



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL
INMOBILIARIA**

Código: COM650_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0811_2: Realizar la venta y difusión de productos
inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización”**

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 “UC0811_2: Realizar la venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización”.

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:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. 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.

APP1: <i>Promocionar la cartera de inmuebles a comercializar difundiéndola entre sus clientes objetivo.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Elaborar los contenidos de los anuncios inmobiliarios y materiales de comunicación a transmitir en medios no digitales, con ayuda de un programa de presentación y autoedición de textos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Preparar los contenidos de los anuncios inmobiliarios y materiales de comunicación a transmitir en medios digitales, mediante el uso de aplicaciones específicas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Distribuir en los puntos de venta los materiales y contenidos promocionales de los inmuebles a comercializar, utilizando técnicas de promoción <i>online</i> y <i>offline</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Captar a los demandantes posibles de los inmuebles en cartera de utilizando el programa de gestión de relaciones (CRM) de la empresa u otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Informar a la dirección de la empresa del desarrollo de los trabajos de comercialización de acuerdo con el procedimiento establecido para ello.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Archivar los datos básicos sobre los clientes potenciales - demandantes de inmuebles- registrándolos en una aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Identificar las necesidades y capacidades de los clientes potenciales con ayuda del Sistema de Preguntas y Escucha Activa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Obtener información sobre la capacidad económico-financiera, objetivos, expectativas y otros aspectos del cliente, mediante argumentarios preestablecidos y/o cuestionarios <i>online</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Registrar los datos básicos de la demanda del cliente en la ficha de entrada, manual o digital, del sistema de gestión de clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Comparar el listado de las características críticas manifestadas del comprador con las características de los inmuebles disponibles, identificando aquellos que mejor se adapten a sus necesidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Comunicar la información de la demanda de compra detectada al equipo de captación de inmuebles, de acuerdo a los medios de comunicación establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Informar al cliente sobre la oferta o cartera de inmuebles adecuados a sus necesidades, aplicando técnicas de atención y comunicación personalizadas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Seleccionar, de entre los inmuebles disponibles, los que se correspondan con las demandas grabadas en el sistema, utilizando los procesos automáticos del sistema de gestión de inmuebles y/o el comentario personal entre captadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Confeccionar un listado con los inmuebles que se adecuan a las peticiones y capacidades expresadas por el demandante, manualmente o con ayuda de la utilidad correspondiente del sistema de gestión de inmuebles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Presentar al cliente comprador el listado de los inmuebles seleccionados de forma personalizada adjuntando material fotográfico, grabaciones, imágenes u otros documentos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Resolver las dudas y demandas de información que plantee el cliente potencial, utilizando el medio de comunicación establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: Obtener la venta o alquiler de un inmueble acordando las condiciones de la operación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Concertar con el cliente potencial una cita para visitar un inmueble, estableciendo la fecha, día y hora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Comprobar la disponibilidad y operatividad de todos los elementos materiales necesarios para la celebración de la visita, mediante la verificación de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Comprobar la actualización de los datos existentes en la ficha del inmueble a visitar, consultándolo con el captador del mismo y la información contenida en el sistema de gestión de inmuebles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Preparar el expediente a entregar al cliente-demandante utilizando el modelo y procedimiento establecido en la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Completar la hoja de visita al inmueble detallando la fecha, día y hora de la misma, así como las personas intervinientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Resolver las dudas, objeciones u otras demandas de información del cliente mediante el uso de un argumentario de ventas específico y/o redirigiendo las dudas que sobrepasan su ámbito de responsabilidad a los profesionales adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.7: Cerrar la operación con el cliente comprador mediante las técnicas de persuasión y negociación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.8: Preparar la oferta de compraventa o alquiler elaborando detalladamente la hoja de oferta del interesado al vendedor o arrendador del inmueble.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP5: Efectuar el seguimiento de las operaciones de la empresa a través del sistema de gestión comercial.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Mantener el contacto con el cliente-demandante con ayuda de la aplicación informática y/o sistema manual de seguimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP5: Efectuar el seguimiento de las operaciones de la empresa a través del sistema de gestión comercial.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.2: Archivar la documentación generada a lo largo del proceso de comercialización de los inmuebles utilizando aplicaciones informáticas y/o herramientas de organización del trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Obtener información sobre los resultados del proceso de relación con los clientes con ayuda del módulo de estadísticas o de consultas que posea la aplicación de gestión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Informar a la Dirección de la empresa de las mejoras que podrían aplicarse, de acuerdo a los datos obtenidos del proceso de control de clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP6: Atender las reclamaciones de los clientes de acuerdo a los criterios y procedimientos establecidos por la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS6.1: Identificar la naturaleza de la queja o reclamación cumplimentando correctamente la documentación inicial requerida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.2: Informar al cliente sobre el proceso administrativo de resolución de su queja o reclamación de acuerdo con el protocolo de la empresa establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.3: Registrar la reclamación o queja presentada, archivándola manual o digitalmente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.4: Identificar las posibilidades y vías de resolución de la reclamación, de acuerdo a los criterios establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.5: Resolver la reclamación o queja presentada utilizando, dentro del marco de su responsabilidad, las técnicas de resolución de conflictos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.6: Remitir al superior jerárquico la reclamación que no pueda resolver el comercial de acuerdo al proceso de comunicación interna establecido en la compañía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>