



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP1115_1: Atender y prestar servicios al público de floristería”

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 de la ECP1115_1: Atender y prestar servicios al público de floristería.

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.

<i>1: Tramitar los pedidos sencillos a través de los diferentes canales de comercialización, para atender al cliente, siguiendo instrucciones y cumpliendo las normas establecidas por la empresa.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Atender los pedidos sencillos realizados de manera presencial cursando la operación de venta para su posterior envío o recogida, cumpliendo las normas de protocolo y servicios establecidos por la empresa, cuidando la expresión oral y escrita, así como el aspecto personal para transmitir la imagen de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Anotar los pedidos en el correspondiente formulario, cumplimentado y entregando una copia del mismo a quien ha realizado el encargo, transmitiendo de forma ordenada y clara la información de los productos y servicios, demandados por el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Trasladar al personal de categoría superior los pedidos cuyas características sean complejas o no se adapten a las normas generales establecidas por la empresa, así como las reclamaciones,.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Revisar el encargo que va a ser entregado en tienda comprobando que corresponde con el pedido solicitado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



2: Entregar pedidos a domicilio para cumplir los criterios de calidad de la empresa, siguiendo las instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Anotar los pedidos que se entregan a domicilio en un formulario donde quedan reflejados los datos de la persona que recibe el encargo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Revisar los pedidos a domicilio comprobando que son los solicitados para evitar equívocos en la entrega.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Comprobar las direcciones de entrega de los pedidos antes de salir del establecimiento, asegurándose de que se conoce el itinerario, mediante el uso de planos y callejeros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Acondicionar en el vehículo los trabajos para servir a domicilio en función de la hora de entrega y la durabilidad del producto, siguiendo los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Ofrecer el comprobante de entrega del pedido a domicilio para su firma a quien recibe el producto obteniendo la conformidad del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6: Mantener limpios, acondicionados y dispuestos para su uso los medios de transporte utilizados en la entrega a domicilio de pedidos, dedicándoles la atención necesaria cuando no se estén utilizando.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3: Realizar servicios a domicilio de mantenimiento de plantas naturales para su conservación, cuidando la estética de la composición y siguiendo las instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1 Limpiar, regar y acondicionar las plantas de interior siguiendo las instrucciones pertinentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Reponer las plantas deterioradas en el caso requerido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Aplicar los abonos y productos fitosanitarios de uso doméstico siguiendo protocolos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Comunicar al personal de categoría superior las incidencias en el servicio de mantenimiento o afecciones a la estética de las composiciones para que tome las medidas oportunas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>