

Estándar de competencias profesionales

Prestar servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos

Familia Profesional **Hostelería y Turismo**
Nivel **2**
Código **ECP2394_2**
Estado **BOE**
Publicación **RD 297/2021**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Gestionar la información relativa a la planificación del servicio de asistencia a la Organización (reuniones, incentivos, congresos y exposiciones entre otros) para colaborar de manera efectiva en coordinación con el personal implicado y ofrecer un servicio de calidad.

IC1.1 La información relativa a la actividad profesional, a prestar -naturaleza, temática, horario, ubicación, tipología de asistentes, recursos humanos y materiales, turística- así como la atribución de tareas del personal de asistencia a la Organización (montaje de logística, preparación de acreditaciones, rótulos, regalos, invitaciones, entre otras) se obtienen, aplicando el manual de información ("briefing"), las indicaciones recibidas y consultando las posibles dudas a la persona responsable.

IC1.2 La conexión con el equipo de trabajo se efectúa, coordinándose, en su caso, con la Organización para garantizar la prestación de un servicio de excelencia en los distintos espacios habilitados, tales como, mostradores de registro y entrega de documentación, puntos de información, control de accesos, entre otros.

IC1.3 La relación con Organizaciones Profesionales de Congresos (OPC) (agencias de viaje -billetes, hoteles-, empresas de transportes, servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva -cáterin-, servicios auxiliares, entre otros) que puedan prestar sus servicios se

efectúa, coordinándose, en su caso, con el equipo de trabajo de la Organización, detectando las demandas del público para favorecer su satisfacción.

IC1.4 La relación del material y del mobiliario atribuido al espacio de su competencia se coteja con la persona responsable de su ubicación exacta, anotando e informando acerca de posibles incidencias.

IC1.5 El material requerido se acopia verificando su estado de uso y cantidad, de acuerdo a la planificación de la actividad preventiva.

EC2 Acondicionar el material y mobiliario requeridos para la prestación del servicio de asistencia a la Organización en función de las indicaciones recibidas de la persona responsable, aportando valor a la imagen de la misma.

IC2.1 El material informativo o señalética (paneles, posters, enaras, carteles, expositores, entre otros) se localiza garantizando su fácil acceso y verificando su estado de uso y visibilidad.

IC2.2 El material auxiliar, como puede ser: elementos de megafonía y audiovisuales, recursos ofimáticos, dispositivos digitales, documentación, entre otros, se ubica según las indicaciones recibidas y verificando o avisando a quien corresponda para que estén operativos.

IC2.3 Los requerimientos de la mesa presidencial (bebida, vasos, portanombres, receptores, entre otros) se colocan facilitando el acceso e identificación de los ponentes, en función del protocolo establecido por la Organización o del programa del acto.

IC2.4 Los materiales y el mobiliario atribuidos al espacio asignado para su ubicación se mantienen en todo momento en orden y buena disposición, verificando que resultan accesibles, que cumplen los estándares de visibilidad y reponiendo o sustituyendo las cantidades o elementos necesarios para el desarrollo de la jornada.

IC2.5 Las tareas y responsabilidades, el control de horarios de llegada y salida de los miembros del equipo y la cobertura de los campos de trabajo a cubrir, la distribución y supervisión de los equipos en los espacios se asignan, en su caso, por la persona responsable de la Organización o en coordinación con ella.

EC3 Acoger con educación y cortesía al público comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede, dirigiéndole a la ubicación o a las personas requeridas para optimizar el flujo de entrada a reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) organizados y evitar posibles aglomeraciones o facilitar su acogida en el territorio.

IC3.1 El público se atiende (recepción y despedida) dando la bienvenida con cordialidad, buena disposición y sonrisa espontánea y discreta, atendiendo sus demandas de información, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede,

y asistiendo el guardarropa (custodia de ropa de abrigo, de maletas u otros materiales) cuando previamente se haya determinado.

IC3.2 La asistencia o inscripciones se registran en el soporte indicado (interno, externo, digital, entre otros) con el control e indicaciones de la Organización, cotejando y validando los datos que lo requieran y cumpliendo con la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

IC3.3 La documentación, los programas, regalos, invitaciones, entradas ("tickets"), información sobre el territorio u otros, se entregan siguiendo las indicaciones recibidas y confirmando las respectivas asistencias a otras actividades del público atendido, según sea el caso.

IC3.4 El conteo del público, el control de accesos y los trámites de acreditaciones de entrada se realizan cuando se requiera, con rigor y utilizando los medios técnicos disponibles.

IC3.5 El flujo de público (acogida, acompañamiento y acomodación) se conduce con amabilidad y agilidad, facilitando la accesibilidad, evitando aglomeraciones y desorganización en las zonas de paso y en las vías de evacuación, comunicando las posibles incidencias que se aprecien de forma inmediata y discreta a la persona responsable.

IC3.6 La asistencia personalizada al público que lo requiera (niñas y niños, personas mayores o con discapacidad) se presta cuando se le solicite, potenciando el umbral de accesibilidad a las instalaciones.

IC3.7 La evacuación del público ante una posible situación de urgencia se posibilita, dirigiéndole ordenadamente y con calma hacia la salida que indique el equipo de emergencia.

IC3.8 La imagen personal y el saber estar se muestran en todo momento de manera elegante, agradable y profesional, cuidando al máximo los detalles y manteniendo el uniforme identificativo en las condiciones fijadas por la Organización durante el desarrollo de la jornada.

EC4 Informar al público de las actividades programadas por la Organización y/o de los servicios previamente coordinados que ofrece el entorno, facilitando el acceso a los mismos y gestionando los recursos disponibles para potenciar los objetivos de la entidad y los recursos del territorio.

IC4.1 La información solicitada se atiende de forma educada y respetuosa, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, personalizando técnicas y habilidades sociales con relación al tipo de público asistente, ofreciendo la documentación expuesta en el espacio o área de su responsabilidad.

IC4.2 La asistencia al público se presta, en caso requerido, en sus posibles desplazamientos e incidencias de pasajeros en la facturación o pérdida de equipajes en tránsito, entre otras, adaptándose a las situaciones que pudieran surgir.

- IC4.3** Las funciones específicas derivadas de la logística a desarrollar, como pueden ser traslados (hoteles, aeropuerto, puerto, lugares de celebración del evento sedes, entre otros) se prestan en colaboración con el equipo de trabajo y mostrando buena disposición, resolución y proactividad.
- IC4.4** La información requerida respecto a los servicios que ofrece el territorio (turísticos, logísticos, comerciales, sanitarios, entre otros) se proporciona a las personas solicitantes, utilizando un lenguaje claro y comprensible.
- IC4.5** Las reclamaciones, quejas o sugerencias que demande el público se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, aplicando las medidas establecidas para su resolución o derivándolas a la persona o departamento que corresponda.
- IC4.6** El tiempo de diálogo se controla, detectando la ocasión propicia para concluir la demanda de información y dar paso a otra persona que pudiera estar esperando a ser atendida.

EC5 Atender al público asistente a reuniones profesionales, comprobando que los equipos están disponibles y operativos para evitar incidentes o solucionar eficientemente los imprevistos que pudieran surgir.

- IC5.1** El estado de los dispositivos, tales como iluminación, aire acondicionado, megafonía y audiovisuales de la sala o espacio donde está previsto que se desarrolle la ponencia se comprueban, verificando o avisando a quien corresponda para que se encuentren operativos.
- IC5.2** La información solicitada por el público asistente en cuanto a la localización de salas o lugares donde se desarrollan cada una de las actividades se atiende, siguiendo el programa establecido por la Organización.
- IC5.3** La recepción y ubicación del público se efectúa en función de las peculiaridades de la intervención o ponencia y el protocolo a cumplir, dándoles la bienvenida y mostrando una imagen personal impecable.
- IC5.4** La documentación y los equipos necesarios (receptores de traducción, auriculares, entre otros) se entregan al público asistente a la reunión, cuando así se requiera, comprobando previamente que su cantidad y funcionalidad se corresponden con las previstas en el programa y recogidos una vez finalizada la exposición, cumpliendo con la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.
- IC5.5** La asistencia a los ponentes se efectúa antes y durante su presentación, en coordinación con la Organización y el personal técnico de audiovisuales, resolviendo dudas y solucionando de inmediato cualquier problema que pudiera surgir.
- IC5.6** El micrófono inalámbrico, en caso de que haya turno de preguntas, se pasa al público, siguiendo indicaciones de la persona responsable de la moderación del turno de palabra.

IC5.7 La asistencia a las personalidades en actos específicos (de inauguración y clausura: recibimientos, acompañamientos, mesas de presidencia, sala de personal muy importante (Vip -Very Important Person-), atención especial a Comités de Honor, organizador, Científico, gabinetes de prensa, entre otros) se presta, en función de la tipología del evento, cumpliendo el protocolo establecido por la Organización y las indicaciones de la persona responsable.

IC5.8 La atención al público que solicite información sobre la organización del acto se presta, haciendo saber al interesado que se transmite su consulta a la persona responsable, en su caso, y simultáneamente, buscando soluciones a problemas que afecten al servicio facilitado, anticipándose con la experiencia y moderación a una situación determinada.

EC6 Recoger el material del área de su responsabilidad para una posible disponibilidad en futuras ocasiones, preservando su integridad.

IC6.1 La despedida al público se efectúa con cordialidad, aportándole la información y atención que requiera la situación, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede.

IC6.2 El estado del material se comprueba, verificando que se encuentra operativo para un posible posterior uso, evitando posibles roturas o pérdidas.

IC6.3 El material recogido se custodia, contando los excedentes y disponiéndolos para su traslado hasta la entrega a la persona responsable.

IC6.4 El informe final de la jornada se cumplimenta, en su caso, anotando aspectos objetivos (parte de control de horas, materiales, recursos, uniformes, entre otros) y aspectos subjetivos (apreciaciones sobre la operativa de las reuniones, incentivos, congresos y exposiciones - MICE- actuaciones vinculadas a acogida en el territorio, o sugerencias de mejora del servicio).

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Materiales de visibilidad, informativo o señalética y publicitario (paneles, posters, muestras "displays", carteles, expositores, entre otros). Mostradores. Salas. Listados de público asistentes teniendo en cuenta su perfil. Listado de habitaciones ("Rooming list"). Inscripciones. Invitaciones. Documentación para el público. Documentación para ponentes y asistentes. Encuestas. Credenciales. Carpetas. Maletines. Bolsas. Invitaciones de restauración (almuerzos de trabajo, cena de gala, cóctel de bienvenida). Entradas para actos sociales y culturales (programa social, de acompañantes). Meseros. Billetes y tarjetas de transporte. Presentaciones. Obsequios, premios, galardones, diplomas. Elementos de guardarropía. Material gráfico promocional. Material y equipos ofimáticos. Elementos de megafonía, audiovisuales, dispositivos digitales y tecnológicos (micrófonos inalámbricos, entre otros), transceptor portátil. Elementos de mesa presidencial: bebida, catenarias/separadores, vasos, portanombres, receptores de traducción, auriculares, entre otros. Equipos de control de accesos (de inscripción, de conteo, de comunicación interna, entre otros). Lectores de códigos de barras. Uniforme. Orden de servicio vinculada a restauración. Equipos de interpretación (cabinas).

Información utilizada o generada

Información económico-social y cultural del lugar dónde se desarrolla el evento. Tipología del acto, reunión profesional o evento. Manual de información ("briefing"), programa del acto, tipología de público, ubicación espacial de la zona de trabajo, planos y croquis, listados del público, protocolos de evacuación en caso de emergencia, entre otros. Información interna referente a políticas y programas de la Organización y a procesos, procedimientos y métodos de operación. Normas de protocolo: oficial e institucional, social, empresarial, entre otros. Guion del maestro de ceremonias, notas de protocolo, información sobre personas especiales (Very Important Person), programa interno, programa final. Informe de la jornada. Técnicas y habilidades sociales. Técnicas para el trato y la atención al público diverso, especialmente con discapacidad, y en función de la edad (niñas y niños, personas mayores). Normativas aplicables de protección de datos personales y sobre prevención de riesgos laborales (registro de entrega y ficha para el control de utilización de los EPI). Cronogramas/escaleta/programa (actividades-tareas, tiempos y personas responsables).