



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP1795_2: Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación”

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 “ECP1795_2: Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación”.

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:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. 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.

APP1: <i>Obtener información sobre clientes potenciales consultando las bases de datos y/o listados propios.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Recabar información de clientes potenciales a través del acceso a bases de datos y/o listados propios o, en su caso, utilizados en la actividad de mediación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Obtener listados de clientes potenciales mediante consultas en las bases de datos y/o listados propios de clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Registrar la información obtenida de potenciales clientes en las bases de datos a través de los formularios o tablas disponibles y detallando la información más relevante para la actividad de mediación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Actualizar los contenidos de las bases de datos de clientes periódicamente de acuerdo con los sistemas de información utilizados por zonas, productos, clientes, vendedores u otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: <i>Preparar el contacto comercial con el cliente en función de las acciones comerciales establecidas.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Clasificar a los clientes según las características que lo definen y en función de perfiles y parámetros tipo establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Diseñar la estrategia de acercamiento al cliente de acuerdo con las características del perfil y entorno del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Diseñar la oferta posible para el cliente de acuerdo con las	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Preparar el contacto comercial con el cliente en función de las acciones comerciales establecidas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
características del perfil y entorno del cliente.				
APS2.4: Seleccionar los materiales a utilizar de acuerdo con las características del perfil y entorno del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Seleccionar los canales de comunicación para establecer los contactos iniciales con los clientes en función de las características del cliente y de los diferentes escenarios derivados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Efectuar los mailing o acciones de marketing directo programadas personalizando con precisión para cada cliente los datos relativos a la acción comercial prevista con el mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Mantener los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación del área de trabajo en orden y actualización de acuerdo con el protocolo de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Revisar el catálogo de productos de las entidades aseguradoras, sus condicionados, y otros documentos o fuentes de información comprobando que estén actualizados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.9: Revisar el protocolo establecido por la organización para cada acción comercial dependiendo del soporte elegido para cada acción comercial, con la antelación suficiente al contacto y teniendo en cuenta las técnicas de comunicación adecuadas al tipo de cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Efectuar la entrevista con el cliente, informándole de los productos y servicios ofertados.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Contactar con el cliente utilizando las técnicas de comunicación adecuadas al tipo de cliente y canal establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Entrevistar al cliente de acuerdo con las pautas establecidas utilizando el medio establecido, papel o aplicación informática.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Informar sobre los productos que cubran las necesidades del cliente recordándole los servicios ofrecidos y su forma de acceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Efectuar la entrevista con el cliente, informándole de los productos y servicios ofertados.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.4: Resolver las incidencias surgidas en el desarrollo del contacto con el cliente utilizando técnicas de escucha empática y activa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Registrar las reclamaciones y quejas realizadas en el sistema de información utilizado asignando el código en función de las normas establecidas en los campos correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Transmitir las copias a los mediadores responsables para facilitar las oportunidades de negocio a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Informar sobre los productos nuevos o posibles mejoras a los contratados a los clientes de forma clara y escueta concertándoles una visita posterior con el mediador.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Comprobar que las acciones de marketing directo a los clientes se han efectuado a través de llamadas telefónicas personalizadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.9: Concertar una visita posterior con el mediador a través de llamadas telefónicas personalizadas en su caso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.10: Obtener referencias de potenciales clientes durante el contacto con el cliente mediante las estrategias de sondeo adecuadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.11: Registrar los contactos, solicitudes, consultas técnicas u otros datos relevantes facilitados por el cliente en el sistema de información utilizado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.12: Archivar los contactos, solicitudes, consultas técnicas u otros datos relevantes facilitados por el cliente en el sistema de archivo informático o convencional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.13: Transmitir los contactos, solicitudes, consultas técnicas u otros datos relevantes facilitados por el cliente a los responsables de la organización en la actividad de mediación a través de los medios adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
--	-------------------------------	--	--	--



APP4: Efectuar las gestiones administrativas de la actividad de mediación, entregando la documentación y los importes necesarios.	1	2	3	4
APS4.1: Entregar la nota informativa previa a la suscripción del contrato de seguro al potencial tomador personalmente o a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Recoger los datos de los clientes en la solicitud para su traslado posterior al mediador a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Entregar las condiciones generales, especiales y particulares del seguro al tomador personalmente o a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Entregar los documentos contractuales suscritos por el tomador al mediador personalmente o a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Comprobar que la documentación referida al mediador se entregó previamente al tomador constatándolo en la póliza y de conformidad con lo acordado entre el mediador y la entidad aseguradora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Entregar la información necesaria para la actualización de las condiciones de las pólizas de seguro recibida del tomador personalmente o a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.7: Efectuar el cobro de los recibos de prima de los contratos de seguro cuando proceda, personalmente o a través de los medios disponibles dando traslado posterior de los fondos al mediador.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.8: Entregar los importes recaudados al mediador cuando proceda personalmente o a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.9: Entregar la documentación con la información relativa a los trámites a seguir ante el mediador en caso de siniestro al cliente personalmente o a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.10: Atender sus quejas o reclamaciones respecto al servicio de mediación prestado personalmente o a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.11: Recepcionar las declaraciones de los siniestros efectuadas por los tomadores, asegurados o beneficiarios para trasladarlas al mediado cuando proceda personalmente o a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.12: Entregar la documentación relativa a las liquidaciones de siniestros a los asegurados cuando proceda personalmente o a través de los medios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: <i>Efectuar las gestiones administrativas de la actividad de mediación, entregando la documentación y los importes necesarios.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
disponibles.				
APS4.13: Recoger las firmas de los asegurados en la liquidación cuando proceda personalmente o a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.14: Entregar cheque nominativo con la indemnización correspondiente cuando proceda personalmente o a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>