

Estándar de competencias profesionales

Comunicarse en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

Familia Profesional **Hostelería y Turismo**
Nivel **1**
Código **ECP1768_1**
Estado **BOE**
Publicación **RD 544/2023**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Proyectar la imagen de la empresa en la atención y el trato a los clientes de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar con el fin de conseguir la satisfacción de los mismos.

IC1.1 La imagen personal, como el uso de cosméticos, afeitado, peinado, complementos, entre otros, se establece, ajustándola a los protocolos de comunicación internos de la empresa.

IC1.2 La presentación ante los interlocutores externos y clientes se proyecta, identificándose y mostrando la imagen corporativa de la empresa.

IC1.3 Las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato a los clientes se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la empresa.

IC1.4 El comportamiento en público en el desarrollo de la actividad profesional, se atiene a la imagen de la compañía, aplicando las normas de protocolo de comunicación.

IC1.5 La postura corporal durante el desarrollo de sus funciones se ajusta a lo establecido por la empresa en cada uno de los juegos.

IC1.6 El servicio prestado durante todo el proceso se atiene a los estándares de calidad establecidos por la empresa.

EC2 Interactuar con clientes de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, transmitiendo información operativa y rutinaria de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales en la organización.

IC2.1 La información rutinaria con clientes se transmite de forma presencial y a través de un trato cortés hacia los clientes, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.

IC2.2 La interacción con los clientes, de tipo verbal y/o gestual, se selecciona utilizándolos de acuerdo con el contexto y la propia actividad en el establecimiento, con el fin de que los parámetros de comunicación se cumplan.

IC2.3 La información en función de las demandas del cliente y vinculada al contexto del juego, se transmite, cumpliendo los objetivos de comunicación fijados por la empresa, para garantizar su comprensión.

IC2.4 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan en función del tipo de establecimiento y de la función desempeñada.

IC2.5 La comunicación con los clientes se adapta a la tipología de los mismos, al tipo de juego y al tipo de establecimiento: casino, sala de bingo o salón de juego.

IC2.6 La confidencialidad y la privacidad se mantiene ante cualquier demanda o atención prestada a los clientes, actuando con discreción para garantizar el derecho de protección de datos e integridad personal.

IC2.7 Las preguntas e informaciones complementarias requeridas por los clientes y que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia la persona responsable, de forma que queden satisfechas.

EC3 Mantener comunicaciones interpersonales con la persona responsable y otros miembros del establecimiento de juegos colectivos de dinero y azar, con el fin de cumplir requerimientos en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

IC3.1 La comprensión del contenido y significado de la comunicación se confirma con los miembros del entorno de trabajo y persona responsable, como recepción de instrucciones de trabajo, transmisión de información, entre otras, solicitando las aclaraciones oportunas, para cumplir con los requerimientos en su ámbito de actuación.

IC3.2 La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan a la persona responsable, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar.

IC3.3 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal y no verbal.

IC3.4 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de la persona responsable dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales de comunicación internos.

EC4 Atender en el marco de su responsabilidad las quejas y/o reclamaciones presentadas por los clientes, canalizándolos según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa, de forma que la normativa aplicable de protección al consumidor se cumpla.

IC4.1 Las quejas y/o reclamaciones presentadas por el cliente se atienden, adoptando una actitud y comportamiento positivos para evitar un agravamiento de la situación.

IC4.2 Las quejas y/o reclamaciones relacionadas con el juego se atienden, adoptando una posición de interés y seguridad, de forma que el acuerdo con el cliente, y los criterios establecidos por la empresa en cuanto a normativa aplicable de calidad, se cumplan.

IC4.3 Las quejas y/o reclamaciones que sobrepasan la responsabilidad asignada se canalizan a la persona responsable, utilizando el procedimiento de calidad y seguridad establecido por la empresa.

IC4.4 Las quejas y/o reclamaciones se atienden siguiendo protocolos de comunicación establecidos por la empresa para respetar la normativa aplicable de protección al consumidor.

IC4.5 Las actividades relativas a la atención a clientes en caso de quejas y reclamaciones se desarrollan, aplicando los procedimientos internos de comunicación para garantizar la seguridad personal.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Crupieres

Jefes de mesa de casino

Jefes de sala de casino

Empleados de admisión y control a salas de juego
Operadores de máquinas recreativas con premio programado
Locutores-vendedores de bingo
Cajeros de casino y/o bingo
Locutor-vendedor de bingo

Medios de producción

Instalaciones Equipos Uniformes y acreditaciones personales Mobiliario Hojas de reclamaciones
Documentación de protección de datos.

Información utilizada o generada

Manuales de imagen corporativa del establecimiento. Normativa aplicable de protección al consumidor. Información de técnicas de comunicación protocolarizadas en la organización. Estándares de calidad en el servicio propios de la organización. Organigramas y representación gráfica de flujos de comunicación en el establecimiento. Documentación de comunicación con responsables y otros miembros del establecimiento. Medidas de prevención que garanticen la seguridad personal ante clientes. Plan de prevención de riesgos laborales.