

Estándar de competencias profesionales

Gestionar la atención al cliente que solicita tasación de alhajas y/o gemas

Familia Profesional	Artes y Artesanías
Nivel	3
Código	ECP2701_3
Estado	BOE
Publicación	RD 546/2023

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Recibir al cliente con amabilidad, dándole seguridad, explicándole de manera clara los procesos de tasación para informarle de las operaciones a realizar, aclarar cualquier posible duda y establecer relación entre ambas partes.
- IC1.1** El saludo al cliente se materializa, generando un entorno de confianza y comenzando una relación profesional entre ambas partes.
 - IC1.2** La seguridad al cliente se aporta, explicando con claridad en qué consiste el proceso de tasación y respondiendo con solvencia y convicción cualquier duda que pueda tener.
 - IC1.3** La confianza del cliente se promueve, mostrando puntualidad y cortesía en la cita, conocimiento sobre los procesos de la tasación, y los procesos y códigos éticos que los guían, así como garantizando la integridad, salvaguarda y custodia de las piezas durante todo el proceso.
 - IC1.4** Elaborar la ficha de cliente, anonimizando sus datos mediante códigos, asociándola a la nota de encargo que se genere.
- EC2** Determinar las condiciones de la tasación de manera conjunta con el cliente para concretar el rango de mercado en el que encuadrarla, así como para precisar el presupuesto inicial.

- IC2.1** El establecimiento del rango de la tasación se determina, preguntando al cliente para qué la necesita y cuáles pueden ser sus intereses inmediatos y en un futuro próximos para con las alhajas y/o gemas a tasar mostrando cuáles son los principales rangos del mercado y haciendo que entienda la existencia de éstos.
- IC2.2** El presupuesto inicial se calcula, evaluando la cantidad de piezas incluidas en el lote y la dificultad estimada del estudio de cada una de ellas.
- IC2.3** La justificación del presupuesto se expone al cliente, mostrando los elementos que son necesarios evaluar para determinar el valor de las piezas, indicando la posibilidad de necesitar informes adicionales con su correspondiente coste, garantizando que entiende todos y cada uno de los términos incluidos en el presupuesto, e incluyendo de manera expresa que el cobro de los trabajos del tasador se realizará de manera anticipada a la presentación de los resultados del informe.
- IC2.4** Los medios y formas de pago se acuerdan a través de transferencia bancaria, tarjeta bancaria, pago en efectivo o cualquier otro método que permita dar facilidades al cliente.
- EC3** Recepcionar las alhajas y/o gemas objeto de tasación, custodiándolas y cuidándolas y generando la nota de encargo correspondiente para proceder a su valoración.
- IC3.1** Las condiciones del depósito de las alhajas y/o gemas se detallan por escrito, informando al cliente de sus derechos y obligaciones, haciendo constar con exactitud los términos de la relación comercial existente entre ambas partes.
- IC3.2** La recepción de las gemas se acomete pesando y midiendo cada una de ellas, anotando descripciones como color, talla y cualquier otra característica relevante de identificación, así como mediante la toma de imágenes de las piezas depositadas, incidiendo en el detalle de posibles daños o deterioros que pudieran presentar, dejando constancia escrita de los mismos en el documento que firmará el cliente.
- IC3.3** El recibo y comprobante de la mercancía depositada se entrega al cliente a modo de prueba y como documentación fehaciente de cada alhaja y/o gema, en soporte físico o digital sin especificar en este momento la naturaleza de los materiales con los que están conformadas ni la naturaleza de las mismas.
- IC3.4** Las condiciones de custodia se detallan de manera explícita, justificando las que pudieran suponer un coste adicional para el cliente y añadiendo este dato a la documentación que se entrega al cliente en un anexo.
- IC3.5** Los plazos de entrega y recogida se acuerdan, evaluando la carga de trabajo que representan las piezas y preguntando al cliente por sus necesidades de disponibilidad de las mismas.
- IC3.6** Posible documentación de la alhaja o gema como certificados de autenticidad, de series limitadas, facturas de compra, certificados de laboratorios acreditados, entre otros, así como otros requisitos del cliente como posibles preferencias en el caso de tener que realizar lotes

o consideraciones que puedan ser útiles para el proceso de tasación se recaban a través del cliente ampliando la información sobre el trabajo de tasación a acometer.

IC3.7 La nota de encargo se genera, con el detalle del presupuesto elaborado, de las condiciones de la tasación incluidas (contemplando la responsabilidad asumida frente a rotura o deterioro de las piezas), un código o referencia que identifique esta nota de encargo y mediante el cual pueda luego estar vinculado al informe resultante, dándosela a firmar al cliente.

IC3.8 Los datos personales del cliente se manejan mediante código, garantizando la privacidad de la información y contribuyendo a una mayor protección de los datos.

EC4 Explicar el informe resultante de la tasación con empatía, precisión y claridad para ilustrar al cliente sobre el documento que recibe.

IC4.1 Las particularidades de la tasación realizada se especifican, introduciendo al cliente en los conceptos implicados para entender la documentación de la que se le va a hacer entrega.

IC4.2 El informe de tasación se muestra, identificando todas sus partes, explicando cada una de ellas y aclarando cualquier posible duda que pudiese surgir, leyendo todo el informe junto con el cliente si fuese necesario y comprobando la comprensión del cliente de las características de sus alhajas y/o gemas y el valor de las mismas.

IC4.3 Los lotes de reparto, si los hubiera, se justifican aludiendo a los criterios en base a los cuáles se han acometido y dejando constancia de las diferencias significativas de valor que pudieran existir entre unos y otros.

IC4.4 La actitud del cliente se modula, orientándola progresivamente en el sentido de la información que se le va a aportar, intentando prevenir posibles alteraciones emocionales que lastren la relación profesional y comercial.

IC4.5 El cobro de los servicios prestados se efectúa, utilizando los métodos de pago acordados de manera anticipada a la presentación del informe de tasación.

IC4.6 Las aclaraciones relativas a las diferencias entre un informe de tasación y un certificado de calidad de una posible gema se manifiestan al cliente contribuyendo a evitar usos indebidos de estos informes.

IC4.7 Los procesos y códigos éticos que se siguen se explicitan, previniendo posibles situaciones y/o peticiones inadmisibles por parte del cliente y notificando lo que se puede y no se puede hacer.

IC4.8 La información complementaria que el cliente demanda se ofrece, incidiendo en el rango de mercado para el que se haya elaborado el informe, explicitando las ventajas y desventajas que pueda suponer cada opción y ampliando la visión del cliente sobre otras opciones diferentes a las que tuviera previstas, atendiendo al mayor beneficio para él.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Tasadores de joyas

Tasadores de piedras preciosas

Peritos judiciales de joyas

Medios de producción

Despacho para recibir clientes. Recursos para los desplazamientos a domicilio, banco u otra ubicación del cliente. Material de oficina. Balanza de precisión. Balanza portátil y manejable. Galgas y micrómetro tipo Leverage. Ordenador e impresora. Albarán impreso de justificación de entrega. Sello del tasador con firma acreditativa. Lupa 10x y pinzas. Cajas fuertes. Seguro de contenido y continente. Plantillas preelaboradas de condiciones, garantías, contratos y justificantes de depósito. Escáner y fotocopidora.

Información utilizada o generada

Informe de tasación resultante. Bibliografía específica sobre gemología y tasación. Legislación estatal y autonómica vigente sobre el comercio de joyas. Documento acreditativo de recogida del material. DNI del solicitante y en su defecto autorización del mismo. Prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental. Albarán impreso de justificación de entrega. Ficha de cliente. Nota de encargo. Normativa específica sobre Prevención y Fraude Fiscal.