



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP1768_1: Comunicarse en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar”

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 "ECP1768_1: COMUNICARSE EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS COLECTIVOS DE DINERO Y ÁZAR".

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>Proyectar la imagen de la empresa en la atención y el trato a los clientes de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar con el fin de conseguir la satisfacción de los mismos.</i> | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1.1: Establecer la imagen personal, como el uso de cosméticos, afeitado, peinado, complementos, entre otros, ajustándola a los protocolos de comunicación internos de la empresa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.2: Proyectar la presentación ante los interlocutores externos y clientes, identificándose y mostrando la imagen corporativa de la empresa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.3: Adecuar las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato a los clientes a los estándares de calidad exigidos por la empresa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.4: Atener el comportamiento en público en el desarrollo de la actividad profesional, a la imagen de la compañía, aplicando las normas de protocolo de comunicación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.5: Ajustar la postura corporal durante el desarrollo de sus funciones a lo establecido por la empresa en cada uno de los juegos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.6: Atener el servicio prestado durante todo el proceso a los estándares de calidad establecidos por la empresa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 2: Interactuar con clientes de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, transmitiendo información operativa y rutinaria de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales en la organización. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2.1: Transmitir la información rutinaria con clientes de forma presencial y a través de un trato cortés hacia los clientes, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.2: Seleccionar la interacción con los clientes, de tipo verbal y/o gestual, utilizándolos de acuerdo con el contexto y la propia actividad en el establecimiento, con el fin de que los parámetros de comunicación se cumplan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.3: Transmitir la información en función de las demandas del cliente y vinculada al contexto del juego, cumpliendo los objetivos de comunicación fijados por la empresa, para garantizar su comprensión. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.4: Adoptar las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público en función del tipo de establecimiento y de la función desempeñada. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.5: Adaptar la comunicación con los clientes a la tipología de los mismos, al tipo de juego y al tipo de establecimiento: casino, sala de bingo o salón de juego. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.6: Mantener la confidencialidad y la privacidad ante cualquier demanda o atención prestada a los clientes, actuando con discreción para garantizar el derecho de protección de datos e integridad personal. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.7: Dirigir las preguntas e informaciones complementarias requeridas por los clientes y que sobrepasan su ámbito de actuación, hacia la persona responsable, de forma que queden satisfechas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 3: Mantener comunicaciones interpersonales con la persona responsable y otros miembros del establecimiento de juegos colectivos de dinero y azar, con el fin de cumplir requerimientos en las actividades profesionales de su ámbito de actuación. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3.1: Confirmar la comprensión del contenido y significado de la comunicación con los miembros del entorno de trabajo y persona responsable, como recepción de instrucciones de trabajo, transmisión de información, entre otras, | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 3: Mantener comunicaciones interpersonales con la persona responsable y otros miembros del establecimiento de juegos colectivos de dinero y azar, con el fin de cumplir requerimientos en las actividades profesionales de su ámbito de actuación. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| solicitando las aclaraciones oportunas, para cumplir con los requerimientos en su ámbito de actuación. | | | | |
| 3.2: Solicitar la información, las aclaraciones o los recursos necesarios a la persona responsable, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.3: Integrar los comportamientos de escucha atenta y efectiva en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal y no verbal. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.4: Requerir la información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, de la persona responsable dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales de comunicación internos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 4: Atender en el marco de su responsabilidad las quejas y/o reclamaciones presentadas por los clientes, canalizándolos según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa, de forma que la normativa aplicable de protección al consumidor se cumpla. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4.1: Atender las quejas y/o reclamaciones presentadas por el cliente, adoptando una actitud y comportamiento positivos para evitar un agravamiento de la situación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.2: Atender las quejas y/o reclamaciones relacionadas con el juego, adoptando una posición de interés y seguridad, de forma que el acuerdo con el cliente, y los criterios establecidos por la empresa en cuanto a normativa aplicable de calidad, se cumplan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.3: Canalizar las quejas y/o reclamaciones que sobrepasan la responsabilidad asignada a la persona responsable, utilizando el procedimiento de calidad y seguridad establecido por la empresa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 4: Atender en el marco de su responsabilidad las quejas y/o reclamaciones presentadas por los clientes, canalizándolos según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa, de forma que la normativa aplicable de protección al consumidor se cumpla. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4.4: Atender las quejas y/o reclamaciones siguiendo protocolos de comunicación establecidos por la empresa para respetar la normativa aplicable de protección al consumidor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.5: Desarrollar las actividades relativas a la atención a clientes en caso de quejas y reclamaciones, aplicando los procedimientos internos de comunicación para garantizar la seguridad personal. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |