



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA “UC0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción”

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 “UC0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción”.

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: Organizar la prestación del servicio de recepción para que se ajuste a los procesos establecidos en función de la modalidad y categoría del establecimiento, utilizando medios tecnológicos de información y comunicación específicos. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1.1: Identificar los procesos para la prestación del servicio de recepción relacionando las posibilidades de actuación personal con la categoría y tamaño del establecimiento, la cartera de servicios ofertados, la segmentación de sus clientes y los medios disponibles. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.2: Organizar el espacio físico optimizando un flujo de trabajo rápido, facilitando el contacto y comunicación personal con los clientes, cumpliendo la normativa que establece el Plan de Seguridad, Emergencia y Sostenibilidad adoptado por la organización. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.3: Definir el plan de trabajo periódico para la prestación de los servicios asignados al departamento determinando los procedimientos específicos y en función de las características del establecimiento (capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa, tipología de clientes, entre otros aspectos) y la estructura organizativa establecida. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.4: Controlar la documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento de modo que se asegure la coordinación de recursos, tareas y la transmisión de información, tanto interdepartamental como con empresas externas utilizando para ello los medios tecnológicos específicos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| 2: Desarrollar las actividades propias del mostrador de recepción desde la llegada a la salida del cliente para prestar un servicio eficiente y de calidad, gestionando la documentación necesaria, manteniendo la confidencialidad en todo momento y actuando siempre con absoluta discreción. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2.1: Comprobar el estado de reservas de los servicios ofertados en el establecimiento, verificando su disponibilidad y coordinando e informando a los departamentos implicados. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.2: Ofrecer la bienvenida al cliente (check in) mostrando cortesía y amabilidad, comprobando la reserva efectuada y cumplimentando la documentación que se requiera para su archivo según normativa aplicable y para la apertura de cuenta conforme a los procedimientos establecidos por la entidad. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.3: Facilitar a los clientes la información sobre los servicios ofertados, tanto en el establecimiento como los recursos turísticos de la zona, entregándoles la acreditación personal de cliente y organizando el traslado de su equipaje si se diera el caso. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.4: Prestar los servicios de recepción que facilitan la estancia al cliente, tales como entrega/envío de correspondencia, de mensajes, despertador, reserva de servicios externos, entre otros, mostrando interés y cortesía. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.5: Formalizar la documentación generada durante la estancia del cliente, registrando los cargos departamentales de acuerdo con la modalidad o condiciones convenidas y obteniendo la aceptación del cliente. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.6: Controlar la facturación y cobro de todos los servicios disfrutados a la salida del cliente (check out) verificando que se corresponden con los disfrutados, comprobando su nivel de satisfacción, potenciando futuras estancias y autorizando debidamente la salida; tramitando, en su caso, la recogida y traslado de su equipaje. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.7: Efectuar el trato con los clientes con respeto, amabilidad y cordialidad, expresándose de forma clara y preocupándose por los intereses de los mismos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.8: Identificar la presencia de individuos ajenos al establecimiento informando sobre circunstancias inusuales a quien corresponda, para evitar en la medida de lo posible robos y hurtos, y proporcionar seguridad a los huéspedes y una buena imagen del establecimiento. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| 3: La información y documentación derivada de los servicios contratados se gestiona para obtener un registro real de todos los servicios vendidos en el establecimiento, colaborando así en el control contable de la entidad. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3.1: Establecer la coordinación con los departamentos implicados, favoreciendo así el control económico-administrativo de los servicios prestados y aplicando las medidas necesarias para la corrección de las posibles desviaciones. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.2: Comprobar los servicios facturados en coordinación con los departamentos implicados y con el propio cliente verificando la prestación y disfrute de los mismos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.3: Verificar los depósitos, prepagos, listas de morosos y otros detalladamente en coordinación con el departamento de administración, facilitando el control contable y el establecimiento de medidas correctivas antes de la emisión de la factura. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.4: Corresponder la factura de los servicios prestados se comprueba verificando que con los contratados en su momento con el cliente o con el canal de distribución. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.5: Crear y actualizar las bases de datos de empresas y clientes periódicamente para facilitar al establecimiento la comunicación con los mismos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.6: Formalizar las estadísticas sobre uso de servicios, segmentación, intermediarios, reservas/cupos u otros aspectos, a partir de la documentación generada en el departamento y de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.7: Manejar los medios tecnológicos de información y comunicación tales como Internet, intranet, telefonía, entre otros, optimizando la gestión interdepartamental y rentabilizando los tiempos innecesarios de espera. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 4: Atender las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias planteadas por los clientes, con la mayor celeridad, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción y confort. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |



| 4: Atender las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias planteadas por los clientes, con la mayor celeridad, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción y confort. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4.1: Efectuar la atención al cliente de forma fluida, cortés y educada para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación, contribuyendo así con la estrategia de fidelización de clientes. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.2: Atender las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias que demanden los clientes con amabilidad, eficacia y máxima discreción, tomando las medidas oportunas para su resolución o derivándolas al departamento correspondiente para su rápida resolución. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.3: Comunicar las posibles modificaciones que se producen en los servicios prestados al cliente al personal dependiente y a los demás departamentos implicados en forma y tiempo para adecuar administrativamente la nueva situación, siguiendo el procedimiento establecido. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.4: Efectuar la identificación de las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias tramitándolas a través del sistema integral del establecimiento que gestiona la comunicación directa con el cliente o a través de las redes sociales, con la finalidad de conseguir la máxima satisfacción del cliente y la adecuada reputación on line de la misma. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.5: Supervisar el desempeño profesional del personal a su cargo, en su caso, colaborando en su formación continua para aumentar su implicación en el proceso de atención al cliente, evitando futuros problemas que puedan generar reclamaciones y/o quejas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.6: Aplicar el sistema de calidad implantado en el establecimiento para el aumento de la mejora continua durante todo el proceso, a través de los canales de información e indicadores el sistema. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |