



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP2374_2: Realizar operaciones de gestión en establecimientos para higiene y arreglos estéticos de animales de compañía”

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 “ECP2374_2: Realizar operaciones de gestión en establecimientos para higiene y arreglos estéticos de animales de compañía”.

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: Realizar operaciones de recepción y entrega del animal de compañía, para identificar las necesidades demandadas por el cliente, valorar el nivel de satisfacción con el servicio prestado y potenciar la actividad comercial, cumpliendo la normativa interna del establecimiento.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Atender al cliente, respondiendo a la demanda de sus necesidades y consultando el historial del animal, según pautas del establecimiento referentes a la recepción.	☐	☐	☐	☐
1.2: Manejar a los animales de compañía, según parámetros de atención normalizados del establecimiento y manuales especializados, iniciando la aproximación al mismo de forma progresiva y tranquila, aplicando técnicas de comunicación, creando vínculos afectivos y transmitiéndole confianza.	☐	☐	☐	☐
1.3: Transmitir la imagen de la empresa a través de una presencia cuidada y una atención amable y personalizada para fidelizar al cliente y potenciar la actividad del establecimiento.	☐	☐	☐	☐
1.4: Proporcionar al cliente asesoramiento sobre productos y servicios para higiene y estética de animales de compañía, según su demanda, recomendando o desaconsejando actuaciones o materiales en función del bienestar del animal.	☐	☐	☐	☐
1.5: Comunicar al cliente el presupuesto aproximado de los cuidados higiénicos o estéticos, en función de los servicios prestados, indicando el tiempo estimado.	☐	☐	☐	☐

1: Realizar operaciones de recepción y entrega del animal de compañía, para identificar las necesidades demandadas por el cliente, valorar el nivel de satisfacción con el servicio prestado y potenciar la actividad comercial, cumpliendo la normativa interna del establecimiento.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.6: Entregar el animal de compañía al cliente, exponiendo los trabajos practicados e incidencias surgidas durante la sesión y asesorándole sobre higiene, estética, productos, entre otros, en función del bienestar del animal.	☐	☐	☐	☐
1.7: Atender las quejas de los clientes, adoptando medidas para su resolución en el menor tiempo posible, según procedimiento y criterios de reclamaciones internos y normativa aplicable referente a establecimientos para animales de compañía.	☐	☐	☐	☐

2: Implementar el plan de mantenimiento de sistemas de seguridad, equipos y herramientas del establecimiento de higiene y arreglos estéticos de animales de compañía, para garantizar su funcionamiento y rentabilizar los aparatos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Disponer las instalaciones, sistemas de seguridad, equipos y herramientas del establecimiento de higiene y arreglos estéticos de animales de compañía, verificando sus condiciones higiénicas, en cuanto a limpieza, desinfección y desinsectación y practicando mantenimiento de primer nivel.	☐	☐	☐	☐
2.2: Elaborar las fichas técnicas de los equipos y aparatos, incluyendo los elementos a sustituir y calendario de revisión previsto.	☐	☐	☐	☐
2.3: Verificar la inspección de los equipos y aparatos, comprobando el cumplimiento de los plazos previstos en el plan de mantenimiento.	☐	☐	☐	☐

3: Realizar operaciones de control del almacén del establecimiento de animales de compañía, para la localización, conservación y control de los utensilios o productos, rentabilizando los espacios destinados a ello.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Comprobar el espacio destinado a almacén, verificando que reúne los requisitos (ventilación, humedad, temperatura, entre otros) para la conservación de productos y utensilios de higiene y estética animal.	☐	☐	☐	☐

3: Realizar operaciones de control del almacén del establecimiento de animales de compañía, para la localización, conservación y control de los utensilios o productos, rentabilizando los espacios destinados a ello.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.2: Verificar la disponibilidad de existencias de los utensilios y productos del establecimiento, según inventario, sistemas de control de stock, calidad y caducidad de los productos almacenados.	☐	☐	☐	☐
3.3: Registrar la información sobre productos agotados, deteriorados, caducados o bajo mínimos, según formato y soporte disponibles y cumpliendo normas internas del establecimiento, para proponer su reposición.	☐	☐	☐	☐
3.4: Comprobar los utensilios y productos recibidos, verificando la coincidencia del albarán con el pedido solicitado, entregando al responsable de la gestión económica los documentos acompañantes de la mercancía.	☐	☐	☐	☐
3.5: Distribuir los utensilios y productos recibidos en estanterías, armarios del almacén o expositores, según su naturaleza y condiciones de conservación.	☐	☐	☐	☐
3.6: Preparar el material para la aplicación de primeros auxilios, disponiéndose de forma visible y ordenada, en previsión de posibles incidentes o accidentes a personas o animales de compañía.	☐	☐	☐	☐

4: Recopilar información de clientes, historiales y servicios prestados a los animales de compañía, para actualizar el fichero, utilizando el formato y soporte disponible en el establecimiento y cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, entre otras.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Complimentar la ficha del animal de compañía que acude por primera vez al establecimiento, según formato y soporte disponibles, recogiendo datos referentes a su comportamiento (miedo, agresividad, rebeldía, entre otros), enfermedades de interés y lesiones, para tomar precauciones durante la sesión evitando riesgos asociados o para rechazar el servicio recomendando consultar al facultativo veterinario.	☐	☐	☐	☐
4.2: Actualizar las fichas de entrada de animales de compañía con información referida a lesiones, tratamientos y servicio que se vaya a prestar, registrando	☐	☐	☐	☐

4: Recopilar información de clientes, historiales y servicios prestados a los animales de compañía, para actualizar el fichero, utilizando el formato y soporte disponible en el establecimiento y cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, entre otras.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
las incidencias surgidas.				
4.3: Custodiar la información generada en los establecimientos de higiene y estética de animales de compañía, creando copias de seguridad según protocolos internos de conservación de soportes de información y normativa aplicable de protección de datos.	☐	☐	☐	☐

5: Asesorar a clientes sobre productos, útiles y servicios de animales de compañía, participando en su promoción, aplicando técnicas especializadas de mercadotecnia, para rentabilizar la empresa y prestar atención integral, colaborando con la administración del establecimiento.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Mostrar al cliente la gama de útiles y productos de higiene y estética animal, objeto de la venta, destacando las novedades, apoyando la información con argumentos y detallando las cualidades y características relevantes del producto (relación calidad/precio, tamaño, entre otras).	☐	☐	☐	☐
5.2: Programar las campañas promocionales de productos o servicios para animales de compañía, diseñando un calendario de actuaciones previstas, según las necesidades de los clientes y utilizando distintos medios de comunicación, herramientas para gestión, entre otras.	☐	☐	☐	☐
5.3: Colocar los productos y artículos del establecimiento de higiene y estética para animales de compañía, aplicando técnicas especializadas de mercadotecnia, presentándolos de forma atractiva y creando un entorno agradable que favorezca la rentabilidad de la empresa.	☐	☐	☐	☐
5.4: Facturar los servicios prestados, así como los productos de higiene y estética animal vendidos, previa comunicación al cliente de su coste y formas de pago aceptadas por la empresa, manejando los equipos disponibles para el cobro y garantizando la seguridad de la caja.	☐	☐	☐	☐
5.5: Controlar el grado de satisfacción del cliente con los productos o servicios de higiene o estética prestados al animal de compañía, realizando la evaluación correspondiente, en su caso, aplicando acciones post-venta y de	☐	☐	☐	☐

5: Asesorar a clientes sobre productos, útiles y servicios de animales de compañía, participando en su promoción, aplicando técnicas especializadas de mercadotecnia, para rentabilizar la empresa y prestar atención integral, colaborando con la administración del establecimiento.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
fidelización.				