

Estándar de competencias profesionales

Realizar operaciones de gestión en establecimientos para higiene y arreglos estéticos de animales de compañía

Familia Profesional **Agraria**
Nivel **2**
Código **ECP2374_2**
Estado **BOE**
Publicación **RD 297/2021**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Realizar operaciones de recepción y entrega del animal de compañía, para identificar las necesidades demandadas por el cliente, valorar el nivel de satisfacción con el servicio prestado y potenciar la actividad comercial, cumpliendo la normativa interna del establecimiento.
- IC1.1** El cliente se atiende, respondiendo a la demanda de sus necesidades y consultando el historial del animal, según pautas del establecimiento referentes a la recepción.
- IC1.2** Los animales de compañía se manejan, según parámetros de atención normalizados del establecimiento y manuales especializados, iniciando la aproximación al mismo de forma progresiva y tranquila, aplicando técnicas de comunicación, creando vínculos afectivos y transmitiéndole confianza.
- IC1.3** La imagen de la empresa se transmite a través de una presencia cuidada y una atención amable y personalizada para fidelizar al cliente y potenciar la actividad del establecimiento.
- IC1.4** El asesoramiento sobre productos y servicios para higiene y estética de animales de compañía, se proporciona al cliente, según su demanda, recomendando o desaconsejando actuaciones o materiales en función del bienestar del animal.
- IC1.5** El presupuesto aproximado de los cuidados higiénicos o estéticos se comunica al cliente, en función de los servicios prestados, indicando el tiempo estimado.

- IC1.6** El animal de compañía se entrega al cliente, exponiendo los trabajos practicados e incidencias surgidas durante la sesión y asesorándole sobre higiene, estética, productos, entre otros, en función del bienestar del animal.
- IC1.7** Las quejas de los clientes se atienden, adoptando medidas para su resolución en el menor tiempo posible, según procedimiento y criterios de reclamaciones internos y normativa aplicable referente a establecimientos para animales de compañía.
- EC2** Implementar el plan de mantenimiento de sistemas de seguridad, equipos y herramientas del establecimiento de higiene y arreglos estéticos de animales de compañía, para garantizar su funcionamiento y rentabilizar los aparatos.
- IC2.1** Las instalaciones, sistemas de seguridad, equipos y herramientas del establecimiento de higiene y arreglos estéticos de animales de compañía se disponen, verificando sus condiciones higiénicas, en cuanto a limpieza, desinfección y desinsectación y practicando mantenimiento de primer nivel.
- IC2.2** Las fichas técnicas de los equipos y aparatos se elaboran, incluyendo los elementos a sustituir y calendario de revisión previsto.
- IC2.3** La inspección de los equipos y aparatos se verifica, comprobando el cumplimiento de los plazos previstos en el plan de mantenimiento.
- EC3** Realizar operaciones de control del almacén del establecimiento de animales de compañía, para la localización, conservación y control de los utensilios o productos, rentabilizando los espacios destinados a ello.
- IC3.1** El espacio destinado al almacén se comprueba, verificando que reúne los requisitos (ventilación, humedad, temperatura, entre otros) para la conservación de productos y utensilios de higiene y estética animal.
- IC3.2** La disponibilidad de existencias de los utensilios y productos del establecimiento se verifica, según inventario, sistemas de control de stock, calidad y caducidad de los productos almacenados.
- IC3.3** La información sobre productos agotados, deteriorados, caducados o bajo mínimos se registra, según formato y soporte disponibles y cumpliendo normas internas del establecimiento, para proponer su reposición.
- IC3.4** Los utensilios y productos recibidos se comprueban, verificando la coincidencia del albarán con el pedido solicitado, entregando al responsable de la gestión económica los documentos acompañantes de la mercancía.
- IC3.5** Los utensilios y productos recibidos se distribuyen en estanterías, armarios del almacén o expositores, según su naturaleza y condiciones de conservación.

IC3.6 El material para la aplicación de primeros auxilios se prepara, disponiéndose de forma visible y ordenada, en previsión de posibles incidentes o accidentes a personas o animales de compañía.

EC4 Recopilar información de clientes, historiales y servicios prestados a los animales de compañía, para actualizar el fichero, utilizando el formato y soporte disponible en el establecimiento y cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, entre otras.

IC4.1 La ficha del animal de compañía que acude por primera vez al establecimiento, se cumplimenta, según formato y soporte disponibles, recogiendo datos referentes a su comportamiento (miedo, agresividad, rebeldía, entre otros), enfermedades de interés y lesiones, para tomar precauciones durante la sesión evitando riesgos asociados o para rechazar el servicio recomendando consultar al facultativo veterinario.

IC4.2 Las fichas de entrada de animales de compañía se actualizan con información referida a lesiones, tratamientos y servicio que se vaya a prestar, registrando las incidencias surgidas.

IC4.3 La información generada en los establecimientos de higiene y estética de animales de compañía se custodia, creando copias de seguridad según protocolos internos de conservación de soportes de información y normativa aplicable de protección de datos.

EC5 Asesorar a clientes sobre productos, útiles y servicios de animales de compañía, participando en su promoción, aplicando técnicas especializadas de mercadotecnia, para rentabilizar la empresa y prestar atención integral, colaborando con la administración del establecimiento.

IC5.1 La gama de útiles y productos de higiene y estética animal, objeto de la venta, se muestra al cliente, destacando las novedades, apoyando la información con argumentos y detallando las cualidades y características relevantes del producto (relación calidad/precio, tamaño, entre otras).

IC5.2 Las campañas promocionales de productos o servicios para animales de compañía se programan, diseñando un calendario de actuaciones previstas, según las necesidades de los clientes y utilizando distintos medios de comunicación, herramientas para gestión, entre otras.

IC5.3 Los productos y artículos del establecimiento de higiene y estética para animales de compañía se colocan, aplicando técnicas especializadas de mercadotecnia, presentándolos de forma atractiva y creando un entorno agradable que favorezca la rentabilidad de la empresa.

IC5.4 Los servicios prestados, así como los productos de higiene y estética animal vendidos, se facturan, previa comunicación al cliente de su coste y formas de pago aceptadas por la

empresa, manejando los equipos disponibles para el cobro y garantizando la seguridad de la caja.

IC5.5 Los cachorros, recién destetados, se trasladan a un habitáculo de dimensiones suficientes para poder ejercitarse, dotado de luz solar para la absorción de vitamina D3 imprescindible para su desarrollo óseo y de pavimento especial para el aplomo de sus extremidades y que permita un mantenimiento higiénico-sanitario.

IC5.6 Los cachorros se socializan, aplicando el protocolo de manejo establecido desde su nacimiento hasta la entrega a su nuevo propietario, propiciando las relaciones con su madre durante la lactancia y después del destete, el trato diario con cuidadores, con resto del personal del criadero y facultativo, proporcionándoles alojamientos en todas sus etapas con acceso a zona de tránsito de personas, ruidos, zona de esparcimiento y juguetes, todos ellos factores determinantes de su comportamiento y carácter futuro.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Programas informáticos de gestión de almacén, gestión de clientes y gestión comercial Estanterías Expositores Productos, equipos y herramientas para gestión del establecimiento.

Información utilizada o generada

Manuales de procedimientos. Hojas de reclamaciones. Plan de mantenimiento de equipos y aparatos. Fichas técnicas de equipos y aparatos. Plan de evacuación del establecimiento. Recomendaciones de fabricantes de equipos. Fichas de clientes. Historiales de animales. Protocolos de control de almacén. Hojas de pedido. Hojas de entrega. Albaranes. Facturas. Inventario. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, bienestar animal, gestión de residuos, control ambiental y protección de datos entre otras.