



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP0264_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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del "ECP0264_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"/>