



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA DE  
SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS**

**Código: ADG 649\_3**

**NIVEL: 3**

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC2178\_3: Organizar y gestionar la acción comercial en las  
entidades de seguros”**

#### 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 “UC2178\_3: Organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros”.

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.

<b>APP1:</b> <i>Analizar la información comercial del mercado obtenida a través de distintas fuentes de información.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Obtener datos acerca del mercado de seguros a través de fuentes secundarias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Obtener información para la organización y ejecución de la acción comercial a través de la acción personal y/o de su propia red y/o colaboradores y de las fuentes primarias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Obtener información sobre los productos de la competencia y sus condiciones mediante los soportes documentales o informáticos correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Registrar la información conseguida, mediante las aplicaciones informáticas de gestión comercial o CRM, estableciendo los puntos débiles, fuertes, las amenazas y oportunidades de la acción comercial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP2:</b> <i>Planificar las acciones de comercialización de seguros y/o reaseguros previstos seleccionando y distribuyendo los recursos necesarios.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Determinar los objetivos comerciales individualizados para el periodo estimado en función del objetivo general marcado por la compañía, en base a criterios de rentabilidad y de fidelización u otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Seleccionar los seguros o reaseguros objeto de cada acción comercial de acuerdo con sus características, posicionamiento, precio,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2:</b> Planificar las acciones de comercialización de seguros y/o reaseguros previstos seleccionando y distribuyendo los recursos necesarios.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
características diferenciadoras de la competencia u otros aspectos relevantes, y teniendo en cuenta la cifra de ventas estimada o comprometida.				
APS2.3: Determinar el calendario de acciones comerciales concretas para el período estimado a través de la agenda física, electrónica u otros programas informáticos disponibles y de acuerdo con los ratios de actividad y eficiencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Analizar las características de la cartera de clientes para determinar el número de acciones previstas y su rentabilidad mediante el uso de aplicaciones de CRM u otras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Calcular los recursos materiales necesarios para la ejecución de acciones comerciales de acuerdo al tipo de acción comercial a realizar y a la programación realizada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Valorar la rentabilidad prevista de las acciones comerciales utilizando las diversas técnicas establecidas para cada indicador económico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Distribuir el presupuesto asignado de las acciones comerciales en función del número de acciones programadas, de la rentabilidad estimada y del objetivo establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP3:</b> Identificar a los clientes objeto de acciones comerciales analizando los niveles de riesgo y las necesidades de cobertura.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Determinar los criterios de segmentación de los clientes para cada tipo de seguro mediante el estudio de las características personales, profesionales, socioeconómicas, seguros o volumen de primas contratados, propensión a la compra y riesgo presentado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Obtener los listados de clientes idóneos para cada acción comercial a través de los ficheros físicos, bases de datos o CRM disponibles, de los clientes actuales y potenciales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Ordenar los listados de los clientes idóneos en función de sus características y su zona de actuación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP3:</b> Identificar a los clientes objeto de acciones comerciales analizando los niveles de riesgo y las necesidades de cobertura.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.4: Seleccionar a los clientes potenciales para cada acción comercial, atendiendo al perfil de riesgos a los que está expuesto y según al segmento de la empresa al que pertenezcan utilizando el fichero de clientes, bases de datos o aplicaciones de gestión o CRM disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Analizar los niveles de aseguramiento de los clientes actuales determinando las actualizaciones necesarias de las coberturas contratadas y los nuevos productos que mejor cubran las necesidades identificadas o no cubiertas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Seleccionar a los clientes actuales en función del estado de su perfil de riesgo y del nivel actual de aseguramiento utilizando el fichero de clientes, bases de datos o aplicaciones de gestión o CRM disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP4:</b> Organizar el contacto con el cliente personalizando la oferta y la estrategia.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Preparar el contacto comercial con el cliente de acuerdo con las características del perfil su entorno, diseñando la estrategia de acercamiento, la oferta posible y seleccionando los materiales a utilizar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Ejecutar los mailing o acciones de marketing directo personalizando con precisión para cada cliente los datos relativos a la acción comercial prevista con el mismo, mediante personal propio o externo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Efectuar el seguimiento de las acciones de marketing directo mediante llamadas personalizadas, comprobando que han sido recibidas y concertando una visita posterior.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Analizar el catálogo de productos de la entidad aseguradora y los conocimientos técnicos de los productos a ofrecer, comprobando que se encuentran actualizados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Revisar el protocolo de las acciones comerciales con la antelación suficiente al contacto y teniendo en cuenta las técnicas de comunicación adecuadas al tipo de cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP5: Contactar con al cliente utilizando técnicas de comunicación.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Entrevistar al cliente mediante estrategias de sondeo, según el soporte elegido para cada acción, obteniendo información de sus intereses y necesidades y referencias de potenciales clientes durante el contacto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Registrar las consultas técnicas realizadas, en el sistema de información comercial, o CRM en su caso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Efectuar copias de las consultas técnicas a los responsables de la organización a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Ofertar a los clientes nuevos productos que cubran sus necesidades o mejorar los contratados explicando las características y ventajas de los mismos mostrando ejemplos con las diferencias y beneficios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.5: Informar sobre los servicios de la organización y su forma de acceso describiendo sus características y ventajas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP6: Controlar los resultados de las acciones comerciales y de mantenimiento de clientes utilizando.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS6.1: Verificar las acciones comerciales emprendidas mediante el seguimiento de las mismas, asegurando que se corresponden con lo previsto inicialmente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.2: Analizar el seguimiento de la nueva producción obtenida mediante el uso de bases de datos, CRM u otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.3: Analizar la aceptación de la campaña comercial a través de diferentes técnicas de investigación, la eficacia del mensaje, de la programación de los medios y la global de la campaña, junto con la dirección.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.4: Comprobar la consecución de los objetivos comerciales a través de diferentes técnicas de investigación y la eficacia del mensaje, de la programación de los medios y la global de la campaña, junto con la dirección.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP6: Controlar los resultados de las acciones comerciales y de mantenimiento de clientes utilizando.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS.6.5: Adaptar el sistema de control y seguimiento al cumplimiento de objetivos de cada campaña de acuerdo con las directrices de la empresa, a las acciones programadas y al presupuesto asignado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.6: Analizar las fichas de los clientes contactados en las distintas acciones comerciales mediante búsquedas selectivas que se encuentran actualizadas, al finalizar dichas acciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.7: Determinar la rentabilidad de las acciones comerciales utilizando las diversas técnicas establecidas para cada indicador económico, revisando los objetivos propuestos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS.6.8: Analizar el seguimiento económico de las acciones comerciales, revisando los objetivos propuestos y teniendo en cuenta los ratios e indicadores de clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>