



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES
“ECP2581_1: Realizar técnicas de recepción y atención al cliente en salones de peluquería y estética”

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 "ECP2581_1: REALIZAR TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN SALONES DE PELUQUERÍA Y ESTÉTICA".

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 técnicas de comunicación y atención al cliente (acogida y despedida, fórmulas de cortesía, y/o de atención telefónica), en función de las características del servicio, para informar o mantener una conversación fluida, aplicando las normas de comportamiento establecidas y siguiendo las pautas dadas por el técnico responsable.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Analizar las técnicas de atención al cliente (recepción, acogida, despedida, otras) y normas de comportamiento (educación, amabilidad, discreción, otras), para su incorporación en la forma de actuación y comunicación profesional, siguiendo las pautas dadas por el técnico responsable y el procedimiento establecido por la empresa.	☐	☐	☐	☐
1.2: Adaptar las normas de comportamiento y técnicas de atención al público, establecidas por la empresa (saludo, tratamiento, lenguaje no verbal, otros), al tipo de cliente y al procedimiento profesional (manicura, maquillaje, técnicas de cambio de color del cabello, otras), realizando preguntas en relación con el servicio solicitado.	☐	☐	☐	☐
1.3: Realizar la presentación al cliente con corrección y amabilidad, para respetar la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.	☐	☐	☐	☐
1.4: Comunicar el servicio de peluquería y/o estética a realizar al cliente, para su información, utilizando un lenguaje claro y manteniendo una actitud educada y discreta.	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐

1: Realizar técnicas de comunicación y atención al cliente (acogida y despedida, fórmulas de cortesía, y/o de atención telefónica), en función de las características del servicio, para informar o mantener una conversación fluida, aplicando las normas de comportamiento establecidas y siguiendo las pautas dadas por el técnico responsable.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.5: Anotar la información proporcionada por el cliente, para su consulta por el técnico responsable, cumplimentando la ficha técnica.				
1.6: Comunicar la información sobre las características de los productos de peluquería y/o estética al cliente, para responder a la consulta realizada, siguiendo las pautas dadas por el técnico responsable (indicaciones, efectos, técnica de aplicación, otros).	☐	☐	☐	☐
1.7: Identificar los gastos internos de la empresa para su optimización, adecuando el uso de las instalaciones (luz, agua, entre otros) y de los productos (champú, acondicionadores, colorantes, entre otros).	☐	☐	☐	☐
1.8: Atender las posibles quejas manteniendo una actitud cortés y solicitando la colaboración del técnico responsable para ofrecer las medidas correctoras que garanticen la satisfacción del cliente.	☐	☐	☐	☐

2: Realizar medidas de preparación y protección personal, atendiendo a las normas establecidas por la empresa de peluquería y/o estética, sobre: vestuario profesional, higiene e imagen personal (maquillaje, peinado, otros), cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Realizar la preparación para iniciar los procesos de peluquería y/o estética, atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario tales como: utilización de uniforme, petos o delantales, calzado, otros.	☐	☐	☐	☐
2.2: Mantener las medidas de higiene personal (bucal, manos, cabello, otros) durante toda la jornada; las manos se lavan, para su higiene y protección, antes y después de cada servicio, cepillando las uñas con un jabón antiséptico y utilizando guantes de protección siempre que la técnica lo precise.	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐

2: Realizar medidas de preparación y protección personal, atendiendo a las normas establecidas por la empresa de peluquería y/o estética, sobre: vestuario profesional, higiene e imagen personal (maquillaje, peinado, otros), cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.3: Aplicar las posiciones ergonómicas en función del servicio demandado, para evitar lesiones o enfermedades profesionales, adaptando la altura del sillón, camilla o taburete y utilizando medias de compresión entre otras.				

3: Aplicar el protocolo de preparación y protección del cliente de peluquería y/o estética establecido por la empresa (colocar bata protectora, capa de tinte, toalla, textiles desechable, otros), para su acomodación en función del servicio (tinte, peinado, manicura, maquillaje, otros) previsto y siguiendo la normativa de seguridad e higiene aplicable.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Aplicar el protocolo de atención y acogida para la recepción del cliente de peluquería y estética, acompañándole hasta la zona de espera y respetando las normas de comunicación, cuidando su imagen profesional y manteniendo un comportamiento amable y educado.	☐	☐	☐	☐
3.2: Aplicar las medidas de protección específicas para cada uno de los servicios de peluquería y/o estética, observando el cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias en textiles desechables (batas, toallas, capas, peinadores, entre otros) y siguiendo las indicaciones dadas por el técnico responsable.	☐	☐	☐	☐
3.3: Acomodar al cliente en el lugar indicado (camilla, sillón, lavacabezas, otros) para la realización del servicio solicitado, procurando su bienestar y respetando las normas de seguridad e higiene aplicables.	☐	☐	☐	☐

4: Realizar técnicas protocolizadas de primeros auxilios ante situaciones de emergencia producidas durante la aplicación del servicios de peluquería y/o estética, informando a la dirección del salón y recogiendo los datos en la ficha técnica del cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Realizar al cliente las preguntas que permitan valorar las condiciones generales de salud (picor, escozor, mareo, otras) para detectar si se están	☐	☐	☐	☐

4: Realizar técnicas protocolizadas de primeros auxilios ante situaciones de emergencia producidas durante la aplicación del servicios de peluquería y/o estética, informando a la dirección del salón y recogiendo los datos en la ficha técnica del cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
produciendo reacciones adversas durante el proceso técnico (tinte, pedicura, depilación, otros), registrando, en su caso, los datos en la ficha del cliente.				
4.2: Observar las condiciones de salud (aspecto de la piel, irritabilidad, otras) del cliente durante la prestación del servicio de peluquería y/o estética, aplicando, en su caso, las medidas para paliar las reacciones adversas a cosméticos.	☐	☐	☐	☐
4.3: Aplicar los primeros auxilios en el caso de reacciones adversas o accidentes, siguiendo el protocolo establecido por la empresa, avisando al servicio de emergencias y siguiendo las instrucciones del responsable técnico.	☐	☐	☐	☐