



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP2184_3: Gestionar las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera”

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 "ECP2184_3: Gestionar las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera".

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: Informar sobre servicios de transporte por carretera ofertados a clientes, atendiendo de forma presencial o por medios electrónicos, para satisfacer sus demandas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Prestar la atención a usuarios del servicio de transporte por carretera, adoptando actitudes respetuosas, proactivas, de escucha activa, entre otras, ofreciendo ofertas personalizadas en función sus necesidades, gustos, sugerencias, entre otros, de la clientela.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Registrar la solicitud de información de los usuarios del servicio de transporte por carretera, categorizándola para su posterior tratamiento, utilizando nuevas tecnologías de la información (TICS) y segmentando el mercado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Ofrecer la información requerida por el cliente, utilizando aplicaciones informáticas de seguimiento de operaciones GPS (Global Positioning System), analizando rutas de reparto, puntos de recogida, tiempos de entrega, entre otros, para cada uno de los envíos programados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Efectuar la atención personalizada a clientes potenciales, gestionando modelos de negocio, mejorando la experiencia de usuario a través de asistentes telefónicos, cuestionarios web, email marketing, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5: Medir la satisfacción con la atención recibida, empleando indicadores de calidad (KPIS), analizando la lealtad con la empresa, compras recurrentes, contratación de servicios complementarios, entre otros, utilizando aplicaciones de gestión de relaciones con clientes Customer Relationship Management (CRM).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1: Informar sobre servicios de transporte por carretera ofertados a clientes, atendiendo de forma presencial o por medios electrónicos, para satisfacer sus demandas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.6: Analizar el tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones, implementando procesos de calidad estandarizados en los procesos de transporte, minimizando los tiempos de respuesta y resolución, mejorando expectativas relacionadas con la velocidad, flexibilidad, transparencia, personalización de la atención, fiabilidad del servicio, entre otras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2: Gestionar relaciones con clientes y usuarios de servicios de transporte por carretera, coordinando las acciones, fidelizando al público objetivo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Registrar los datos de usuarios del servicio de transporte, utilizando aplicaciones de gestión de relaciones con clientes Customer Relationship Management (CRM), analizando ofertas, servicios exclusivos (premium) contratados, entregas inmediatas, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Realizar la trazabilidad de los servicios de transporte por carretera contratados, utilizando sistemas de seguimiento y localización de flotas o mercancías, obteniendo flujos de información multilaterales entre transportistas, clientes, proveedores, entre otros, facilitando la información entre ellos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Fidelizar la clientela, personalizando los servicios ofertados, mejorando el proceso de comunicación a través de: tarifas, cupones, descuento, promociones, tarjetas de clientes habituales, entre otros, ofreciendo valor añadido a cada servicio de transporte por carretera, favoreciendo la imagen de marca.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Lanzar las acciones promocionales de captación de la clientela, mejorando el posicionamiento de la empresa en buscadores, aplicando estrategias de marketing viral en redes sociales, entre otras, aplicando criterios de calidad en el servicio de transporte por carretera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Efectuar el seguimiento de las acciones publicitarias de los servicios de transporte por carretera, midiendo la eficacia de los canales publicitarios: televisión, prensa, radio, Internet, redes sociales, publicidad exterior, entre otros, analizando la rentabilidad de cada acción acorde con el presupuesto de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3: Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones de usuarios de transporte por carretera fidelizando a clientes potenciales para mejorar la ventaja competitiva.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Procesar las sugerencias, quejas y reclamaciones a los servicios de transporte por carretera, determinando la responsabilidad de las partes, origen, recogida, entrega, carga, descarga, facturación, entre otros, de cada operación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Efectuar La resolución de incidencias de servicios de transporte por carretera, considerando alternativas según tipología del servicio, repercusión económica, reparación de daños, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Transmitir las incidencias producidas, con prontitud a la empresa a través de medios electrónicos, corrigiendo las mismas eficazmente y dando una respuesta, para mejorar la calidad del servicio de transporte por carretera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Determinar la posibilidad de resolución extrajudicial de las reclamaciones, realizando trámites para la celebración de la junta arbitral de transporte analizando plazos, daños, importes, causas de la reclamación entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Elaborar la memoria anual de reclamaciones, recopilando las sugerencias y reclamaciones, tratando de fidelizar a los viajeros con estrategias de marketing personalizado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4: Supervisar el seguimiento de las operaciones de transporte por carretera, resolviendo incidencias para favorecer la calidad y mejora continua en los procesos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Registrar el seguimiento de las operaciones de transporte por carretera, utilizando bases de datos, aplicaciones de Intercambio Electrónico de Datos (EDI), entre otros, e implementando protocolos de comunicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Efectuar la gestión de incidencias con clientes de servicios de transporte por carretera, aplicando el plan de contingencias, cuando fuese necesario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Supervisar las operaciones de transporte por carretera, aplicando sistemas integrados de gestión, eliminando errores de planificación de rutas, utilizando parámetros de mejora continua en los procesos, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4: Supervisar el seguimiento de las operaciones de transporte por carretera, resolviendo incidencias para favorecer la calidad y mejora continua en los procesos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.4: Realizar el informe de seguimiento de la gestión de incidencias y reclamaciones, clasificando por tipos de incidencias, número, respuestas dadas, entre otros, elaborando las estadísticas de operaciones, resolución de quejas y reclamaciones de clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5: Integrar los procesos de mejora continua en los servicios de transporte por carretera, aplicando parámetros de limpieza, orden, motivación, control de consumos, entre otros, y respetando los sistemas de gestión de la calidad según normas ISO (International Organization Standardization).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5: Analizar los niveles de satisfacción de la clientela con la calidad del servicio de transporte por carretera prestado, utilizando encuestas, indicadores de calidad (KPIs), entre otros, para distanciarse estratégicamente de la competencia.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Detectar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio del transporte por carretera, empleando técnicas e indicadores de satisfacción, cliente oculto (Mytery Shopping), Medidas Directas de Prestación del servicio (MDP), instalación de dispositivos Happy Or Not (HON), entre otros, analizando los resultados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2: Analizar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio, interpretando los resultados de las encuestas de satisfacción, elaborando informes periódicos, calculando ratios de retorno de inversión (ROI), entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3: Medir el seguimiento del nivel de calidad en la prestación del servicio, comparándolo con el Índice de Calidad Interna (ICI) de cada servicio, e interpretando las desviaciones producidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4: Recabar la experiencia acumulada de la empresa en la prestación del servicio, empleando informes del personal en contacto con clientes (grupos de diagnóstico), realizando investigaciones de mercado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5: Efectuar las entrevistas de salida, preguntando a antiguos usuarios por las causas de no contratación de servicios de transporte, analizando las ventajas competitivas de otras empresas del sector, y trazando estrategias de recaptación de potenciales clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Financiado por
la Unión Europea