



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP2369_1: Efectuar las operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio”

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 "ECP2369_1: Efectuar las operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio".

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:	Firma:
NIF:	
Nombre y apellidos del asesor/a:	Firma:
NIF:	

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: Preparar la documentación y los medios de cobro necesarios en la entrega y/o recogida de productos a domicilio, de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de gestionar de forma eficiente la liquidación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Recopilar las instrucciones de trabajo prestando atención, tomando notas, en su caso, y solicitando las aclaraciones pertinentes.	☐	☐	☐	☐
1.2: Pedir los importes exactos de las operaciones al responsable de caja a partir de la hoja de reparto, tanto para las operaciones de entrega, como para proporcionar los cambios en los casos que la persona receptora haya comunicado cómo va a realizar el abono.	☐	☐	☐	☐
1.3: Preparar los dispositivos y medios de cobro electrónicos -PDA, TPV, datafono u otros- necesarios para efectuar las operaciones de cobro, comprobando que se encuentran operativos en cuanto al nivel de batería, conexión eléctrica, telefónica o Internet, stock de rollos de papel, entre otros, acorde al volumen de operaciones.	☐	☐	☐	☐
1.4: Recopilar la documentación generada en la entrega y/o recogida -albaranes, facturas, justificantes de entrega u otros- verificando su correspondencia con la hoja de reparto.	☐	☐	☐	☐

2: Formalizar la operación de cobro teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, la normativa aplicable y siguiendo los protocolos establecidos por la organización, para prestar un servicio de calidad al cliente y evitar descuadres de tesorería.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Comprobar el proceso de cobro, los datos de destino e importes a entregar, verificando que se correspondan con su justificante, y la información reflejada como pueden ser datos de los destinatarios, el importe, la modalidad de entrega u otros.	☐	☐	☐	☐
2.2: Cobrar el servicio al destinatario, utilizando los medios habituales de pago, como pueden ser efectivo, cheques, reembolso, medios electrónicos u otros.	☐	☐	☐	☐
2.3: Tratar el dinero en efectivo y las operaciones relacionadas con el cobro, de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.	☐	☐	☐	☐
2.4: Emitir el documento justificativo de la operación de cobro dejando constancia de las partes implicadas, concepto e importe, u otros datos que establezca el procedimiento establecido de la organización.	☐	☐	☐	☐
2.5: Entregar al cliente la copia del documento justificativo de la operación después de la firma, si fuera necesario y siguiendo el procedimiento establecido por la organización.	☐	☐	☐	☐
2.6: Contrastar el saldo final derivado del servicio de entrega y/o recogida de productos verbalmente o de manera documentada realizando un punteo sobre el listado de operaciones, en su caso, reflejando los importes cobrados, recibidos y las operaciones no realizadas.	☐	☐	☐	☐
2.7: Entregar la documentación y el efectivo derivado de las operaciones, al responsable a través del procedimiento establecido por la organización.	☐	☐	☐	☐

3: Atender al cliente con un trato protocolarizado durante la entrega y/o recogida de productos a domicilio -mensajería, correspondencia, paquetería u otros- según la normativa aplicable de confidencialidad a fin de garantizar un servicio de calidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Aplicar las normas de cortesía durante el trato al cliente, saludando con respeto, según las normas internas establecidas por la organización.	☐	☐	☐	☐



3: Atender al cliente con un trato protocolarizado durante la entrega y/o recogida de productos a domicilio -mensajería, correspondencia, paquetería u otros- según la normativa aplicable de confidencialidad a fin de garantizar un servicio de calidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.2: Solicitar los datos necesarios para la entrega del producto al cliente de forma amable y correcta contrastando que se correspondan con lo indicado en la hoja de reparto.	☐	☐	☐	☐
3.3: Interpretar correctamente las explicaciones con precisión para que el mensaje sea aportado con inmediatez y precisión.	☐	☐	☐	☐
3.4: Transmitir la información aplicando técnicas que permitan una comunicación eficaz, tales como asertividad, escucha efectiva, feed back, claridad, concreción u otras.	☐	☐	☐	☐
3.5: Atender las posibles reclamaciones e incidencias a fin de recopilar la información suficiente, transmitiendo al responsable de forma escrita, verbal, por medios electrónicos u otros y dar respuesta en el ámbito de su responsabilidad.	☐	☐	☐	☐
3.6: Efectuar la despedida con celeridad y precisión evitando demoras al final de la comunicación, utilizando un lenguaje de cortesía.	☐	☐	☐	☐