



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP2567_3: Gestionar la venta y desarrollo económico- administrativo de productos turísticos en agencia de viajes”

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 "ECP2567_3: Gestionar la venta y desarrollo económico-administrativo de productos turísticos en agencia de viajes".

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: Asesorar al cliente sobre destinos, servicios, productos y tarifas, despertando el interés de compra, con el fin de satisfacer sus requerimientos y expectativas y respetar la cultura corporativa de la empresa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Atender las demandas informativas del cliente, identificando sus motivaciones e interpretando sus expectativas con el fin de que estén enmarcadas dentro de los estándares de calidad de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Utilizar los soportes informativos y los medios de acceso a la información de forma eficiente a fin de determinar las opciones disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Concretar los precios o tarifas, así como los cargos adicionales aplicables, de forma precisa y completa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Prestar el asesoramiento al cliente, informándole sobre las opciones disponibles y aconsejándole, en función de sus preferencias y posibilidades, las que mejor se adaptan a sus necesidades y se facilitan por proveedores preferentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5: Registrar los datos del cliente y de la información aportada en el soporte previsto para ello, efectuando un seguimiento con el objetivo de lograr la venta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6: Realizar la comunicación con el cliente de manera fluida y clara, utilizando el medio más eficaz en cada caso y comprensión de los mensajes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2: Comercializar servicios y productos turísticos para satisfacer las necesidades del cliente, atendiendo a sus demandas y/o en su caso, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual entre otras. empleando los estándares de calidad establecidos por la cultura corporativa de la empresa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Prestar la atención al cliente, identificado sus motivaciones de compra, adaptando los soportes de información en forma y contenido a las posibles adaptaciones a necesidades especiales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Registrar los datos del cliente y de los servicios o productos requeridos por él en el soporte previsto para ello, asegurando las pautas dispuestas en la ley de protección de datos y en los estándares de la empresa de su sistema de calidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Concretar los precios o tarifas, así como los cargos adicionales aplicables, asegurando que coinciden con los servicios solicitados por el cliente en plazo y forma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Prestar el asesoramiento al cliente, informándole sobre las opciones disponibles, proveedores preferentes, entre otros, aconsejando en función de sus preferencias y posibilidades, las que mejor se adaptan a sus expectativas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Gestionar la reserva de los servicios o productos, informando al cliente del resultado y, en los casos de no-confirmación, reiniciando la interacción con el cliente para ofertarle opciones alternativas adecuadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6: Notificar las situaciones que puedan plantearse, en los casos en que deba esperarse respuesta a la solicitud de reserva, al cliente, efectuando el seguimiento e informando a éste en los plazos acordados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3: Emitir los documentos de confirmación de la reserva, facturas, abonos crédito y pago en soportes a cliente, en su caso adaptados a necesidades especiales para justificar el derecho del cliente a recibir los servicios reservados a su favor, empleando los canales de comunicación establecidos entre empresa y cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3: Emitir los documentos de confirmación de la reserva, facturas, abonos crédito y pago en soportes a cliente, en su acaso adaptados a necesidades especiales para justificar el derecho del cliente a recibir los servicios reservados a su favor, empleando los canales de comunicación establecidos entre empresa y cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Notificar los importes que debe pagar el cliente en por el depósito o anticipo a éste por medios escritos, confirmando la modalidad de pago que va a utilizar.				
3.2: Seleccionar los documentos que debe completar para cada servicio o producto vendido, determinando los datos que debe incluir en cada uno y procediendo a su formalización o emisión, comprobando que son entendidas por el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Distribuir las copias de los documentos emitidos a los proveedores determinados, estableciendo referencias con los soportes de la venta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Escoger los materiales complementarios a los documentos emitidos, seleccionando el material previsto por los proveedores y determinado el procedimiento para su entrega al cliente, cumpliendo los estándares de calidad de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Entregar la documentación y el material adicional al cliente en los plazos y términos fijados o acordados con el mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6: Completar el registro de la venta y de otra documentación administrativa prevista en el respectivo procedimiento, procediendo al cierre del mismo y a la distribución de sus copias según lo establecido en los procesos de calidad de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7: Adaptar la comunicación con el cliente, utilizando el lenguaje y medio que consiga una buena interacción y comprensión en los mensajes, atendiendo las posibles adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4: Promocionar la oferta de productos y servicios entre el cliente actual y/o potencial y la empresa, para buscar la fidelización del mismo, mediante los canales de comunicación, aplicando promociones que mantengan el interés de compra y dentro de los estándares de calidad establecidos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Obtener la información sobre los cliente actuales y potenciales, creando bases de datos de los mismos respetando la normativa aplicable sobre la protección de datos e incorporando preferencias, demandas, niveles de gasto y otra de interés comercial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Analizar la oferta de servicios y la política y directrices comerciales de la entidad, en relación con los competidores, determinando sus diferenciales positivos y posición competitiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Conectar las acciones promocionales de fidelización a los cliente actuales y potenciales en función del tipo de cliente y oferta de productos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Ejecutar las acciones de fidelización, efectuando un seguimiento de las mismas, evaluando su resultado y confeccionando los informes correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5: Proponer los acuerdos de prestación de servicios con cliente actuales o potenciales, dentro del marco de la política y directrices comerciales de la entidad y de su ámbito de responsabilidad, cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales en función del servicio propuesto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6: Disponer los elementos de promoción física, organizando las zonas de exposición con criterios de dinamismo y de atracción para los viandantes y visitantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7: Conectar los elementos de promoción digital con los canales de proveedores, colaboradores y comerciales, configurando las ofertas y promociones en función de la política comercial y de fidelización de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5: Controlar las liquidaciones y facturas de proveedores para comprobar que no haya desfases entre los servicios solicitados por el cliente y el pago demandado, comparando las comunicaciones de la empresa donde solicitaba los servicios y las facturas emitidas por los proveedores.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Realizar los albaranes y facturas con cargo a cliente como consecuencia de las ventas efectuadas, conectándolas al expediente de venta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2: Cobrar los anticipos o saldos debidos al cliente en el método de pago elegido, formalizando los documentos contables previstos en los procedimientos de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3: Controlar las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores, a través de las herramientas de gestión de la empresa, informando de la conformidad para su pago o emitiendo el oportuno informe de incidencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4: Realizar las solicitudes de regularización de cargos incorrectos, remitiéndolas a los proveedores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5: Distribuir las copias de los documentos originados, archivándolas y/o remitiéndolas en la forma establecida en los correspondientes procedimientos y según marque los estándares de calidad de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6: Mantener el archivo de documentos emitidos y de registro de operaciones ordenado y referenciado, actualizándolo según los procedimientos de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.7: Atender las solicitudes de devolución por servicios no disfrutados y ya cargados o cobrados, gestionando con los proveedores su reembolso, con objeto de realizar las notas de abono o reintegro en la forma que elija el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.8: Investigar los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas, resolviendo y contestando en su caso, para asegurar los parámetros comerciales y de calidad de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6: Efectuar operaciones de tesorería para controlar las cuentas de caja y bancos empleando la documentación generada por la reserva de la solicitud y pago de servicios.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.1: Efectuar las operaciones de compra de moneda extranjera y cheques de viajero, determinando el contravalor que se deba pagar, formalizando los documentos y registros prescritos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2: Ingresar los documentos de pago, dinero en efectivo, moneda extranjera y cheques de viajero, remesando recibos con cargo a cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3: Efectuar los pagos en efectivo, o a través de cuenta corriente bancaria, recabando previamente la autorización pertinente a la persona responsable y dentro de los límites establecidos por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4: Completar los impresos previstos para el registro de las operaciones de tesorería, realizando apuntes en libros y registros de caja y bancos, y archivando los documentos y comprobantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5: Confeccionar los resúmenes de caja, controlando las cuentas de caja y bancos efectuando arqueos y cuadros, resolviendo e informando las diferencias halladas, de acuerdo con las instrucciones emitidas al respecto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.6: Adoptar las medidas de seguridad físicas necesarias para evitar robos, pérdidas y filtraciones de datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.7: Proteger la información sensible referente a cuentas y cliente digitalmente mediante claves, encriptaciones o cualquier medio que se estime necesario para asegurar su privacidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.8: Guardar la documentación generada digitalmente en copias de seguridad de manera regular según los procesos de calidad establecidos por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7: Evaluar los servicios de gestión económico-administrativa en venta de servicios turísticos de agencias de viajes mediante métodos estandarizados, aplicando la perspectiva de género, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad de los mismos y aplicar la retroalimentación para su mejora.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
7.1: Comprobar la consecución de los objetivos, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, siguiendo procedimientos e instrucciones establecidos en los sistemas de calidad de la empresa con el fin de cumplir las expectativas del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2: Recopilar las propuestas de mejora por parte de los trabajadores de la empresa, a través de canales de comunicación interno, con el fin de que emitan aportaciones susceptibles de mejora en los procedimientos de gestión económica-administrativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3: Evaluar los procedimientos de gestión económico-administrativa periódicamente, tanto en lo referente a la calidad de los servicios ofertados como a su procedimiento interno, para cumplimiento de los estándares de calidad, futuras planificaciones y toma de decisiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4: Evaluar las encuestas recogidas a través de cuestionarios de calidad entregadas al cliente por la agencia de viajes cualitativa y cuantitativamente, derivando la información al departamento para obtener una valoración del servicio prestado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.5: Atender las quejas o reclamaciones con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido en el sistema de calidad de referencia, tomando las medidas para su resolución y para la satisfacción del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.6: Efectuar la comunicación con el cliente de manera fluida y multicanal, procurando la fidelización con el operador y/o empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>