



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP1485\_3: Gestionar la comercialización y el servicio de atención al público en la empresa 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 del “ECP1485\_3: Gestionar la comercialización y el servicio de atención al público en la empresa 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.

<b>1: Atender al público de forma presencial, telefónicamente, online o por cualquier otro medio, proporcionando la información necesaria sobre las consultas de floristería formuladas para facilitar la comercialización.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Prestar la atención al público de la empresa de floristería, ofreciendo una información clara y ordenada, con conocimientos amplios sobre los productos y servicios ofertados- trabajos florales y/o con plantas, decoraciones de eventos y otros- con las habilidades profesionales necesarias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Establecer las necesidades de la clientela mediante técnicas de preguntas y escucha activa, para ofrecerle los productos y/o servicios que puedan satisfacer sus expectativas, asesorando con claridad y exactitud sobre las características (calidad, precio, disponibilidad, entre otras), o planteando otros adicionales, sustitutivos o complementarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Recabar la información necesaria para fijar la estrategia de comercialización adecuada a cada tipo de cliente, utilizando técnicas comerciales (venta cruzada, venta adicional, entre otras) para gestionarla personalmente creando el clima para cerrar la venta con su correspondiente pedido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Solicitar los datos personales de los clientes y destinatarios de los trabajos para incluirlos en la base de datos y, en su caso, acceder a la información disponible en la empresa, responsabilizándose en todo momento del cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal por el personal a su cargo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>1: Atender al público de forma presencial, telefónicamente, online o por cualquier otro medio, proporcionando la información necesaria sobre las consultas de floristería formuladas para facilitar la comercialización.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.5: Introducir la información sobre los productos y servicios que se ha de proporcionar al público, en las herramientas que la empresa tenga disponibles (manuales, catálogos en cualquier formato, agendas electrónicas, redes sociales, web, entre otros) y, en su caso, se transmite al personal correspondiente, de forma ágil y demostrando seguridad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6: Cumplir el plazo necesario para atender un servicio que requiera la elaboración de un documento de gestión comercial (estudio, esquema, boceto, presupuesto, contrato entre otros) para la organización de un evento, decoración nupcial, gran espacio, empresas, entre otros, para entregar los referidos documentos según lo establecido con el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2: Gestionar el proceso de comercialización y prestación de servicios del departamento comercial, supervisando los elementos que intervienen en el mismo, para optimizar el funcionamiento de la empresa de floristería.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Supervisar la atención prestada al cliente en cualquier canal de venta (offline, online) por el personal a su cargo para detectar desviaciones en el cumplimiento de los criterios de calidad marcados por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Gestionar los encargos recibidos a través de cualquier canal comercial (presencial, telefónico, web, redes sociales, empresas de transmisión floral, entre otros) para su ejecución, comprobando que la documentación recabada es completa y cumple las normas- parámetros de rentabilidad, disponibilidad, calidad, entre otros de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Asegurar la dotación de la cuantía de la caja y la disponibilidad de cambio diariamente, así como el material necesario para las ventas (consumibles para medios de pago electrónico, hojas de pedidos, facturas, albaranes, entre otros), adoptando, en su caso, las medidas oportunas para garantizar su suministro en todo momento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Revisar los productos y servicios de la empresa de floristería (composiciones florales y/o con plantas, trabajos funerarios, nupciales, entre otros) y sus correspondientes precios de venta y disponibilidad, así como la información de los mismos (página "web", tienda virtual y en cualquier otro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2: Gestionar el proceso de comercialización y prestación de servicios del departamento comercial, supervisando los elementos que intervienen en el mismo, para optimizar el funcionamiento de la empresa de floristería.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
soporte publicitario), periódicamente para mantenerlos actualizados, siguiendo los criterios de la empresa.				
2.5: Supervisar el reaprovisionamiento de la sala de ventas con criterios comerciales y estéticos para que no se produzca falta de producto según sus características de (conservación, calidad, precio, demanda, entre otros), generando la oportuna orden de compra al proveedor establecido por la empresa, cuando sea necesario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6: Gestionar la venta de productos y servicios a contado o a crédito, así como el arqueo y cierre de caja, detectando posibles desviaciones, responsabilizándose, en su caso, de los efectuados por el personal a su cargo y actuando según los protocolos establecidos por la empresa, a fin de comprobar existencias o stock inactivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Gestionar las quejas y reclamaciones de la clientela de la empresa de floristería, determinando las líneas de actuación para mejorar la calidad del servicio.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Supervisar el comportamiento del personal a su cargo ante una incidencia (sugerencia, queja o reclamación) comprobando que actúa conforme a las normas establecidas por la empresa, asumiendo en caso contrario la responsabilidad para reconducir la situación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Determinar las líneas de actuación a seguir para la atención de incidencias (sugerencias, quejas o reclamaciones) de la clientela, implementando acciones que favorezcan el acuerdo, según la política de calidad de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Atender las quejas o reclamaciones especiales adoptando una actitud positiva y segura, mostrando interés y presentando alternativas que faciliten el acuerdo, según los criterios que la empresa tenga establecidos y aplicando la normativa sobre derechos de los consumidores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Resolver las incidencias (sugerencias, quejas, devolución de productos, reclamaciones, entre otras) que puedan surgir en el proceso post-venta en la empresa de floristería dentro del marco de su responsabilidad, aplicando las medidas correctoras que la empresa tenga establecidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Gestionar las quejas y reclamaciones de la clientela de la empresa de floristería, determinando las líneas de actuación para mejorar la calidad del servicio.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.5: Determinar la forma de resolver una reclamación en la empresa de floristería según el procedimiento establecido y atendiendo a las normas legales de consumo, informando cuando sea necesario de la formalización y/o presentación de la misma ante otras instancias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6: Transmitir la información que se suministra ante una incidencia, especificando los mecanismos disponibles en la empresa (queja, reclamación, mediación, arbitraje, entre otros) así como los documentos necesarios que se han de presentar para la tramitación (hoja de reclamación, factura, presupuesto, ticket de caja, entre otros) y evaluándolo posteriormente para la mejora de la calidad del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>4: Informar a la dirección de las actividades de comercialización de la empresa de floristería, transmitiendo sugerencias y conclusiones para mejorar su funcionamiento.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Procesar la información sobre nuevos productos y servicios obtenidos por distintos canales (cursos de formación, publicaciones especializadas, asociaciones empresariales, entre otros) periódicamente para determinar las tendencias del sector y de la demanda, aportando al personal a su cargo la información correspondiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Elaborar los informes y análisis sobre los datos de atención al público, proceso de comercialización, prestación de servicios e incidencias (sugerencias, quejas y reclamaciones) regularmente para facilitarlos a la dirección de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Proponer la formación del personal a su cargo a la dirección, en función de las capacidades y necesidades de promoción, así como de las nuevas demandas de productos y servicios a comercializar por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Transmitir las modificaciones orientadas a optimizar la calidad del servicio de manera clara al personal a su cargo por el canal establecido para evitar futuras quejas y reclamaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



UNIÓN EUROPEA  
NextGenerationEU

<b>4: Informar a la dirección de las actividades de comercialización de la empresa de floristería, transmitiendo sugerencias y conclusiones para mejorar su funcionamiento.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.5: Transmitir las sugerencias y mejoras de las actividades de venta- procesos comerciales, acciones promocionales, nuevas operativas y otros- por el canal establecido a la dirección para su implementación en la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>