



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA “UC0263_3: Participar en el desarrollo de acciones comerciales y reservas”

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC0263_3: Participar en el desarrollo de acciones comerciales y reservas”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

| | |
|--|--------|
| Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF: | Firma: |
| Nombre y apellidos del asesor/a: NIF: | Firma: |



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

| 1: Gestionar las reservas de habitaciones u otros servicios ofertados por el establecimiento de forma que se obtengan los mayores índices de ocupación y producción posibles, utilizando los programas y sistemas informáticos específicos. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1.1: Proponer las pautas de actuación en función de la política comercial de la empresa, de la reglamentación aplicable en materia de tarifas y reservas, y de toda la oferta del establecimiento. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.2: Tramitar y formalizar los formularios y documentos necesarios para la gestión de reservas tanto de forma manual como informatizada, cumpliendo los plazos establecidos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.3: Efectuar la planificación de reservas para lograr la optimización de la ocupación a corto, medio y largo plazo, en función de la modalidad y categoría del establecimiento. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.4: Procesar y archivar adecuadamente la información relativa a la gestión de reservas obteniendo conclusiones operativas relativas a previsión de ocupación, clientes no presentados, modificaciones, datos de empresas y clientes, garantías y otras. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.5: Trasladar las conclusiones operativas obtenidas en tiempo y forma a los departamentos o al personal implicado, utilizando los medios tecnológicos de información y comunicación específicos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| 2: Participar en el diseño de determinadas acciones y campañas comerciales para promocionar los servicios ofertados por la entidad, ejecutándolas de acuerdo con la planificación realizada. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2.1: Recopilar la oferta de servicios de la entidad y de la competencia a través de los canales de distribución directos e indirectos, obteniendo información de sus diferenciales y posición competitiva. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.2: Documentar la estrategia comercial y de marketing de la entidad obteniendo datos reales de la gestión de los servicios ofertados en el establecimiento. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.3: Enviar los costos de intermediación y las comisiones de reservas a los responsables a través de los protocolos establecidos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.4: Identificar los elementos clave de las campañas de promoción y fidelización, transmitiendo propuestas de mejora a los responsables de la misma. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.5: Proponer el diseño de las actividades de promoción y otras propias de la comercialización en función del mercado potencial, de acuerdo con los objetivos fijados. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.6: Organizar los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones comerciales propuestas en su ámbito de responsabilidad, con criterios de eficiencia y eficacia utilizando los canales directos e indirectos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.7: Implementar las acciones definidas en los planes comerciales, en su ámbito de responsabilidad, de acuerdo con los objetivos y métodos fijados. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 3: Ejecutar las actividades diseñadas en las acciones y campañas comerciales, de acuerdo a la estrategia de comunicación de la empresa para contribuir a que se maximicen los ingresos y potencie la rentabilidad del establecimiento. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3.1: Gestionar los medios técnicos disponibles y las herramientas directas de comunicación e información con los clientes y con el entorno de acuerdo a los protocolos de política/estrategia de comunicación determinados por la empresa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| 3: Ejecutar las actividades diseñadas en las acciones y campañas comerciales, de acuerdo a la estrategia de comunicación de la empresa para contribuir a que se maximicen los ingresos y potencie la rentabilidad del establecimiento. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3.2: Manejar las nuevas herramientas o medios tecnológicos adaptándolos a la estrategia de empresa y al plan comercial. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.3: Implementar los contenidos y las líneas de comunicación contribuyendo a la estrategia de fidelización de los clientes antes de su llegada, durante su estancia y en la postventa de los servicios contratados. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.4: Seleccionar las comunicaciones en entornos Web, redes sociales y otros, utilizando las más acordes a las situaciones planteadas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.5: Recopilar los datos históricos referidos a la comunicación y comportamiento de la empresa en entornos dinámicos, elaborando y tramitando los informes u otros documentos requeridos a los departamentos implicados. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |