

UNIDAD DE COMPETENCIA	Atender al cliente y seleccionar materiales y productos para procesos de guarnicionería
Nivel	1
Código	UC1232_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización

- RP 1: Atender al cliente en establecimientos de guarnicionería informando los servicios que se ofrecen para cumplir los criterios e instrucciones prefijados, bajo la supervisión del responsable.**
- CR 1.1 El cliente es informado sobre el servicio que se ofrece en un lenguaje claro y conciso, manteniendo una actitud educada y moderada.
- CR 1.2 Las necesidades del cliente se atienden de forma adecuada en la solicitud del servicio de acuerdo con las características del mismo, según segmento de población, comportamiento, necesidades y otros.
- CR 1.3 La captación del sentido del cliente se identifica, utilizando técnicas de preguntas y escucha activa, para determinar el servicio que puede satisfacerle registrando los datos en la ficha técnica.
- CR 1.4 La imagen personal es adecuada y la forma de expresarse oral o escrita es correcta y amable, de forma que se promueva con el cliente la buena relación comercial futura.
- CR 1.5 Cuando el servicio solicitado por el cliente sobrepasa la responsabilidad asignada se recurre con prontitud al responsable inmediato.
- RP 2: Comunicar al cliente las diferentes posibilidades del servicio de guarnicionería, colaborando en la solicitud de fabricación o reparación de artículos de hípica, caza, pesca, animales de compañía y otros, para que elija la idónea o requiera otra opción, bajo la supervisión del responsable.**
- CR 2.1 Las variables en el artículo o reparación requerida, se sugieren en cuanto a los materiales y procesos, bajo la supervisión del responsable, para ofertar al cliente distintas posibilidades.
- CR 2.2 El deterioro que muestra el artículo de hípica, caza, pesca, animales de compañía y otros, se visualiza y se solicitan las aclaraciones necesarias para emitir una opinión de reparación correcta, identificando las acciones necesarias y los materiales precisos, bajo la supervisión del responsable.
- CR 2.3 La información al cliente sobre la aplicación de técnicas que puedan originar resultados irreversibles en la reparación del artículo se realiza para que decida sobre la misma o solicite otra opción, bajo la supervisión del responsable.
- CR 2.4 La información recogida y suministrada se ordena y expresa en un lenguaje claro y comprensible, cumplimentando la ficha técnica de forma convencional o mediante medios informáticos para soporte del presupuesto.
- CR 2.5 Al cliente se le orienta sobre las variaciones del artículo, a la que se va aplicar nuevos materiales, referente al mantenimiento al uso, de limpieza y planchado, para su conservación, bajo la supervisión del responsable.
- RP 3: Realizar el presupuesto aplicando la tarifa disponible y teniendo en cuenta las diferentes posibilidades del servicio de guarnicionería, en su caso, bajo la supervisión del responsable, para la presentación al cliente.**
- CR 3.1 Las técnicas para detectar e identificar las demandas y necesidades del cliente, se aplican con el fin de seleccionar y ofrecer el servicio más adecuado según sus requerimientos.
- CR 3.2 Las características, técnicas, estéticas, de materiales a emplear y la valoración del tiempo previsto para realizar el artículo o reparación, se tienen en cuenta para efectuar el presupuesto según tarifas y, en caso de dudas, se consulta al responsable.
- CR 3.3 Los materiales estándar se valoran según, los precios indicados en la tarifa aplicable y los materiales específicos necesarios en base a los costes previstos o ponderados para su alternativa, bajo la supervisión del responsable.
- CR 3.4 El coste del servicio se calcula en función de la complejidad del mismo y del tiempo previsto para cada operación y del proceso total para incluirlo en el precio final, bajo la supervisión del responsable.
- CR 3.5 Al cliente se le informa sobre la viabilidad, presupuesto y plazo de entrega del servicio requerido para someterlo a su aprobación.
- CR 3.6 El presupuesto del artículo o reparación se realiza de forma detallada, aplicando las tarifas establecidas por la empresa teniendo en cuenta las diferentes posibilidades, utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones informáticas adecuadas, derivándolas al responsable.
- CR 3.7 La información generada referente al presupuesto, y plazo de entrega del servicio requerido se organiza y presenta al cliente para someterlo a su aprobación, en soporte físico o digital, con la prontitud requerida.
- RP 4: Recepcionar la demanda de fabricación o reparación de artículos en textil y piel, informando al cliente y materializando la información necesaria para organizar el trabajo, en su caso, bajo la supervisión del responsable.**
- CR 4.1 La recepción de fabricación o reparación de artículos en textil y piel se realiza de forma sistemática de acuerdo a la formalidad de actuación de la empresa, cumplimentando las fichas disponibles en el soporte previsto, físico o digital.

CR 4.2 En la recepción del artículo para reparar, se comprueba las condiciones mínimas de higiene y limpieza que deben reunir, según el servicio solicitado por el cliente.

CR 4.3 Los datos del cliente, el tipo de servicio y artículo se identifican de forma inequívoca en el formato y con los medios destinados para tal fin.

CR 4.4 Los artículos aceptados, con su orden de reparación se disponen en los contenedores o áreas dispuestas al efecto, permitiendo su fácil localización.

CR 4.5 La documentación acreditativa o de justificación del pedido se presenta al cliente después de recibir conformidad del trabajo que se va a realizar, de forma rápida y precisa.

CR 4.6 El fichero de clientes se mantiene actualizado y ordenado con la información correcta y completa para mantenerlo disponible ante cualquier eventualidad.

RP 5: Informar al cliente del servicio realizado y resolver en el marco de su responsabilidad, y en su caso, ante posibles reclamaciones presentadas se derivan al responsable.

CR 5.1 El artículo fabricado o reparado se exhibe al cliente, a fin de comprobar sus expectativas, cumpliendo las características de funcionalidad y estéticas prefijadas.

CR 5.2 El embalado y empaquetado, se realiza en el momento, utilizando los materiales pertinentes, asegurando su protección física, teniendo en cuenta el estilo e imagen de la empresa y la normativa vigente.

CR 5.3 En el tratamiento de las reclamaciones, se escucha la demanda del cliente de forma amable, adoptando una actitud positiva solicitando la colaboración del responsable para ofrecer las soluciones adecuadas.

CR 5.4 Las reclamaciones, se canalizan hacia el responsable mostrando interés y presentando posibilidades que faciliten el acuerdo con el cliente, aplicando los criterios establecidos por la organización y la normativa vigente en este ámbito.

CR 5.5 La información o contingencia no previstas que sobrepasa la responsabilidad asignada, se transmite al responsable superior con eficacia y prontitud.

RP 6: Realizar la recepción de pedidos, distribución y almacenamiento de materias primas para asegurar la disponibilidad en los procesos de guarnicionería, en su caso, siguiendo los criterios de calidad e instrucciones establecidas por la empresa, bajo la supervisión del responsable.

CR 6.1 Los pedidos recibidos se comprueban a través de la hoja de pedido y albarán, revisando que los materiales se ajustan a la calidad y cantidad requerida, y que cuentan con toda la documentación acreditativa necesaria.

CR 6.2 Las partidas de material en que se detectan posibles defectos daños, imperfecciones o pérdidas, se comprueba si se ajustan a las condiciones de compra contratadas y, de acuerdo con las instrucciones del responsable, se decide su aceptación o rechazo.

CR 6.3 Los materiales recibidos se señalan con su correspondiente etiquetado y control inmediato, utilizando, en su caso, procedimiento manual o informatizado, y se almacenan en los contenedores o áreas dispuestas al efecto y perfectamente localizados.

CR 6.4 Los pedidos de reaprovisionamiento de materiales se realiza cuando las existencias son inferiores al correspondiente estado de seguridad, teniendo en cuenta los plazos de entrega, los trabajos pendientes y siguiendo las instrucciones recibidas.

CR 6.5 La temperatura, humedad, iluminación del recinto donde se almacenan se mantiene dentro del rango preestablecido, para que los materiales no se deterioren por mal acondicionamiento.

CR 6.6 La manipulación de materiales se realiza cumpliendo las normas de seguridad, salud y ambientales.

RP 7: Clasificar y seleccionar pieles, cueros, hilos y tejidos para su empleo en fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, comprobando su calidad, bajo la supervisión del responsable.

CR 7.1 Las pieles y cueros se clasifican por su origen y sus formas de presentación en comparación con muestras de referencia, utilizando la simbología, terminología y unidades apropiadas.

CR 7.2 Las pieles se seleccionan cotejando modelo de referencia, características -dimensiones, tipo de curtición, espesor, prestes y partidas- y aplicaciones, a fin de componer lotes para la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería.

CR 7.3 Los defectos más comunes en las pieles se identifican por su origen, consecuencia de fallos naturales o del procesos de producción, de acuerdo con la orden de selección, para asegurar la calidad prevista en el artículo o reparación.

CR 7.4 Los hilos, tejidos o telas no tejidas se diferencian visualmente y al tacto, por su forma de presentación, origen, composición y características recogidas en la etiqueta de referencia para su selección de acuerdo al uso en la fabricación o reparación de artículos.

RP 8: Seleccionar materiales auxiliares y complementos de uso en artículos de guarnicionería, para la aplicación en procesos de fabricación o reparación, según ficha técnica.

CR 8.1 Los materiales se distinguen coincidiendo, en cuanto a características, con las especificaciones contenidas en la ficha técnica.

CR 8.2 Los complementos de relleno tales como borra, crin animal o vegetal, guata, planchas de látex, almohadilla de cerda natural, paja de centeno, flejes de acero entre otros, de aplicación en determinados artículos de guarnicionería se diferencian y clasifican visualmente por sus formas y características.

CR 8.3 Los complementos de adorno o decoración tales como colgadores, hebillas, tapa-hebillas, cascabeles, pasadores, remaches, frenos, entre otros, se diferencian y clasifican visualmente, por sus características y distintas aplicaciones en artículos de guarnicionería.

CR 8.4 Los materiales auxiliares y complementos, se utilizan correctamente atendiendo a su naturaleza, características y requerimientos de incorporación al proceso de fabricación o reparación del artículo de guarnicionería.

CR 8.5 La incorporación de los complementos se realiza de forma correcta y en el momento adecuado según ficha técnica.

CR 8.6 Las cremas, ceras, pigmentos superficiales y otros se eligen para su aplicación en artículos a fabricar o reparar, aportando las características de apariencia y calidad requerido en el acabado.

Contexto profesional

Medios de producción

Tejidos, telas no tejidas, piel, cuero y complementos ordenados y almacenados. Materiales específicos de guarnicionería: plantillas, planchas de látex, espumas, crin animal o vegetal, paja de centeno, flejes de acero, guata y otros. Complementos: colgadores, pasadores, remaches, frenos, hebillas, cierres, adornos, cordones, cascabeles, tachuelas, y otros. Productos de limpieza, desinfección, engrase y cuidado: cremas, grasas, pigmentos superficiales, sprays y otros. Contenedores. Tarifas de precios. Presupuestos específicos. Programas de gestión de relación con clientes. Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet.

Productos y resultados

Comunicaciones fluidas tanto internas como externas. Información y asesoramiento a los clientes, consumidores de servicios. Aplicación correcta del protocolo e interpretación de mensajes orales y escritos. Desarrollo y aplicación de habilidades sociales y de comunicación. Bases de datos y documentos en materia de atención al cliente. Control de calidad del servicio prestado. Presupuestos específicos. Hilos, tejidos, no tejidos, piel, cuero y productos semielaborados identificados, clasificados y almacenados.

Información utilizada o generada

Utilizada: Muestras físicas, fichas técnicas, soportes visuales, gráficos, sistemas informáticos. Esquemas de los procesos. Órdenes de compra. Fichero de clientes. Etiqueta de conservación. Etiqueta de origen o procedencia. Instrucciones de clasificación. Albaranes.

Generada: Órdenes de fabricación y reparación. Albaranes de recibo del artículo. Etiqueta de identificación de cliente, procedencia y fecha de recogida. Registro de movimiento de materiales. Demanda del cliente.