



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP2478_3: Acoger al pasaje durante trayectos marítimos y fluviales”

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 "ECP2478_3: Acoger al pasaje durante trayectos marítimos y fluviales".

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: Atender a los pasajeros de transporte marítimo y fluvial, según los estándares de calidad y utilizando los protocolos de actuación establecidos por la compañía marítima o fluvial, para conseguir su satisfacción.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Dispensar la atención al pasaje manejando habilidades en comunicación, tales como escucha activa, empatía, feedback, asertividad, claridad, entonación y concreción.	☐	☐	☐	☐
1.2: Atender las llamadas de asistencia de los pasajeros con prontitud y procurar satisfacer las peticiones en su ámbito de responsabilidad, con el fin de cumplir las expectativas del cliente.	☐	☐	☐	☐
1.3: Analizar los comportamientos y actitudes de los pasajeros con el fin de detectar necesidades que se ajusten al servicio.	☐	☐	☐	☐
1.4: Proporcionar la información y las explicaciones precisas al pasajero con nitidez, asegurándose de la comprensión del mensaje.	☐	☐	☐	☐
1.5: Comunicar las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados al cliente, en forma y tiempo establecidos, para adecuar administrativamente la nueva situación.	☐	☐	☐	☐
1.6: Colaborar con el personal de animación del buque, en caso de que lo hubiera, informando al pasaje, promoviendo su participación y ayudando, en caso necesario, en el desarrollo de las actividades con fines de animación que se desarrollan a bordo.	☐	☐	☐	☐

1: Atender a los pasajeros de transporte marítimo y fluvial, según los estándares de calidad y utilizando los protocolos de actuación establecidos por la compañía marítima o fluvial, para conseguir su satisfacción.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4

2: Acoger al pasaje durante el trayecto siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía marítima o fluvial, para que el proceso sea fluido, ordenado y satisfactorio para los pasajeros.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Realizar las operaciones de recepción del pasaje en el lugar establecido por la compañía marítima o fluvial y organizar empleando los medios disponibles, de forma que se consiga fluidez en el proceso.	☐	☐	☐	☐
2.2: Realizar la recepción de forma cordial, orientándole y facilitándole la información que precise en cuanto al tipo de acomodación, categoría o ubicación que tenga reservada y aplicando las técnicas de comunicación pertinentes que procuren la satisfacción de los pasajeros.	☐	☐	☐	☐
2.3: Revisar el título de transporte o la documentación aportada por el pasajero, verificando que coincide con el itinerario y horario correspondiente, para evitar errores en el embarque.	☐	☐	☐	☐
2.4: Emitir los mensajes relativos a la bienvenida, información y seguridad por megafonía y equipos audiovisuales en el momento previsto en los procedimientos establecidos por la compañía.	☐	☐	☐	☐
2.5: Realizar la asignación de butacas o camarotes, en su caso, de acuerdo con la categoría y el tipo de acomodación reservada, procurando la satisfacción de las demandas y la optimización de las reservas de acuerdo con las normas de la compañía marítima y fluvial.	☐	☐	☐	☐
2.6: Realizar la verificación del estado de reservas de acomodación y su disponibilidad coordinando e informando a los departamentos implicados, utilizando los medios informáticos específicos.	☐	☐	☐	☐
2.7: Seguir los procedimientos de registro y apertura de cuenta atendiendo a los protocolos establecidos por la compañía marítima y fluvial.	☐	☐	☐	☐

2: Acoger al pasaje durante el trayecto siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía marítima o fluvial, para que el proceso sea fluido, ordenado y satisfactorio para los pasajeros.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.8: Transmitir la información a los clientes sobre los servicios internos, así como la entrega de las correspondientes acreditaciones, llaves o tarjetas magnéticas, en la forma y tiempo establecido por la compañía marítima y fluvial.	☐	☐	☐	☐
2.9: Atender o transmitir las peticiones de traslado del equipaje de forma profesional y eficaz, en función del tipo de buque o servicio contratado.	☐	☐	☐	☐

3: Desarrollar las actividades propias del mostrador en buques de pasajeros, tramitando y gestionando la documentación, según los estándares de la compañía marítima y fluvial.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Aplicar los procedimientos de la compañía en relación al pasaje durante su estancia en el buque en las tareas propias de recepción-conserjería.	☐	☐	☐	☐
3.2: Gestionar los mensajes destinados a los pasajeros, informando al pasajero de su existencia con prontitud y discreción.	☐	☐	☐	☐
3.3: Realizar los avisos a los pasajeros y el servicio de despertador según el procedimiento establecido por la compañía, utilizando los medios pertinentes que aseguren su escucha.	☐	☐	☐	☐
3.4: Realizar los cambios de divisa, en caso necesario, conforme a la tasa de cambio pertinente y según las indicaciones de la compañía marítima y fluvial.	☐	☐	☐	☐
3.5: Alquilar las cajas de seguridad a disposición de los pasajeros, en caso de que existieran, según el procedimiento y el precio estipulado por la compañía marítima y fluvial.	☐	☐	☐	☐
3.6: Gestionar el material de entretenimiento a disposición del pasaje, como naipes, dados y tableros de juegos varios, en cuanto a su ubicación, estado, préstamo y control de entrega, según el procedimiento de la compañía marítima y fluvial.	☐	☐	☐	☐

3: Desarrollar las actividades propias del mostrador en buques de pasajeros, tramitando y gestionando la documentación, según los estándares de la compañía marítima y fluvial.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.7: Realizar la información y reserva de servicios opcionales en el buque, excursiones y oferta turística en escalas, así como su reserva, en coordinación con los departamentos implicados y de acuerdo con el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial.	☐	☐	☐	☐
3.8: Atender cualquier petición propia del departamento de recepción-conserjería del buque de pasaje, con rapidez y eficacia y, en caso de exceder la responsabilidad propia o del departamento, se traslada a su superior o al departamento implicado.	☐	☐	☐	☐
3.9: Realizar las actividades propias del mostrador de recepción utilizando, en caso necesario, las aplicaciones informáticas pertinentes.	☐	☐	☐	☐
3.10: Mantener la confidencialidad en todo momento ante cualquier demanda de un pasajero, actuando con absoluta discreción.	☐	☐	☐	☐

4: Actuar en situaciones relacionadas de atención a pasajeros especiales, aplicando los procedimientos establecidos, con el objeto de procurar su seguridad, la del trayecto y la del pasaje y tripulación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Recabar del responsable directo y recibir la información acerca del posible embarque de personas con movilidad reducida, menores de edad sin acompañante, personal ajeno a la tripulación y al pasaje y polizones, en su caso, la documentación requerida.	☐	☐	☐	☐
4.2: Aplicar las normas de protocolo a aquellos pasajeros que por su cargo, rango y características lleven implícito un tratamiento protocolario.	☐	☐	☐	☐
4.3: Prestar la atención continua durante el trayecto, en caso necesario, a los pasajeros especiales, con el objetivo de procurar su comodidad y seguridad.	☐	☐	☐	☐

4: Actuar en situaciones relacionadas de atención a pasajeros especiales, aplicando los procedimientos establecidos, con el objeto de procurar su seguridad, la del trayecto y la del pasaje y tripulación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.4: Procurar la comunicación entre tripulación auxiliar y tripulación técnica en situaciones de peligro derivadas de conductas conflictivas de pasajeros, con el fin de coordinar las actuaciones correspondientes.	☐	☐	☐	☐
4.5: Documentar los incidentes acaecidos durante el trayecto provocados por pasajeros de comportamiento conflictivo que perturban el orden, en caso necesario, según el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial.	☐	☐	☐	☐
4.6: Aplicar las normas de seguridad a bordo para evitar caídas al mar. Haciendo hincapié en la información sobre los peligros de acciones no permitidas en el mar fuera del buque cuando se trate de embarcaciones turísticas.	☐	☐	☐	☐

5: Desarrollar actividades promocionales con el pasaje, llevando a cabo las acciones definidas previamente por la compañía, de forma que se consigan los objetivos comerciales y de satisfacción del cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Colocar los materiales y soportes comerciales, como carteles, expositores, información, precios y propaganda, en el emplazamiento indicado y siguiendo instrucciones orales, por escrito o gráficas, utilizando el equipo necesario y respetando las normas de seguridad y prevención de accidentes.	☐	☐	☐	☐
5.2: Emitir los anuncios marcados en el programa de difusión de la acción promocional, en su caso, por megafonía, de acuerdo con el programa establecido y para asegurar la escucha por todo el pasaje.	☐	☐	☐	☐
5.3: Desarrollar el programa de la actividad o promoción según los procedimientos establecidos y en el tiempo indicado para evitar interferencias con otros servicios o actividades posteriores.	☐	☐	☐	☐
5.4: Detectar y ofrecer alternativas a las incidencias o circunstancias especiales que afecten a la actividad promocional con el pasaje que garanticen los objetivos promocionales iniciales.	☐	☐	☐	☐

5: Desarrollar actividades promocionales con el pasaje, llevando a cabo las acciones definidas previamente por la compañía, de forma que se consigan los objetivos comerciales y de satisfacción del cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.5: Aplicar los procedimientos e instrumentos de evaluación de resultados siguiendo las instrucciones establecidas por los responsables y cumplimentando los formularios correspondientes, para que sean eficaces en su propósito.	☐	☐	☐	☐

6: Proyectar la imagen de la compañía en las actividades desarrolladas durante el trayecto marítimo y fluvial.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.1: Referir la imagen personal a la apariencia, tal como el maquillaje, afeitado, peinado y complementos, se ajusta a la establecida por las normas internas de la compañía marítima y fluvial.	☐	☐	☐	☐
6.2: Adecuar la educación, las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato al pasajero a los estándares de calidad exigidos por la compañía marítima y fluvial.	☐	☐	☐	☐
6.3: Transmitir la información sobre la compañía marítima y fluvial y sus planes de fidelización de pasajeros colaborando en el cumplimiento de los objetivos de la misma.	☐	☐	☐	☐
6.4: Tener en cuenta el comportamiento en público, tanto durante el ejercicio de la profesión como durante los descansos a bordo, así como la representación de la compañía, con el fin de mantener la imagen profesional en todo momento.	☐	☐	☐	☐

7: Resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los pasajeros según los criterios y procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial, en relación a la atención de los mismos respetando la normativa vigente de protección al consumidor.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
7.1: Adoptar una actitud positiva ante la queja o reclamación presentada por el pasajero, utilizando un estilo asertivo.	☐	☐	☐	☐

7: Resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los pasajeros según los criterios y procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial, en relación a la atención de los mismos respetando la normativa vigente de protección al consumidor.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
7.2: Identificar la naturaleza de la reclamación, cumplimentando la documentación que se requiera según el procedimiento establecido, e informando al pasajero del proceso que debe seguir.	☐	☐	☐	☐
7.3: Adoptar una postura segura frente a quejas o reclamaciones, mostrando interés y presentando posibilidades que faciliten el acuerdo con el pasajero, aplicando los criterios establecidos por la compañía marítima y fluvial y aplicando la normativa vigente en este ámbito.	☐	☐	☐	☐
7.4: Recoger y canalizar las reclamaciones y quejas como fuente de información para su posterior análisis, empleando en su caso, una herramienta informática de gestión de la relación con el cliente (CRM).	☐	☐	☐	☐
7.5: Canalizar la reclamación o incidencia que sobrepasa la responsabilidad asignada al superior jerárquico con prontitud y utilizando el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial.	☐	☐	☐	☐
7.6: Atender y resolver las reclamaciones siguiendo criterios de uniformidad y cumpliendo el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial y respetando la normativa vigente de protección al consumidor.	☐	☐	☐	☐

8: Analizar operaciones de gestión de la calidad del servicio prestado por la compañía marítima y fluvial, interpretando necesidades y grado de satisfacción de las mismas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
8.1: Transmitir los defectos detectados en productos/servicios al departamento correspondiente para mejorar su calidad.	☐	☐	☐	☐
8.2: Comparar la información registrada y archivada, tales como consultas, peticiones, incidencias y reclamaciones, con las necesidades de los pasajeros para detectar posibles modificaciones en el nivel de servicio prestado.	☐	☐	☐	☐
8.3: Presentar las propuestas y conclusiones, en su caso, a través de informes, sobre la satisfacción de los pasajeros y sus necesidades, sugiriendo medidas	☐	☐	☐	☐

8: Analizar operaciones de gestión de la calidad del servicio prestado por la compañía marítima y fluvial, interpretando necesidades y grado de satisfacción de las mismas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
que puedan optimizar la calidad del servicio prestado utilizando, en su caso, las herramientas informáticas precisas.				
8.4: Definir las actuaciones de gestión de la calidad del servicio integrándose y adaptándose a un equipo, y colaborando o cumpliendo las órdenes según los casos.	☐	☐	☐	☐

9: Desarrollar las actividades relativa a la gestión medioambiental en relación con el pasaje, evitando la contaminación marina y fluvial.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
9.1: Interpretar la información referida a la posible contaminación marina y fluvial producida por las actividades con el pasaje a bordo de los buques para su aplicación en la operativa habitual propia del puesto.	☐	☐	☐	☐
9.2: Aplicar las medidas necesarias para prevenir la contaminación marina y fluvial a las actividades que así lo requieran, de acuerdo con las normas y reglamentos legales establecidos al respecto.	☐	☐	☐	☐
9.3: Transmitir la información sobre los riesgos de contaminación que sensibilicen al pasaje, en caso necesario, con el fin de colaborar en la preservación del medio marino y fluvial.	☐	☐	☐	☐