



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.”

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 “ECP1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.”.

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: <i>Proporcionar información, orientación de productos y/o servicios a través de los canales de comunicación en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo instrucciones recibidas en actividades promocionales y de atención a clientes, respetando la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal, con el fin de atender sus demandas y cumplir sus expectativas.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Efectuar el contacto con el cliente a través del canal de comunicación utilizado, presencial o no presencial -telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Adaptar el proceso de comunicación en función de las características del cliente y canal de comunicación utilizado, atendiendo al tratamiento protocolario y según establezcan las normas de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Obtener la información solicitada -localización, características de productos y/o servicios, promociones u otra información- de los manuales establecidos por la organización, folletos, documentos informativos, publicidad, información digital, del superior jerárquico, u otros medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Suministrar la información a través del canal de comunicación utilizado, evitando tiempos de espera innecesarios que perjudiquen el trato con el cliente, proporcionando un trato correcto y amable, siguiendo las instrucciones recibidas por el superior jerárquico y según las normas internas establecidas en la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5: Efectuar la despedida del cliente utilizando lenguaje de cortesía según el canal utilizado y los protocolos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1: Proporcionar información, orientación de productos y/o servicios a través de los canales de comunicación en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo instrucciones recibidas en actividades promocionales y de atención a clientes, respetando la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal, con el fin de atender sus demandas y cumplir sus expectativas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4

2: Proporcionar un trato protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio según establezca la norma y el procedimiento interno de la organización a fin de prestar un servicio de calidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Acordar la fecha y hora de entrega con el destinatario, en su caso, mediante llamada telefónica u otros medios establecidos, siguiendo el protocolo establecido por la organización y respetando la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Efectuar la presentación al cliente proporcionando un trato correcto y amable, identificándose con el nombre de la organización y asegurándose de que la información transmitida no se presta a posibles equívocos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Solicitar los datos personales u otros necesarios de identificación, al cliente, en su caso, de acuerdo al procedimiento y protocolo establecido por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Efectuar la comunicación durante el servicio aplicando técnicas que permitan un intercambio de información eficaz -asertividad, escucha activa, feedback, lenguaje positivo, habilidades sociales, empatía u otras- y evitando barreras que obstaculicen una comunicación efectiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Atender las posibles incidencias derivadas del servicio de reparto del pedido dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, y reflejándolas, en su caso, en el documento correspondiente según el procedimiento establecido por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6: Efectuar la despedida al cliente utilizando el lenguaje de cortesía y según las normas establecidas por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



3: Atender las incidencias presentadas por los clientes a través de los canales de comunicación en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo el procedimiento establecido por la organización, aplicando la normativa de defensa de los consumidores y usuarios con el fin de satisfacer sus intereses.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Identificar las incidencias -reclamaciones, quejas, sugerencias u otras causas- realizando preguntas al cliente facilitando la tipificación del incidente y siguiendo los criterios establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Evaluar las incidencias determinando si están dentro del ámbito de su responsabilidad, en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Atender las incidencias aplicando técnicas que permitan una comunicación eficaz, tales como asertividad, escucha activa, feedback, claridad, concreción u otras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Proporcionar la documentación para formalizar la incidencia presentada por el cliente informando de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir según el canal utilizado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Registrar las incidencias atendidas cumplimentando la documentación requerida como fuente de información, empleando herramientas informáticas de gestión de relación con el cliente - CRM, ERP, Sistema Gestor de Base de datos, u otros medios establecidos por la organización en el ámbito de su responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6: Transmitir las incidencias de clientes que exceden del ámbito de su responsabilidad, al superior jerárquico, de forma verbal, escrita, por medios electrónicos u otros, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>