PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁ NDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES "ECP2278_2: Efectuar operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural"

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 "ECP2278_2: Efectuar operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural".

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**: Efectuar el procedimiento de bienvenida y acogida a los huéspedes, potenciando la amabilidad y la cordialidad para mostrar cercanía en el trato.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1 El procedimiento de bienvenida y acogida a los huéspedes se efectúa, potenciando la amabilidad y la cordialidad para mostrar cercanía en el trato.	☐	☐	☐	☐
1.2 Mostrar el alojamiento al cliente, explicándole todo lo relativo al funcionamiento de las instalaciones y dotación existentes, y medios de seguridad.	☐	☐	☐	☐
1.3 Detallar las actividades y servicios complementarios del alojamiento al cliente, aportando en su caso folletos informativos.	☐	☐	☐	☐
1.4: Aportar la información de contacto a utilizar por el cliente en casos de emergencia durante el proceso de acogida.	☐	☐	☐	☐
1.5: Cumplimentar el parte de entrada de viajeros, formalizando los documentos manual o informáticamente.	☐	☐	☐	☐

***2**: Prestar información general a los clientes sobre itinerarios, recursos naturales y culturales, meteorología, servicios de restauración y productos agroalimentarios para poner en valor los recursos de la zona, incidiendo en la necesaria conservación de los espacios naturales.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1 Facilitar los listados y documentación relativa a los recursos naturales, culturales, actividades deportivas o recreativas y de fiestas locales de la zona a los clientes, prestándoles la información complementaria que soliciten.	☐	☐	☐	☐
2.2 Facilitar la información sobre los servicios turísticos de la zona, tales como puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía, complementando la oferta propia, de otros establecimientos o tiendas turísticas.	☐	☐	☐	☐
2.3 Comunicar la información relativa a la oferta gastronómica, y en su caso del establecimiento, y a los productos agroalimentarios de la zona a los clientes favoreciendo su venta y potenciando la sostenibilidad de la economía local	☐	☐	☐	☐
2.4 Poner a disposición de los usuarios la normativa aplicable y los procedimientos de autorización de accesos y uso a espacios naturales y/o protegidos de la forma más conveniente y efectiva para sensibilizar sobre la necesaria conservación de los mismos.	☐	☐	☐	☐
2.5 Facilitar el contacto con las organizaciones que presten servicios de turismo de naturaleza y ocio en la zona a los usuarios, estableciendo con éstas previamente los canales adecuados de comunicación y coordinación.	☐	☐	☐	☐
2.6 Efectuar el trato con los clientes con respeto, amabilidad y cordialidad, expresándose de forma clara y preocupándose por los intereses de los mismos.	☐	☐	☐	☐
2.7 Adecuar la propia conducta de respeto y protección ambiental en todo momento al entorno en el que se trabaja, reforzando con el ejemplo los mensajes de sensibilización transmitidos a los clientes o usuarios.	☐	☐	☐	☐
2.8 Facilitar los diferentes soportes de información disponibles en el alojamiento, como listados de recursos naturales y culturales, guías de viaje, folletos turísticos, libros especializados, periódicos y revistas, relacionados con las diferentes actividades de ocio y tiempo libre que se puedan realizar en el entorno, a los clientes, prestándoles la información complementaria que soliciten.	☐	☐	☐	☐

***3**: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos de alojamiento rural-natural, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar posibles estancias.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1 Efectuar la atención directa al cliente o usuario de forma fluida, cortés y educada adoptando una actitud amable, hospitalaria y de trato cercano, contribuyendo así con la estrategia de fidelización de clientes.	☐	☐	☐	☐
3.2 Mantener la comunicación con los clientes durante todo el tiempo que dure su estancia, favoreciendo la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.	☐	☐	☐	☐
3.3 Satisfacer los deseos del cliente o usuario siempre que sea posible con la mayor celeridad, respetando, al mismo tiempo, las normas del establecimiento.	☐	☐	☐	☐
3.4 Atender las quejas o reclamaciones de los clientes con amabilidad, eficacia y máxima discreción anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa aplicable.	☐	☐	☐	☐
3.5 Verificar las actuaciones adoptadas ante situaciones adversas, comprobando que son las establecidas y adecuadas a cada situación.	☐	☐	☐	☐

***4**: Efectuar los procedimientos y actividades propias a la salida y despedida de los huéspedes adoptando una actitud amable, evaluando el grado de satisfacción de los huéspedes.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Cumplimentar la ficha de cliente anotando las circunstancias de su estancia, tales como período de alojamiento, servicios prestados y cualquier otra de interés para la formalización de la factura.	☐	☐	☐	☐
4.2 Presentar la factura emitida al cliente, aclarando cualquier concepto que le presente dudas y aplicando el sistema de pago convenido.	☐	☐	☐	☐
4.3 Comprobar el grado de satisfacción formulando preguntas directas a los clientes, de manera verbal o por escrito mediante cuestionarios a la vista de los clientes.	☐	☐	☐	☐

4: Efectuar los procedimientos y actividades propias a la salida y despedida de los huéspedes adoptando una actitud amable, evaluando el grado de satisfacción de los huéspedes.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.4 Utilizar la ofimática y las aplicaciones informáticas específicas para las actividades a nivel de usuario, evitando tiempos innecesarios de espera.	☐	☐	☐	☐