



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1765_1: Realizar las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES PARA EL JUEGO EN ESTABLECIMIENTOS DE BINGO

Código: HOT540_1

NIVEL: 1



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1765_1: Realizar las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en el proceso de admisión y control de clientes en los establecimientos de juegos de azar, y que se indican a continuación:



1. Efectuar operaciones pautadas de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar, utilizando medios y programas informáticos específicos de la actividad.

- 1.1 Poner a punto el puesto de trabajo del mostrador de admisión de clientes en establecimientos de juegos de azar, antes de la apertura de la sala.
- 1.2 Actualizar el listado de clientes que tienen prohibido el acceso a la sala de juego, antes de la apertura del establecimiento y de acuerdo a los archivos facilitados por la Administración competente.
- 1.3 Solicitar al cliente su documento de identificación personal cuando acceda a la sala de juego, introduciendo en el sistema informático el número del documento acreditativo y verificando si el número introducido no figura en el listado de prohibidos facilitado por la Administración competente.
- 1.4 Verificar la existencia de la ficha de cliente en las bases de datos informáticas del establecimiento de juego de azar, cotejando los datos aportados por el documento de identificación personal y según las instrucciones recibidas.
- 1.5 Registrar los datos del cliente, actualizando así la base de datos una vez comprobada la ausencia de ficha abierta en la aplicación informática del establecimiento.
- 1.6 Informar verbalmente, en su caso, al cliente sobre la autorización o denegación de acceso:
 - siguiendo el procedimiento establecido por el protocolo interno,
 - consultando la ficha de cliente,
 - devolviéndole su documento de identidad una vez comprobada o introducida su ficha en la base de datos del establecimiento.
- 1.7 Comunicar al jefe de sala o superior jerárquico equivalente las reclamaciones o incidentes producidos por clientes a los que se ha denegado su acceso al establecimiento de juego, inmediatamente y en previsión de un agravamiento de la situación.
- 1.8 Comunicar las anomalías o disfunciones detectadas en la comprobación del puesto de trabajo, con prontitud, al superior jerárquico para su subsanación.

2. Ejecutar operaciones de venta/cobro de entradas y arqueo de caja en establecimientos de juegos de azar y/o recreativos, bajo supervisión y siguiendo el procedimiento interno.

- 2.1 Vender, si fuera necesario, entrada de acceso al establecimiento de juegos de azar y/o recreativos, siguiendo el procedimiento interno de la empresa atendiendo cortésmente al cliente.
- 2.2 Cobrar la entrada al establecimiento, aceptando los medios de pago establecidos por la empresa y utilizando los medios tecnológicos disponibles, tales como datáfono o expendedora de tiques.
- 2.3 Entregar el cambio de efectivo, en caso necesario, al cliente verificando su exactitud y facilitando la comprobación del mismo.
- 2.4 Entregar la entrada del establecimiento al cliente, informando acerca de los servicios a que da derecho su pago.
- 2.5 Efectuar el arqueo de caja al principio y al final de la jornada, bajo supervisión y aplicando las normas de seguridad establecidas internamente por la empresa.

Condiciones comunes aplicables al desarrollo de las actividades profesionales:



- Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales físicos, como movimientos repetitivos, posturas forzadas y las propias condiciones del puesto, como utilización de pantallas, ruidos de máquinas, ruido en general, iluminación y luminancia, temperatura, ventilación, climatización, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.
- Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales psicológicos, como carga de trabajo, trabajo nocturno y rotación de turnos que puedan ser causantes de estrés o de riesgos psicosociales, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.
- Las actividades relativas a la atención a clientes, especialmente las relacionadas con la admisión y control de clientes, se realizan aplicando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal.
- La utilización de las bases de datos de los clientes se realiza respetando la legislación vigente relativa a protección de datos personales.
- Las normas relativas a la seguridad en la utilización de equipos informáticos se aplican en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1765_1: Realizar las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.

1. Operaciones pautadas de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar, utilizando medios y programas informáticos específicos de la actividad.

- Proceso de puesta a punto del puesto de trabajo.
- Medios y programas informáticos específicos de la actividad:
 - ordenadores,
 - impresoras,
 - escáner ,
 - programas informáticos de base de datos,
 - y otros periféricos.
- Medios de comunicación habituales de la actividad profesional:
 - teléfono,
 - fax,
 - correo electrónico,
 - internet,
 - entre otros.
- Normativa aplicable:
 - Reglamento de juego del bingo.
 - Clientes con acceso prohibido.
 - Protección de datos personales.
 - Protección al consumidor y usuario.
 - Seguridad y prevención de riesgos laborales físicos y psicológicos en el puesto de trabajo.

2. Operaciones de venta y cobro de entradas y arqueo de caja en establecimientos de juegos de azar y/ o recreativos.

- Proceso de arqueo de apertura de fondo.
- Proceso de venta y cobro de entradas.



- Medios de comunicación:
 - teléfono
 - fax,
 - datafono,
 - expendedora de tiques,
 - internet,
 - correo electrónico,
 - dinero,
 - fichas,
 - entre otros.
- Proceso de relevo de puesto.
- Proceso de cierre y arqueo de fondo.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Salas de bingo y/o recreativos.
- Reglamento del Juego de bingo.
- Instrucciones recibidas.
- Administración competente.
- Procedimiento interno.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa dedicada a los juegos de azar.
- 1.2 Adaptarse a los cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.3 Mantener el área de trabajo en orden.
- 1.4 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los compañeros de trabajo.
- 1.5 Actuar con responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos surgidos durante las operaciones referidas al cobro y control de acceso al establecimiento
- 1.6 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de los medios informáticos, tecnológicos y de comunicación implicados en la admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.
- 1.7 Ejecutar las instrucciones de trabajo acordes con el planteamiento operativo del establecimiento durante las operaciones de control y admisión de clientes
- 1.8 Sensibilizarse con el cuidado del uniforme.

2. En relación con el trato con el cliente:

- 2.1 Respetar a los clientes, sea cual sea su tipología.
- 2.2 Demostrar educación y buenas formas en su hacer profesional.
- 2.3 Preocuparse por conocer el nombre de los clientes asiduos y aprender los nombres de los nuevos.
- 2.4 Sensibilizarse por mantener siempre la discreción de palabra o gesto.



- 2.5 Preocuparse por guardar la confidencialidad con los datos de clientes y empresa.
- 2.6 Atender con rapidez, amabilidad y cortesía al cliente.
- 2.7 Mostrar deferencia hacia el cliente, levantándose del asiento de su puesto de trabajo durante la interacción.
- 2.8 Preocuparse por conocer los gustos y actitudes de los clientes.
- 2.9 Evitar siempre hablar de uno mismo.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la "UC1765_1: Realizar las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para ejecutar las operaciones auxiliares para el inicio de la actividad del juego de bingo en un establecimiento dedicado a los juegos de azar con un aforo de capacidad media. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar operaciones de admisión y control de clientes.
2. Ejecutar operaciones de venta y cobro de entradas.
3. Efectuar el arqueo de caja.



Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Operaciones de admisión y control de clientes.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Puesta a punto de las aplicaciones informáticas específicas- Puesta a punto del puesto de trabajo- Uso y manejo de los sistemas informáticos- Actualización del listado de prohibidos- Registro de datos del cliente- Uso de técnicas de comunicación <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>



<i>Operaciones de venta y cobro de entradas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Uso de los medios tecnológicos, tales como datáfono o expendedora de tiques, entre otros- Uso y manejo de los sistemas informáticos específicos- Entrega de cambio de efectivo- Entrega de entrada al establecimiento- Uso de técnicas de comunicación <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<i>Arqueo de caja.</i>	<p>Ejecución de procedimientos habituales para:</p> <ul style="list-style-type: none">- Arqueo de apertura de fondo- Arqueo por relevo de puesto- Arqueo de cierre de fondo <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Cumplimiento de la normativa aplicable de protección de datos personales</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>



Escala A

5	<p><i>Para llevar a cabo las operaciones de admisión y control de clientes en el establecimiento dedicado a los juegos de azar, sigue las instrucciones recibidas para efectuar la puesta a punto del puesto de trabajo y de las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, utiliza los sistemas informáticos para actualizar el listado de prohibidos de acuerdo con los archivos facilitados por la Administración competente, registra los datos del cliente y durante el desarrollo de la actividad utiliza técnicas y habilidades sociales como herramientas de comunicación.</i></p>
4	<p><i>Para llevar a cabo las operaciones de admisión y control de clientes en el establecimiento dedicado a los juegos de azar, sigue las instrucciones recibidas para efectuar la puesta a punto del puesto de trabajo y de las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, utiliza los sistemas informáticos para actualizar el listado de prohibidos de acuerdo con los archivos facilitados por la Administración competente, registra los datos del cliente y durante el desarrollo de la actividad utiliza técnicas básicas de comunicación.</i></p>
3	<p><i>Para llevar a cabo las operaciones de admisión y control de clientes en el establecimiento dedicado a los juegos de azar, no sigue las instrucciones recibidas para efectuar la puesta a punto del puesto de trabajo y de las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, no utiliza los sistemas informáticos para actualizar el listado de prohibidos de acuerdo con los archivos facilitados por la Administración competente y tampoco registra los datos del cliente y durante el desarrollo de la actividad utiliza técnicas básicas de comunicación.</i></p>
2	<p><i>Para llevar a cabo las operaciones de admisión y control de clientes en el establecimiento dedicado a los juegos de azar, no sigue las instrucciones recibidas para efectuar la puesta a punto del puesto de trabajo y de las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, no utiliza los sistemas informáticos para actualizar el listado de prohibidos de acuerdo con los archivos facilitados por la Administración competente y tampoco registra los datos del cliente; durante el desarrollo de la actividad no utiliza técnicas básicas de comunicación.</i></p>
1	<p><i>No lleva a cabo las operaciones propias de admisión y control de clientes en el establecimiento dedicado a los juegos de azar.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala B

5	<p><i>Para llevar a cabo las operaciones de venta y cobro de entradas en establecimientos de juegos de azar y/ o recreativos, sigue las instrucciones recibidas, utiliza los medios tecnológicos disponibles, tales como datáfono o expendedora de tiques, maneja las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, entrega los cambios en efectivo al cliente verificando su exactitud, le entrega la entrada e informa acerca de los servicios a que da derecho su pago utilizando técnicas y habilidades sociales como herramientas de comunicación y finalmente ejecuta todas las operaciones sin demora y con seguridad.</i></p>
4	<p><i>Para llevar a cabo las operaciones de venta y cobro de entradas en establecimientos de juegos de azar y/ o recreativos, sigue las instrucciones recibidas, utiliza los medios tecnológicos disponibles, tales como datáfono o expendedora de tiques, maneja las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, entrega los cambios en efectivo al cliente verificando su exactitud, le entrega la entrada e informa acerca de los servicios a que da derecho su pago utilizando técnicas y habilidades sociales como herramientas de comunicación.</i></p>
3	<p><i>Para llevar a cabo las operaciones de venta y cobro de entradas en establecimientos de juegos de azar y/ o recreativos, sigue las instrucciones recibidas, no utiliza los medios tecnológicos disponibles, tales como datáfono o expendedora de tiques, no maneja las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, entrega los cambios en efectivo al cliente verificando su exactitud, le entrega la entrada e informa acerca de los servicios a que da derecho su pago utilizando técnicas y habilidades sociales como herramientas de comunicación.</i></p>
2	<p><i>Para llevar a cabo las operaciones de venta y cobro de entradas en establecimientos de juegos de azar y/ o recreativos, sigue las instrucciones recibidas, no utiliza los medios tecnológicos disponibles, tales como datáfono o expendedora de tiques, no maneja las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, entrega los cambios en efectivo al cliente verificando su exactitud, le entrega la entrada pero no utiliza técnicas y habilidades sociales como herramientas de comunicación para .informarle acerca de los servicios a que da derecho su pago.</i></p>
1	<p><i>No lleva a cabo las operaciones propias de venta y cobro de entradas en establecimientos de juegos de azar y/ o recreativos.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

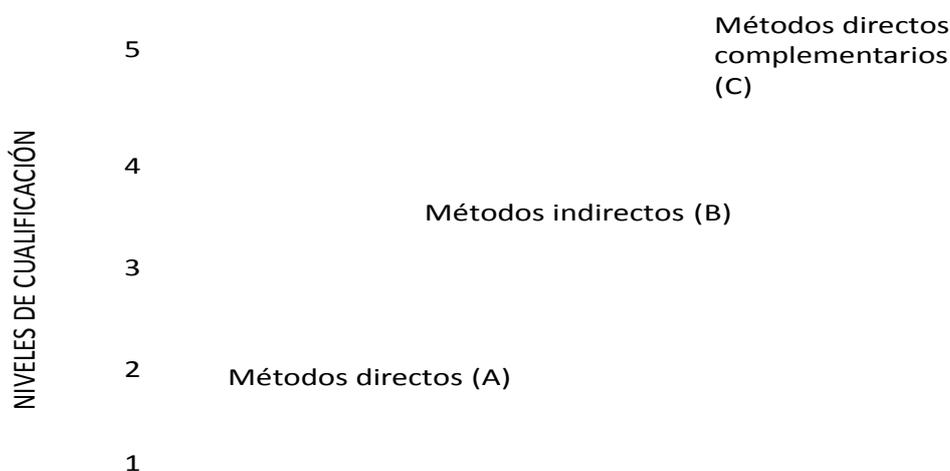
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.



2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A)
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- Quando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia efectuar las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.



- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.



El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
- Facilitar un periodo de tiempo razonable para que la persona candidata pueda aclimatarse y pueda usar los programas o soportes informáticos específicos.
 - Para el desarrollo de la SPE valorar la inclusión de “clientes reales” que demuestren tipologías concretas como podrían ser la de cliente habitual, cliente VIP, cliente nuevo, cliente frecuente, cliente sin identificación y con pretensiones de entrar a la sala, entre otras.
- i) Durante el desarrollo de la SPE se constatarán las “actitudes comunicativas” de la persona candidata en su ámbito profesional referidas en la “UC1768_1: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar” que se incluye en la Cualificación Profesional de OPERACIONES PARA EL JUEGO EN ESTABLECIMIENTOS DE BINGO, tales como:
- Proyección protocolarizada de la imagen del establecimiento en el trato al cliente.
 - Aplicación de fórmulas de cortesía, pautas de comportamiento y técnicas de comunicación protocolarias en este tipo de establecimientos.
 - Mantenimiento de postura corporal acorde a la función desempeñada y a lo establecido por la organización.
 - Transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes.
 - Respeto a la confidencialidad y privacidad del cliente.
 - Atención protocolaria a las reclamaciones y quejas de clientes.
 - Aplicación de medidas de prevención que garanticen la seguridad personal en caso de quejas y reclamaciones de clientes.