

Estándar de competencias profesionales

Efectuar las operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio

Familia Profesional	Comercio y Marketing
Nivel	1
Código	ECP2369_1
Estado	BOE
Publicación	RD 614/2020

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Preparar la documentación y los medios de cobro necesarios en la entrega y/o recogida de productos a domicilio, de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de gestionar de forma eficiente la liquidación.
- IC1.1** Las instrucciones de trabajo se recopilan prestando atención, tomando notas, en su caso, y solicitando las aclaraciones pertinentes.
- IC1.2** Los importes exactos de las operaciones se piden al responsable de caja a partir de la hoja de reparto, tanto para las operaciones de entrega, como para proporcionar los cambios en los casos que la persona receptora haya comunicado cómo va a realizar el abono.
- IC1.3** Los dispositivos y medios de cobro electrónicos -PDA, TPV, datafono u otros- necesarios para efectuar las operaciones de cobro se preparan, comprobando que se encuentran operativos en cuanto al nivel de batería, conexión eléctrica, telefónica o Internet, stock de rollos de papel, entre otros, acorde al volumen de operaciones.
- IC1.4** La documentación generada en la entrega y/o recogida -albaranes, facturas, justificantes de entrega u otros- se recopilan verificando su correspondencia con la hoja de reparto.

EC2 Formalizar la operación de cobro teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, la normativa aplicable y siguiendo los protocolos establecidos por la organización, para prestar un servicio de calidad al cliente y evitar descuadres de tesorería.

IC2.1 El proceso de cobro, los datos de destino e importes a entregar se comprueban, verificando que se correspondan con su justificante, y la información reflejada como pueden ser datos de los destinatarios, el importe, la modalidad de entrega u otros.

IC2.2 El servicio se cobra al destinatario, utilizando los medios habituales de pago, como pueden ser efectivo, cheques, reembolso, medios electrónicos u otros.

IC2.3 El dinero en efectivo y las operaciones relacionadas con el cobro, se trata de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

IC2.4 El documento justificativo de la operación de cobro se emite dejando constancia de las partes implicadas, concepto e importe, u otros datos que establezca el procedimiento establecido de la organización.

IC2.5 La copia del documento justificativo de la operación se entrega al cliente después de la firma, si fuera necesario y siguiendo el procedimiento establecido por la organización.

IC2.6 El saldo final derivado del servicio de entrega y/o recogida de productos se contrasta verbalmente o de manera documentada realizando un punteo sobre el listado de operaciones, en su caso, reflejando los importes cobrados, recibidos y las operaciones no realizadas.

IC2.7 La documentación y el efectivo derivado de las operaciones, se entrega al responsable a través del procedimiento establecido por la organización.

EC3 Atender al cliente con un trato protocolarizado durante la entrega y/o recogida de productos a domicilio -mensajería, correspondencia, paquetería u otros- según la normativa aplicable de confidencialidad a fin de garantizar un servicio de calidad.

IC3.1 Las normas de cortesía se aplican durante el trato al cliente, saludando con respeto, según las normas internas establecidas por la organización.

IC3.2 Los datos necesarios para la entrega del producto se solicitan al cliente de forma amable y correcta contrastando que se correspondan con lo indicado en la hoja de reparto.

IC3.3 Las explicaciones precisas para que se interprete correctamente el mensaje se aportan con inmediatez y precisión.

IC3.4 La información se transmite aplicando técnicas que permitan una comunicación eficaz, tales como asertividad, escucha efectiva, feed back, claridad, concreción u otras.

IC3.5 Las posibles reclamaciones e incidencias se atienden a fin de recopilar la información suficiente, transmitiendo al responsable de forma escrita, verbal, por medios electrónicos u otros y dar respuesta en el ámbito de su responsabilidad.

IC3.6 La despedida se efectúa con celeridad y precisión evitando demoras al final de la comunicación, utilizando un lenguaje de cortesía.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Medios electrónicos y/u ofimáticos de cobro: datáfono, lectores ópticos de códigos de barras, terminales de telefonía móvil, PDA, TPV, otros. Equipos para recogida y portación de efectivo: bolsos, carteras, monederos, otros. Básculas. Consumibles de oficina: papel, lápiz, bolígrafo, otros. Dinero efectivo. Cheques. Reembolso. Tarjetas de crédito, débito, contactless. Medios de pago con tecnología RFID/NFC, y otros.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable en materia de: seguridad y confidencialidad de la información, protección de datos de carácter personal, entre otras. Normas internas en materia de protocolos de seguridad, control del dinero en efectivo y comunicación. Instrucciones, órdenes, protocolos de trabajo para la recogida de datos e información. Manuales de funcionamiento a nivel usuario de equipos utilizados en las operaciones de cobro: PDAs, TPV, terminales de telefonía móvil, datáfonos, lectores ópticos de códigos de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC, y otros.