos clasificados por departamento. ( Nombre-Puesto-Departamento- Comentario) Pendiente trabajo entre Greivin y Oscar.**
3. Bienvenida de los dos nuevos integrantes del comité.

**Merita y Gerardo, explicación del comité y su misión.**

1. Revisión del programa del comité de servicio al cliente para posibles actualizaciones o cambios.
2. Revisión de los cambios de estatutos.
3. Firma de Acta, confirmación de asistencia y finalización de la sesión.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Departamento** | **Firma** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |