



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CREACIÓN Y GESTIÓN DE
MICROEMPRESAS**

Código: ADG544_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1790_3: Comercializar productos y servicios en pequeños
negocios o microempresas”**

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 “UC1790_3: Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas”.

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: Planificar las acciones de venta de productos y/o servicios, determinando los objetivos y el calendario de visitas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Determinar los objetivos de ventas, especificando plazos y cantidades, en función de la estrategia de marketing definida, la información comercial de ejercicios anteriores, y las expectativas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Obtener datos de los clientes potenciales y de los mayoristas y minoristas distribuidores del producto y/o servicio, mediante fuentes de información internas y externas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Registrar los datos de clientes potenciales, y de los mayoristas y minoristas distribuidores del producto y/o servicio, detallando nombre o razón social, domicilio, productos demandados, cantidades u otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Elaborar la cartera de clientes a partir de los datos de los clientes actuales y potenciales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Programar el calendario de visitas a clientes, teniendo en cuenta el número de clientes, la localización y el presupuesto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Organizar a los comerciales, distribuidores u otros colaboradores, en función del calendario de visitas establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.7: Elaborar el argumentario de ventas de los productos y/o servicios, en función de las características, usos y ventajas de los productos y/o servicios, documentándolo y teniendo en cuenta los distintos tipos de clientes, situaciones y canales de venta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Definir la estrategia de promoción de los productos y/o servicios, preparando los soportes promocionales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Efectuar las acciones de promoción de los productos y/o servicios, siguiendo la estrategia de marketing establecida, público objetivo al que se dirigen, y el impacto y la eficacia de cada medio de comunicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Preparar los soportes sencillos de promoción y difusión, utilizando aplicaciones ofimáticas de edición de folletos y páginas Web.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Establecer el contacto y las relaciones con los clientes, teniendo en cuenta la imagen y la estrategia comercial de fidelización y aplicando técnicas de marketing directo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Informar a los canales de comercialización de las acciones comerciales establecidas de forma personal y directa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Efectuar la venta del producto y/o servicio, acordando las condiciones de venta de los productos y/o servicios con el cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Obtener información sobre las necesidades del cliente, mediante entrevistas o medios telemáticos, utilizando técnicas de escucha activa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Registrar la información sobre las necesidades del cliente, utilizando aplicaciones informáticas de gestión de relación con clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Adaptar la oferta de productos y/o servicios comercializados al cliente, a partir del argumentario de venta y las demostraciones del producto o servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Negociar las condiciones de venta de los productos y/o servicios con el cliente, teniendo en cuenta sus características particulares, la capacidad para atender el pedido, las características del pequeño negocio u otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Gestionar el servicio postventa de productos y/o servicios, atendiendo las incidencias y las necesidades de los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: Gestionar los documentos relativos a la venta de productos y/o servicios, verificando su exactitud y adecuación a las condiciones acordadas con el cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Redactar los documentos relativos a la venta conforme a las condiciones de venta acordadas con el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Registrar los documentos relativos a la venta, de forma manual o con las aplicaciones ofimáticas de gestión comercial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Verificar la documentación del proceso comercial, comprobando su exactitud e integridad con respecto a los acuerdos alcanzados con los clientes en los contratos de venta u órdenes de pedido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Comunicar las incidencias detectadas en la documentación del proceso comercial a quien corresponda, a través del medio más adecuado y utilizando un lenguaje conciliador.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Archivar los documentos relativos a la venta, incorporándolos en el expediente del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP5: Controlar las operaciones de venta de productos y/o servicios, comprobando el nivel de satisfacción del cliente y realizando un seguimiento de los indicadores de control comerciales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Atender quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, aplicando las técnicas de resolución de conflictos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Comunicar la decisión adoptada sobre la queja o reclamación al cliente, argumentando y justificando dicha decisión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Evaluar el nivel de satisfacción del cliente, a través del contacto directo, encuestas y/o cuestionarios periódicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Evaluar la eficacia de la comercialización y gestión de ventas, comparando los objetivos de venta previstos con las ventas efectivas realizadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP5: <i>Controlar las operaciones de venta de productos y/o servicios, comprobando el nivel de satisfacción del cliente y realizando un seguimiento de los indicadores de control comerciales.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.5: Definir medidas de mejora del plan de ventas, de las acciones de promoción y de comercialización, teniendo en cuenta el seguimiento de los indicadores de control comerciales y el análisis de las reclamaciones y quejas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.6: Efectuar los ajustes de mejora en la estrategia de comercialización y marketing, de acuerdo a las medidas definidas en el plan de ventas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>