



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC2005\_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte”**

#### 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 “UC2005\_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte”.

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.

<b>1: <i>Proyectar la imagen de la compañía en la atención y trato a pasajeros en medios de transporte, siguiendo los protocolos internos de la misma, para garantizar los estándares de calidad del servicio.</i></b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Ajustar la imagen personal, relacionada con maquillaje, afeitado, peinado, complementos, entre otros, a la establecida por las normas internas de cada compañía, aplicándolas para proyectar la imagen de las mismas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Adecuar los protocolos de trato al pasajero como fórmulas de cortesía, y amabilidad a los estándares de calidad exigidos por la compañía, aplicándolos para proyectar la imagen de la misma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Transmitir la información sobre la compañía de transporte y sus planes de fidelización de pasajeros colaborando en el cumplimiento de los objetivos de la misma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2: <i>Atender a los pasajeros en medios de transporte, prestándoles información del servicio para conseguir su satisfacción, según los estándares de calidad establecidos por la compañía de transporte.</i></b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Aplicar las normas de protocolo a aquellos pasajeros que por su cargo, rango y características lleven implícito un tratamiento protocolario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2: Atender a los pasajeros en medios de transporte, prestándolos información del servicio para conseguir su satisfacción, según los estándares de calidad establecidos por la compañía de transporte.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.2: Dispensar la atención a los pasajeros, manejando habilidades en comunicación, como escucha activa, empatía, retroalimentación, asertividad, claridad, entonación y concreción, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Atender las llamadas de asistencia de los pasajeros con prontitud, procurando satisfacer las peticiones en su ámbito de responsabilidad, con el fin de cumplir las expectativas del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Analizar los comportamientos y actitudes de los pasajeros con el fin de detectar necesidades que se ajusten al servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Tramitar las reclamaciones, quejas y sugerencias de los viajeros, gestionando soluciones y acciones de mejora para facilitar la fidelización de los viajeros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6: Proporcionar la información y las explicaciones precisas al pasajero con nitidez, asegurándose de la comprensión del mensaje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7: Comunicar las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados al cliente, en forma y tiempo establecidos, para adecuar administrativamente la nueva situación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8: Efectuar la atención a autoridades competentes, en su caso, según el protocolo oficial específico, para que la comunicación y calidad en su ejecución queden garantizadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Ofertar y/o vender artículos de venta a bordo, atención y confort estipulados, consiguiendo el bienestar del pasajero, de manera que los objetivos comerciales de la compañía de transporte, queden cumplidos.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Verificar los artículos de atención y confort al pasajero antes del trayecto en cuanto a su ubicación, cantidades y condiciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Ofertar y/o vender artículos de venta a bordo, atención y confort estipulados, consiguiendo el bienestar del pasajero, de manera que los objetivos comerciales de la compañía de transporte, queden cumplidos.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.2: Comprobar los equipos contenedores de artículos de venta a bordo, que requieran precinto de seguridad o candado teniendo en cuenta: - La ubicación en el lugar indicado según diagrama de carga. - La colocación del precinto y/o candado en el equipo y correspondencia de numeración con la indicada en la hoja de embarque. - La comprobación de que los equipos contenedores, el precinto y/o candado no hayan sido manipulados. - La colocación del precinto y/o candado en el equipo en el regreso y correspondencia de numeración con la indicada en la hoja de embarque.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Comprobar los artículos de venta a bordo, utilizando la hoja de embarque y en su caso, el soporte informático con la información de carga.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Comprobar el embarque de los artículos de venta a bordo reservados vía pre-pack, mediante la orden de la misma, facilitada por la compañía de transporte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Ofrecer los artículos de venta a bordo, atención y confort al pasajero, en su caso, teniendo en cuenta: - La venta de los artículos reservados por el pasajero solicitante vía pre-pack, previa comprobación de su solicitud, utilizando los medios de cobro disponibles. - La venta a bordo de los artículos no reservados y solicitados durante el trayecto, utilizando los medios de cobro disponibles. - La información a los pasajeros sobre las posibles restricciones existentes relativas a la apertura y limitaciones del artículo comprado en el país de destino.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6: Desarrollar la gestión de los artículos vendidos a bordo teniendo en cuenta: - La anotación pormenorizada en la documentación correspondiente para cotejar las ventas con la recaudación. - La entrega al finalizar el trayecto de la documentación acreditativa de pago con tarjetas y el dinero en metálico cobrado por la venta de artículos de venta a bordo. - La identificación de incidencias observadas en los artículos de venta a bordo, no detectadas durante el embarque, comunicándolas y resolviéndolas, cumpliendo los procedimientos y estándares de la compañía de transporte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7: Cerrar los equipos contenedores de artículos de venta a bordo, precintándolos una vez finalizada su venta, indicando su numeración en la documentación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>4: Ofertar y/o vender los alimentos y bebidas estipulados por la compañía, consiguiendo el bienestar del pasajero, de manera que los objetivos comerciales de la compañía de transporte, queden cumplidos.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Efectuar la comprobación en el momento del embarque de los alimentos y bebidas destinadas al pasaje, teniendo en cuenta: - La ubicación según diagrama de carga. - Las condiciones según las especificaciones de la compañía. - Las cantidades, según la hoja de carga y en su caso, el soporte informático.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Comunicar las posibles deficiencias detectadas durante el embarque de alimentos y bebidas al responsable de la empresa suministradora y/o de la compañía de transporte para procurar su solución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Comprobar los aumentos sobre la carga inicial de alimentos y bebidas, en función a los solicitados por la compañía a la suministradora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Ofrecer y/o vender los alimentos y bebidas, utilizando en su caso, los medios de cobro disponibles y entregando, al cliente que lo solicite, el ticket de venta correspondiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5: Calentar o enfriar los alimentos y bebidas que requieran una temperatura determinada de servicio, según el procedimiento y los tiempos establecidos por la compañía, de modo que las elaboraciones alcancen el punto óptimo de consumo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6: Desarrollar la gestión del servicio de restauración a bordo, teniendo en cuenta: - La coordinación con el resto de la tripulación, cumpliendo con las normas de seguridad e higiene establecidas y los estándares de calidad de la compañía. - La recogida de residuos por parte de la tripulación de cabina, facilitando el movimiento y confort de los pasajeros dentro de la cabina y de su propio espacio. - La anotación pormenorizada de las ventas en la documentación correspondiente para cotejar las ventas con la recaudación. - La identificación de incidencias y/o deficiencias observadas en los alimentos y bebidas ofertados a bordo, no detectadas durante el embarque, comunicándolas y resolviéndolas, cumpliendo los procedimientos y estándares de la compañía de transporte. - El precinto de contenedores de alimentos y bebidas requeridos por la compañía, indicando, en su caso, numeración en la documentación establecida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>