



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL
INMOBILIARIA**

Código: COM650_3

NIVEL: 3

GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	5
3. Guía de Evidencia de la UC0810_3: Captar y concertar el encargo de intermediación inmobiliaria	7
4. Guía de Evidencia de la UC0811_2: Realizar la venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización	25
5. Guía de Evidencia de la UC1701_3: Asistir en la mediación y tramitación legal, fiscal y financiera de operaciones inmobiliarias	41
6. Guía de Evidencia de la UC1001_3: Gestionar la fuerza de ventas y coordinar al equipo de comerciales	57
7. Guía de Evidencia de la UC1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales	73
8. Glosario de términos utilizado en Gestión comercial inmobiliaria	87



1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.



Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

Primero.- Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

Segundo.- Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

Tercero.- Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las**



dimensiones de la competencia- que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

Cuarto.- Cuando la persona candidata se someta a evaluación de competencia de alguna/s de las unidades de competencia UC0810_3, UC0811_2, UC1701_3, UC1001_3 y, simultáneamente, de la unidad de competencia UC1002_2 se recomienda evaluar de forma conjunta las competencias lingüísticas en el uso del inglés y las competencias propias de la/s unidad/es de competencia evaluada/s, y someter al candidato a situaciones profesionales de evaluación significativas del conjunto.

Para ello, en la situación profesional de evaluación de las unidades de competencia UC0810_3, UC0811_2, UC1701_3, UC1001_3 podrá incluirse el desarrollo de alguna/s actividad/es que permitan que la persona candidata pueda demostrar la competencia en el uso del inglés y pueda darse por evaluada la UC1002_2.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los cuatro criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0810_3: Captar y concertar el encargo de intermediación inmobiliaria”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL INMOBILIARIA

Código: COM650_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0810_3: Captar y concertar el encargo de intermediación inmobiliaria.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la captación y concertación del encargo de intermediación inmobiliaria, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. ***Obtener información de los posibles inmuebles a comercializar, prospectando el segmento del mercado objetivo.***



- 1.1 Identificar el segmento de mercado de inmuebles a prospectar, según la estrategia y el posicionamiento de la organización, teniendo en cuenta la demanda detectada.
 - 1.2 Identificar los inmuebles con las características establecidas por la organización, aplicando técnicas de prospección proactiva/reactiva.
 - 1.3 Obtener los datos básicos de los inmuebles a prospectar directamente del propietario, a través de terceros, u otros medios.
 - 1.4 Archivar los datos básicos de los inmuebles prospectados registrándolos en una aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.
- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa.

2. Contactar con el propietario/cliente potencial organizando la campaña de captación.

- 2.1 Organizar la campaña concreta de captación de los propietarios/clientes de los inmuebles prospectados, estableciendo el número de contactos por día, el medio a utilizar u otros aspectos.
 - 2.2 Contactar con los propietarios/clientes del inmueble, por los medios establecidos, personalizando el encuentro siempre que sea posible.
 - 2.3 Concertar la entrevista personal con el propietario/cliente, estableciendo lugar, día u otros aspectos del contacto posterior, utilizando técnicas de persuasión y argumentación.
- Desarrollar las actividades según la lista de inmuebles a prospectar y el procedimiento interno de la empresa.

3. Efectuar la entrevista personal de captación con el propietario/cliente, obteniendo información del inmueble visitado.

- 3.1 Seleccionar los medios y materiales a usar en la entrevista, de acuerdo con la lista de materiales para la captación utilizada en la empresa.
- 3.2 Presentarse al propietario/cliente de acuerdo a las fórmulas y pautas de educación y cortesía y haciendo entrega de la tarjeta de visita, folletos promocionales u otros.
- 3.3 Explicitar las necesidades, en venta, renta u otras, del propietario/cliente del inmueble mediante el sistema de preguntas y escucha activa establecidas en la organización.
- 3.4 Anotar el estado y características físicas del inmueble visitado desplazándose por la vivienda y su entorno.
- 3.5 Efectuar el croquis acotado del inmueble observando la distribución y tomando las medidas de longitud de sus elementos.
- 3.6 Tomar imágenes fijas o en movimiento, del inmueble con ayuda de medios digitales.
- 3.7 Dibujar el plano del inmueble ya visitado con ayuda de herramientas o sistemas de dibujo.

4. Estimar el valor en venta y/o en renta de un inmueble utilizando métodos de valoración habituales y/o las fuentes de información, oficiales y no oficiales, del mercado inmobiliario.

- 4.1 Establecer los valores y características de mercado de otros inmuebles similares consultando fuentes de precios propias y ajenas.



- 4.2 Comparar las características y estado de conservación del inmueble objeto de análisis con las de los inmuebles testigo encontrados, identificando sus diferencias y similitudes.
 - 4.3 Identificar los distintos tipos de valores que según sea la finalidad de la tasación puede tener un mismo inmueble, de acuerdo a las normas de valoración vigentes.
 - 4.4 Tasar el valor en venta o en renta de un inmueble utilizando métodos de valoración de mercado reconocidos.
 - 4.5 Determinar el precio de venta o renta oficial de un inmueble de acuerdo con la legislación de protección oficial que le sea aplicable.
 - 4.6 Actualizar la renta anual de un inmueble mediante el sistema de cálculo, índices y condiciones de revisión, previstos en el contrato inicial.
 - 4.7 Redactar el informe de valoración de un inmueble conteniendo los datos obtenidos de la evaluación del mercado inmobiliario de la zona de influencia y las posibles variaciones en el mismo.
 - 4.8 Entregar el informe de valoración a los mandos superiores de la empresa a través de los medios correspondientes.
- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa.

5. Obtener el encargo de mediación mediante la firma del propietario/cliente en la hoja del encargo de trabajo.

- 5.1 Exponer al propietario/cliente las condiciones, capacidades y servicios de la agencia inmobiliaria, resaltando las ventajas de la contratación.
- 5.2 Tratar las objeciones manifestadas por el propietario/cliente potencial con ayuda del sistema de tratamiento de objeciones vigente en la empresa.
- 5.3 Calificar las situaciones del encargo de captación en aceptable o rechazable, según cumplan o no con los requisitos de captación pre-establecidos en la organización.
- 5.4 Acordar con el propietario/cliente el precio de salida del inmueble, en venta o renta, de acuerdo con el valor de mercado más probable.
- 5.5 Cumplimentar el formulario adecuado al tipo de encargo al que se ha llegado con el propietario/cliente, verificando el acuerdo en todos sus aspectos.
- 5.6 Ratificar el encargo de trabajo o autorización que se haya obtenido del propietario/cliente, mediante la firma por duplicado del documento acordado.
- 5.7 Explicitar, si se puede, el proceso de contacto posterior con el propietario/cliente estableciendo la forma y circunstancias del nuevo contacto.
- 5.8 Proporcionar al propietario/cliente información sobre el entorno de seguridad que conlleva el encargo recibido, mediante la documentación prescrita para ello.
- 5.9 Elaborar la ficha del producto inmobiliario captado de acuerdo con los criterios establecidos por la organización.
- 5.10 Archivar la documentación generada en el proceso de encargo utilizando una aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.

6. Efectuar el seguimiento del encargo inicial informando al propietario/cliente de los resultados de la gestión comercial de su inmueble.

- 6.1 Archivar la información de todas las actividades desarrolladas para el éxito de la operación, registrándola en una aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.



- 6.2 Obtener información acerca del desarrollo de la comercialización del inmueble encargado, extrayéndola del sistema de gestión de inmuebles.
- 6.3 Comunicar al propietario/cliente propietario toda la información de las actividades desarrolladas para el éxito de la operación, detallando acciones de promoción, visitas realizadas con clientes interesados u otras.
- 6.4 Comunicar al propietario/cliente la conveniencia, si ese fuese el caso, de modificar el encargo-acuerdo inicial, de acuerdo con la forma y circunstancias pactadas para ello.
- 6.5 Formalizar, en su caso, con el propietario la modificación del encargo adecuándolo a las nuevas circunstancias de mercado.
- 6.6 Difundir entre todos los interesados las modificaciones introducidas en el encargo, resaltando los principales cambios.
- 6.7 Dar de baja al inmueble, en caso de venta, alquiler o fin del encargo, estudiando las causas de éxito o fracaso que la han causado y registrándola en una aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0810_3: Captar y concertar el encargo de intermediación inmobiliaria. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Obtención de información de los posibles inmuebles a comercializar.*

- El mercado inmobiliario.
 - Subsectores: construcción, promoción, intermediación.
 - Mercados: residencial y no residencial (industrial, comercial, otros).
 - La justificación del intermediario comercial.
- Características del mercado inmobiliario.
 - Oferta y demanda de inmuebles.
 - Distribución comercial inmobiliaria: Naturaleza, elementos y tipos de la distribución.
 - Las empresas y los agentes del sector inmobiliario: los agentes de la propiedad inmobiliaria y otros agentes.
- La agencia inmobiliaria.
 - El entorno competitivo de la empresa inmobiliaria.
 - Factores estratégicos.
- Posicionamiento y estrategia de la agencia inmobiliaria en el mercado local.
 - Los sujetos de la prospección: definición y clases.
 - Otros sujetos y objetos de la prospección: prescriptores, competidores y relaciones.
 - El territorio de actuación para la captación de bienes inmuebles.
 - Criterios de segmentación del mercado: zonas geográficas, productos, clientes, precio y otros.
 - Las decisiones de competencia en el mercado: mercados objetivos.
 - La competencia.
- Prospección e identificación de los inmuebles.
 - Fuentes primarias y secundarias.
 - Criterios de selección y búsqueda.
 - Rutas de prospección, definición y clasificación.
 - El plan de refresco del plan de fuentes.



- Datos básicos de un inmueble.

2. Contacto con el propietario/cliente.

- Técnicas de localización.
 - Reactivas y proactivas.
 - Personales y no personales.
 - Aproximación en frío y templada.
 - Elementales y combinadas.
- Tipos más relevantes.
 - La llamada en frío.
 - La carta de prospección.
 - La encuesta.
 - El anuncio de captación.
 - El e-mail marketing.
 - El encuentro casual y/o preparado.
 - Las visitas recibidas o que hacemos.
- Obstáculos a la aproximación.
 - Barreras personales y técnicas: Filtros de acceso.
 - Sorteo de las dificultades.
- El fracaso del contacto.
 - Causas.
 - Valoración.
- Concertación de citas.
 - Datos a establecer.
 - Confirmación de la cita.

3. La entrevista personal de captación.

- La entrevista de captación.
 - Definición, finalidad, estructura: fases y etapas.
 - El sistema de preguntas.
 - La escucha activa.
 - El sistema Ganar-Ganar.
- Presentaciones “de ventas”.
 - Tipos y características.
 - Materiales y medios de presentación.
 - Documentación de muestra, entrega y formalización.
 - Servicios de la agencia. Costes.
- Tipos de encargo.
 - Notas de encargo escritas y verbales.
 - Encargos como agencia única.
 - La captación en exclusiva, simple y colectiva.
 - El trabajo sin encargo.
 - Otras autorizaciones.
- Toma de datos del inmueble.
 - Documentales.
 - Gráficos (fotografías, videos).
 - Croquis, planos y medidas del inmueble.

4. Estimación del valor en venta y/o en renta de un inmueble.

- Características de Valor de los inmuebles.
 - Identificación del bien.
 - Características de localización.



- Características de entorno del inmueble.
- Elementos del edificio en el que se aloja el inmueble.
- Características físicas y de situación en el inmueble, terminaciones, instalaciones y equipamiento.
- Situación urbanística.
- Circunstancias legales y económicas.
- Tipos de valores.
 - Inmobiliarios: De mercado, reemplazamiento, capitalización y de repercusión del suelo.
 - Administrativos: Urbanístico, catastral, hipotecario, fiscal y otros.
- Métodos de valoración.
 - De comparación de valor de mercado.
 - Capitalización de las rentas.
 - Método de reposición.
 - Método residual estático y dinámico.
- Tasación del valor en renta.
 - Valor de renta por zonas.
 - Método de comparación del valor de mercado.
 - Costes de los servicios incluidos en la renta mensual.
 - Otros costes repercutibles.
 - Actualización de la renta anual.
 - La Ley de arrendamientos urbanos.
- Tasaciones oficiales.

5. Obtención del encargo de trabajo del propietario/cliente.

- Condiciones del encargo.
 - Precio o comisiones del servicio.
 - Otras condiciones: exclusividad, plazo, reservas, publicitación u otras.
- El tratamiento de objeciones.
 - Argumentario: objeciones más frecuentes.
 - Criterios de rebatimiento.
- El sistema de filtrado de encargos.
 - No aceptables.
 - No logrados: recuperables y no recuperables.
- Negociación de los términos del encargo de mediación inmobiliaria.
 - Definición y fines de la negociación.
 - Principios, estrategias y tácticas de la negociación.
- Documentación de la captación.
 - Formularios tipo.
 - La firma del contrato, encargo o autorización.
- El registro del encargo.
 - La ficha de captación.
 - El registro manual y/o digital.

6. Mantenimiento del encargo inicial.

- Desarrollo posterior del encargo.
 - La difusión comercial del inmueble en el mercado: acciones de promoción, difusión u otras.
 - Las hojas de visita al inmueble con clientes potenciales.
 - La comunicación de las actividades desarrolladas a los propietarios/clientes.
 - La modificación del encargo: recaptaciones.
- El final de la captación: la baja del inmueble.
 - Causas de la baja: cancelaciones, operaciones y fracasos.



- El estudio de las causas del éxito o el fracaso de la captación.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- El uso de Sistemas de gestión comercial inmobiliaria.
 - Utilidades del sistema.
 - Organización y archivo de la información captada.
 - Uso y manejo: Utilidades del sistema, criterios de uso.
 - Los sistemas de informes periódicos.
 - Tratamiento de los datos básicos de los inmuebles: filtrado, fichas y archivo.
 - El trabajo en red inmobiliaria.
- Manual de procedimiento interno de la empresa.
 - El código deontológico y la normativa de protección al consumidor en materia de intermediación inmobiliaria.
- Canales de comunicación.
 - Tipos.
 - Uso y manejo.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.2 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.3 Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 1.4 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 1.5 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
- 1.6 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa.
- 1.7 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita con los clientes.
- 2.2 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.3 Saber preguntar aquello que permita conocer las necesidades y capacidades del cliente.
- 2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.5 Orientar al usuario/cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.6 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.

3. En relación con otros aspectos deberá:



- 3.1 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.2 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.3 Ser capaz de relacionarse con los demás, fácilmente.
- 3.4 Ejercer proactivamente las tareas, manteniendo en cada momento unas formas educadas.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0810_3: Captar y concertar el encargo de intermediación inmobiliaria, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1 Situación profesional de evaluación:

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para captar y concertar el encargo de trabajo, en una empresa de intermediación inmobiliaria especializada en la venta de viviendas unifamiliares de alto precio situadas en una zona residencial de lujo. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de los posibles inmuebles a comercializar.
2. Entrevistar al propietario/cliente.
3. Obtener el encargo de captación.
4. Mantener el encargo de captación.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos informáticos, aplicaciones informáticas de gestión de comercial inmobiliaria, herramientas de medición, medios y materiales necesarios para una entrevista, documentación e información legal y económica de uso generalizado en el sector y aquellos otros recursos necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Obtención de información de los posibles inmuebles a comercializar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- <i>Identificación de los inmuebles con las características establecidas por la organización aplicando técnicas de prospección proactiva/reactiva.</i>- <i>Obtención de los datos básicos de los inmuebles a prospectar directamente del propietario y a través de terceros.</i>- <i>Archivo de datos de los inmuebles mediante registro en la aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.</i> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Entrevista al propietario/cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- <i>Selección de los medios y materiales para la entrevista.</i>- <i>Presentación al propietario/cliente.</i>- <i>Explicitación de las necesidades del propietario.</i>- <i>Elaboración de croquis detallando distribución y medidas de longitud de los elementos.</i> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>



<p>Obtención del encargo de captación.</p>	<ul style="list-style-type: none">- <i>Exposición al propietario/cliente las condiciones y servicios –precio, exclusividad u otros- de la agencia inmobiliaria, resaltando las ventajas de la contratación.</i>- <i>Acuerdo con el propietario/cliente del precio de salida del inmueble de acuerdo con el valor de mercado más probable y las expectativas del propietario/cliente.</i>- <i>Cumplimentación y firma del formulario del encargo por duplicado, verificando los datos de ambas partes, las características y precio del inmueble, el plazo de vigencia del encargo u otros.</i> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<p>Seguimiento del encargo inicial.</p>	<ul style="list-style-type: none">- <i>Comunicación al propietario/cliente de toda la información de las actividades desarrolladas y de la necesidad de modificar el encargo.</i>- <i>Difundir entre los interesados las modificaciones introducidas.</i>- <i>Dar de baja el inmueble por fin del encargo.</i> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>



Escala A

4	<p><i>La entrevista personal al propietario/cliente se efectúa seleccionado previamente los medios y los materiales a utilizar –ordenador portátil, tarjetas de visita, folletos publicitarios de la compañía, lista de precios de inmuebles similares de la zona u otros-. Presentándose al propietario/cliente de acuerdo a las formulas y pautas de educación y cortesía, entregando la tarjeta de visita, datos personales y/ o folletos promocionales, reforzando así el clima de confianza. Detectando las necesidades y demandas del propietario/cliente por medio de preguntas y repreguntas, identificando, de este modo, diversos aspectos –capacidad de venta o alquiler, plazo y urgencia en la venta o alquiler entre otros-. Las medidas y distribución del inmueble y sus elementos se obtienen de la observación y de herramientas sencillas de medición –cinta métrica, medidor de distancia láser u otros-, representándose en un croquis.</i></p>
3	<p><i>La entrevista personal al propietario/cliente se efectúa seleccionado previamente los medios y los materiales a utilizar –ordenador portátil, tarjetas de visita, folletos publicitarios de la compañía, lista de precios de inmuebles similares de la zona u otros-. Presentándose al propietario/cliente de acuerdo a las formulas y pautas de educación y cortesía, entregando la tarjeta de visita, datos personales y/ o folletos promocionales, reforzando así el clima de confianza. Detectando las necesidades y demandas del propietario/cliente por medio de preguntas y repreguntas, identificando, de este modo, diversos aspectos –capacidad de venta o alquiler, plazo y urgencia en la venta o alquiler entre otros-. Las medidas y distribución del inmueble y sus elementos se obtienen de la observación, con algunos errores de medición, representándose en un croquis.</i></p>
2	<p><i>La entrevista personal al propietario/cliente se efectúa seleccionado previamente los medios y los materiales a utilizar –ordenador portátil, tarjetas de visita, folletos publicitarios de la compañía, lista de precios de inmuebles similares de la zona u otros-. Presentándose al propietario/cliente de acuerdo a las formulas y pautas de educación y cortesía, entregando la tarjeta de visita, datos personales y/ o folletos promocionales, reforzando así el clima de confianza. No se efectúan preguntas y repreguntas que permitan detectar las demandas y necesidades básicas del propietario/cliente. Las medidas y distribución del inmueble y sus elementos se obtienen de la observación, con algunos errores de medición, representándose en un croquis.</i></p>
1	<p><i>La entrevista personal al propietario/cliente se efectúa sin seleccionar previamente los medios y los materiales a utilizar. Presentándose al propietario/cliente de acuerdo a las formulas y pautas de educación y cortesía. No se efectúan preguntas y repreguntas que permitan detectar las demandas y necesidades básicas del propietario/cliente. Las medidas y distribución del inmueble y sus elementos se obtienen de la observación con algunos errores de medición, representándose en un croquis.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.



Escala B

4	<p><i>El seguimiento del encargo inicial se efectúa comunicando al propietario/cliente las actividades desarrolladas para el éxito de la operación –acciones de promoción, difusión, consultas y visitas realizadas con clientes interesados u otras-, priorizándolas en función de su éxito y solvencia. Informando al propietario/cliente de la necesidad de modificar las condiciones del encargo de intermediación para incrementar el éxito de la operación y adecuar las condiciones del encargo a las circunstancias del mercado, renovando, en consecuencia, el documento de encargo. Difundiendo las nuevas condiciones entre los interesados –comerciales propios, colaboradores, superiores u otros- con prontitud y rapidez. El inmueble se da de baja registrándolo en la aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.</i></p>
3	<p><i>El seguimiento del encargo inicial se efectúa comunicando al propietario/cliente las actividades desarrolladas para el éxito de la operación –acciones de promoción, difusión, consultas y visitas realizadas con clientes interesados u otras-, priorizándolas en función de su éxito y solvencia. Informando al propietario/cliente de la necesidad de modificar las condiciones del encargo de intermediación para incrementar el éxito de la operación y adecuar las condiciones del encargo a las circunstancias del mercado, renovando, en consecuencia, el documento de encargo. Difundiendo las nuevas condiciones entre los interesados –comerciales propios, colaboradores, superiores u otros- con algún retraso escasamente significativo. El inmueble se da de baja registrándolo en la aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.</i></p>
2	<p><i>El seguimiento del encargo inicial se efectúa comunicando al propietario/cliente las actividades desarrolladas para el éxito de la operación –acciones de promoción, difusión, consultas y visitas realizadas con clientes interesados u otras-, priorizándolas en función de su éxito y solvencia. Informando al propietario/cliente de la necesidad de modificar las condiciones del encargo de intermediación para incrementar el éxito de la operación y adecuar las condiciones del encargo a las circunstancias del mercado, renovando, en consecuencia, el documento de encargo. Difundiendo las nuevas condiciones entre los interesados –comerciales propios, colaboradores, superiores u otros- con retrasos significativos que afectan a la comercialización del mismo. El inmueble se da de baja registrándolo con errores importantes en la aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.</i></p>
1	<p><i>El seguimiento del encargo inicial se efectúa comunicando al propietario/cliente las actividades desarrolladas para el éxito de la operación, priorizándolas en función de su éxito y solvencia. Informando al propietario/cliente de la necesidad de modificar las condiciones del encargo de intermediación para incrementar el éxito de la operación y adecuar las condiciones del encargo a las circunstancias del mercado, sin renovar el documento de encargo. Difundiendo las nuevas condiciones entre los interesados, con retrasos significativos que afectan a la comercialización del inmueble. El inmueble se da de baja registrándolo con errores importantes en la aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.</i></p>



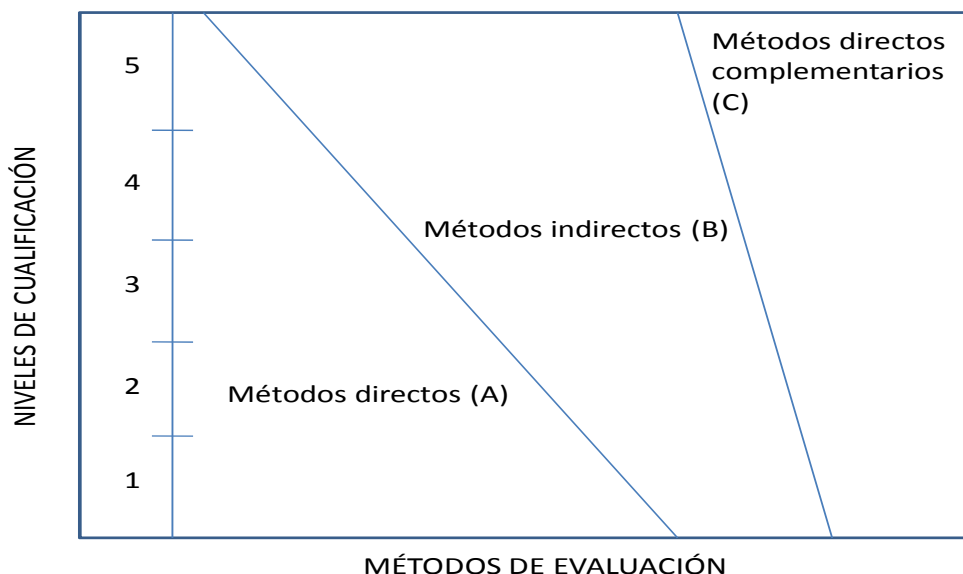
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la captación y concertación del encargo de intermediación inmobiliaria, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.



- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas sociales, comunicativas y de observación por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.



El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

En la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato de las características de los inmuebles que se deben prospectar.

- h) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda efectuar una entrevista en un entorno simulado que permita obtener al candidato las medidas, dimensiones y distribución del inmueble.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a contingencias se podrá plantear en la entrevista alguna objeción global a la participación de un intermediario en el proceso de venta de un inmueble, que el candidato tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0811_2: Realizar la venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL INMOBILIARIA

Código: COM650_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0811_2: Realizar la venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. *Promocionar la cartera de inmuebles a comercializar difundiendo entre sus clientes objetivo.*



- 1.1 Elaborar los contenidos de los anuncios inmobiliarios y materiales de comunicación a transmitir en medios no digitales, con ayuda de un programa de presentación y autoedición de textos.
- 1.2 Preparar los contenidos de los anuncios inmobiliarios y materiales de comunicación a transmitir en medios digitales, mediante el uso de aplicaciones específicas.
- 1.3 Distribuir en los puntos de venta los materiales y contenidos promocionales de los inmuebles a comercializar, utilizando técnicas de promoción *online* y *offline*.
- 1.4 Captar a los demandantes posibles de los inmuebles en cartera de utilizando el programa de gestión de relaciones (CRM) de la empresa u otros.
- 1.5 Informar a la dirección de la empresa del desarrollo de los trabajos de comercialización de acuerdo con el procedimiento establecido para ello.
- 1.6 Archivar los datos básicos sobre los clientes potenciales -demandantes de inmuebles- registrándolos en una aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.

2. Identificar las necesidades y capacidades de los clientes potenciales con ayuda del Sistema de Preguntas y Escucha Activa.

- 2.1 Obtener información sobre la capacidad económico-financiera, objetivos, expectativas y otros aspectos del cliente, mediante argumentarios preestablecidos y/o cuestionarios *online*.
- 2.2 Registrar los datos básicos de la demanda del cliente en la ficha de entrada, manual o digital, del sistema de gestión de clientes.
- 2.3 Comparar el listado de las características críticas manifestadas del comprador con las características de los inmuebles disponibles, identificando aquellos que mejor se adapten a sus necesidades.
- 2.4 Comunicar la información de la demanda de compra detectada al equipo de captación de inmuebles, de acuerdo a los medios de comunicación establecidos.

3. Informar al cliente sobre la oferta o cartera de inmuebles adecuados a sus necesidades, aplicando técnicas de atención y comunicación personalizadas.

- 3.1 Seleccionar, de entre los inmuebles disponibles, los que se correspondan con las demandas grabadas en el sistema, utilizando los procesos automáticos del sistema de gestión de inmuebles y/o el comentario personal entre captadores.
- 3.2 Confeccionar un listado con los inmuebles que se adecuan a las peticiones y capacidades expresadas por el demandante, manualmente o con ayuda de la utilidad correspondiente del sistema de gestión de inmuebles.
- 3.3 Presentar al cliente comprador el listado de los inmuebles seleccionados de forma personalizada adjuntando material fotográfico, grabaciones, imágenes u otros documentos.
- 3.4 Resolver las dudas y demandas de información que plantee el cliente potencial, utilizando el medio de comunicación establecido.

4. Obtener la venta o alquiler de un inmueble acordando las condiciones de la operación.

- 4.1 Concertar con el cliente potencial una cita para visitar un inmueble, estableciendo la fecha, día y hora.
- 4.2 Comprobar la disponibilidad y operatividad de todos los elementos materiales necesarios para la celebración de la visita, mediante la verificación de los mismos.



- 4.3 Comprobar la actualización de los datos existentes en la ficha del inmueble a visitar, consultándolo con el captador del mismo y la información contenida en el sistema de gestión de inmuebles.
- 4.4 Preparar el expediente a entregar al cliente-demandante utilizando el modelo y procedimiento establecido en la empresa.
- 4.5 Completar la hoja de visita al inmueble detallando la fecha, día y hora de la misma, así como las personas intervinientes.
- 4.6 Resolver las dudas, objeciones u otras demandas de información del cliente mediante el uso de un argumentario de ventas específico y/o redirigiendo las dudas que sobrepasan su ámbito de responsabilidad a los profesionales adecuados.
- 4.7 Cerrar la operación con el cliente comprador mediante las técnicas de persuasión y negociación.
- 4.8 Preparar la oferta de compraventa o alquiler elaborando detalladamente la hoja de oferta del interesado al vendedor o arrendador del inmueble.

5. Efectuar el seguimiento de las operaciones de la empresa a través del sistema de gestión comercial.

- 5.1 Mantener el contacto con el cliente-demandante con ayuda de la aplicación informática y/o sistema manual de seguimiento.
- 5.2 Archivar la documentación generada a lo largo del proceso de comercialización de los inmuebles utilizando aplicaciones informáticas y/o herramientas de organización del trabajo.
- 5.3 Obtener información sobre los resultados del proceso de relación con los clientes con ayuda del módulo de estadísticas o de consultas que posea la aplicación de gestión.
- 5.4 Informar a la Dirección de la empresa de las mejoras que podrían aplicarse, de acuerdo a los datos obtenidos del proceso de control de clientes.

6. Atender las reclamaciones de los clientes de acuerdo a los criterios y procedimientos establecidos por la organización.

- 6.1 Identificar la naturaleza de la queja o reclamación cumplimentando correctamente la documentación inicial requerida.
- 6.2 Informar al cliente sobre el proceso administrativo de resolución de su queja o reclamación de acuerdo con el protocolo de la empresa establecido.
- 6.3 Registrar la reclamación o queja presentada, archivándola manual o digitalmente.
- 6.4 Identificar las posibilidades y vías de resolución de la reclamación, de acuerdo a los criterios establecidos por la organización.
- 6.5 Resolver la reclamación o queja presentada utilizando, dentro del marco de su responsabilidad, las técnicas de resolución de conflictos.
- 6.6 Remitir al superior jerárquico la reclamación que no pueda resolver el comercial de acuerdo al proceso de comunicación interna establecido en la compañía.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0811_2: Realizar la venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización.



Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Promoción de la cartera de inmuebles a comercializar.

- El diseño del mensaje comercial.
 - Contenido y estructura en la promoción de inmuebles.
 - Definir el mensaje que se quieren transmitir: las características relevantes.
 - Tipos y formatos del mensaje.
 - Visibilidad y percepción del mensaje.
- Medios e instrumentos de promoción.
 - Medios y canales: personales y no personales.
 - El mix de medios en la promoción inmobiliaria.
 - El presupuesto de comunicación de medios.
- Soportes de promoción inmobiliaria.
 - Tipos de soporte: anuncios, cartas, folletos y carteles entre otros.
 - Ventajas y desventajas de cada soporte.
 - Técnicas básicas de elaboración: rotulación, forma y color para folletos y carteles.
 - Aplicaciones informáticas para la autoedición de folletos y carteles publicitarios.
- Los puntos de venta de inmuebles.
 - La agencia.
 - El piso piloto.
 - La red de colaboradores activos.
 - Otros puntos de comercialización de inmuebles: ferias del sector.

2. Identificación de las necesidades y capacidades de los clientes potenciales.

- Detección de necesidades y capacidad del cliente de productos o servicios inmobiliarios.
 - Las necesidades críticas y no críticas en el deseo del cliente.
 - El sistema de preguntas: clases, formas y momentos.
 - Reglas básicas para formular preguntas y calificar a los clientes demandantes.
 - La comprobación de la existencia de inmuebles en la cartera de inmuebles.
 - Detección de la capacidad económica y operativa del cliente.
- Las técnicas de escucha activa.
 - La recepción del mensaje comercial.
 - La conducta de escucha.
 - La comunicación no verbal.

3. Información del cliente sobre la oferta o cartera de inmuebles.

- Presentación del producto inmobiliario.
 - Características, beneficios y ventajas de la oferta.
 - Técnicas de muestra de los inmuebles.
 - Las ayudas a las ventas.
- Argumentación comercial.
 - Objeciones en la venta inmobiliaria: concepto y clasificación.
 - Los métodos de contraargumentación.
 - Prevención de las objeciones.
- Técnicas de tratamiento de objeciones a la venta.
 - Tratamiento de las objeciones de carácter universal.



- Tratamiento de las objeciones basadas en el importe de la intermediación.
- Tratamiento de las objeciones basadas en la pretendida falta de eficacia de la intermediación.
- Tratamiento de las objeciones basadas en la forma de establecer la relación con el propietario.
- Tratamiento de las objeciones basadas en nuestra imagen de empresa.
- Tratamiento de objeciones basadas en otros criterios.

4. Obtención de la venta o alquiler de un inmueble.

- Las visitas al inmueble.
 - La confirmación de la cita.
 - Preparación de la entrevista.
 - La realización de la visita al inmueble.
 - La hoja de visita.
 - Los finales de la visita.
 - La comunicación del resultado de la visita.
- Las técnicas de persuasión.
 - Naturaleza, definición.
 - Tipos de persuasión: cognoscitiva, ideológica, comercial.
 - Reglas y procedimientos.
 - Resistencia a la persuasión.
- Las técnicas de negociación.
 - Naturaleza, definición.
 - Tipos de Negociación. Competitiva y cooperativa.
 - Fases de la negociación.
- El cierre de la venta inmobiliaria.
 - Naturaleza, finalidad y características del cierre.
 - Las dos vías al cierre.
 - El miedo al cierre.
 - El cierre anticipado.
 - Otros aspectos del cierre.
- Las técnicas del cierre.
 - Cierre directo.
 - Cierre indirecto.
 - Cierre condicional.
 - Cierre de Rackham/Huthwaite.
 - Otros tipos de cierre.
- Preparación de las condiciones básicas de la oferta de compra.
 - La oferta de compra al propietario.
 - Gestiones posteriores en caso de acuerdo inicial.
 - Complimentación de documentos comerciales y precontratos de operaciones inmobiliarias.

5. Seguimiento y control de las operaciones.

- El marketing de relaciones.
 - Naturaleza. Definiciones.
 - Objetivos del MK de relaciones: Crear, mantener y mejorar.
 - Beneficios.
 - Momentos de la relación: antes de la venta, en la venta y en la postventa.
 - Principios básicos de las relaciones con clientes.
 - Calidad de servicio.
 - Segmentación de los clientes.
 - Refresco de la relación: atención continuada.



- Estrategias de búsqueda de nuevos contactos.
- Estrategias de retención de los contactos ya establecidos.
 - Incentivos de trato personalizado.
 - Incentivos financieros.
 - Incentivos de servicio diferenciado.
 - Incentivos estructurales.
- Herramientas para la gestión de relaciones con el cliente.
 - Los CRMs.
 - Los sistemas de gestión de inmuebles: los módulos de clientes.
 - Otras bases de datos.
- El servicio postventa.
 - El primer año.
 - Después del primer año.

6. Atención de las reclamaciones de los clientes.

- Conflictos y reclamaciones en la venta.
 - Tipología: quejas y reclamaciones.
 - Diferencias y consecuencias.
- Gestión y resolución de reclamaciones.
 - Las hojas de reclamaciones: elementos y cumplimentación.
 - Procedimiento y consecuencias de las reclamaciones.
 - Documentación y pruebas.
 - Las OMIC (Oficinas municipales de información al consumidor).
 - Respuestas y usos habituales en el sector comercial.
 - Resolución extrajudicial de reclamaciones: Ventajas y procedimiento.
- Código deontológico y autorregulación de la comercialización inmobiliaria.
 - Código deontológico europeo.
 - Cartilla de Buenas Prácticas en Inmobiliaria.
 - La prevención de blanqueo de capitales.
 - La información en comercializaciones especiales.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Sistemas de gestión comercial inmobiliaria. Utilidades del sistema. Criterios de uso. Los sistemas de informes periódicos. Tratamiento de los datos básicos de los inmuebles.
- Manual de procedimiento.
- Registro y archivo de la información.
- Manuales y procedimientos de protección al consumidor en el caso de la comercialización inmobiliaria.
- Manuales y procedimientos legales sobre el mercado inmobiliario y sus operaciones.
- La comunicación de la información. Formulas de cortesía y atención personalizada.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.



La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.2 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.3 Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 1.4 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 1.5 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
- 1.6 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa.
- 1.7 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

2. En relación con los usuarios/clientes deberá:

- 2.1 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita con los clientes.
- 2.2 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.3 Saber preguntar aquello que permita conocer las necesidades y capacidades del cliente.
- 2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.5 Orientar al usuario/cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.6 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.7 Adoptar la conducta adecuada en este tipo de situaciones, adoptando una postura asertiva, segura y positiva, mostrando interés y presentando posibilidades que faciliten el acuerdo con el cliente.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.2 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.3 Ser capaz de relacionarse con los demás, fácilmente.
- 3.4 Ejercer proactivamente las tareas, manteniendo en cada momento unas formas educadas.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la



práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0811_2: Realizar la venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1 Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para la venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización, en el caso de un cliente potencial que desea arrendar un piso de dos habitaciones en un edificio situado en una zona de clase media, en una pequeña capital de provincia. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Promocionar la cartera de inmuebles en renta.
2. Identificar las necesidades y capacidades del cliente demandante del inmueble.
3. Informar al cliente sobre la oferta de inmuebles adecuados a sus necesidades.
4. Obtener el alquiler del inmueble.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos informáticos, aplicaciones informáticas, bases de datos de inmuebles, dossier de los inmuebles, manuales y procedimientos vigentes, documentación e información legal y económica de uso generalizado en el sector y todos aquellos otros recursos necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
Promoción de la cartera de inmuebles en renta.	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración de los contenidos de los anuncios inmobiliarios y materiales de comunicación a transmitir mediante un programa de presentación y autoedición de de textos.- Captación de los posibles demandantes de los inmuebles a través del programa de gestión de relaciones (CRM) de la empresa.- Archivo de los datos básicos de los clientes potenciales mediante registro en la aplicación informática. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
Identificación de las necesidades y capacidades del cliente.	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de la información.- Registro de la información.- Comprobación de la adecuación de la cartera disponible con las necesidades del cliente. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
Información sobre la oferta de inmuebles adecuados a las necesidades del cliente.	<ul style="list-style-type: none">- Selección de los inmuebles que se correspondan con las demandas solicitadas por los clientes utilizando los procesos automáticos del sistema de gestión de inmuebles.- Presentación al demandante de los inmuebles seleccionados adjuntando material fotográfico, grabaciones imágenes u otros documentos.- Resolución de las dudas y demandas de información que pueda plantear el cliente potencial personalmente, aplicando técnicas de comunicación. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>

Obtención del alquiler del inmueble.

- Cita con el cliente.
- Cumplimentación de la hoja de visitas.
- Cierre de la operación.
- Preparación de la oferta de alquiler al arrendador.

El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.

Escala A

4	<p><i>La identificación de las necesidades y capacidades de los clientes se efectúa obteniendo información completa y detallada sobre la capacidad económica-financiera, objetivos expectativas, deseos u otras del cliente, mediante preguntas y repreguntas, cuestionarios online u otros métodos, registrando los datos del cliente-demandante en el sistema de gestión de inmuebles de la organización, cumpliendo los criterios de confidencialidad de acuerdo a los manuales y procedimientos vigentes, y comprobando la adecuación de la cartera de inmuebles disponibles a las necesidades del cliente-demandante conjuntamente con él y de acuerdo al perfil previamente definido para este, analizando las desviaciones y las posibilidades de reconfiguración del objetivo de alquiler.</i></p>
3	<p><i>La identificación de las necesidades y capacidades de los clientes se efectúa obteniendo información general sobre la capacidad económica-financiera, objetivos expectativas, deseos u otras del cliente, mediante preguntas y repreguntas, cuestionarios online u otros métodos, registrando los datos del cliente-demandante en el sistema de gestión de inmuebles de la organización, cumpliendo los criterios de confidencialidad de acuerdo a los manuales y procedimientos vigentes, y comprobando la adecuación de la cartera de inmuebles disponibles a las necesidades del cliente-demandante de acuerdo al perfil previamente definido para este, analizando las desviaciones y las posibilidades de reconfiguración del objetivo de alquiler.</i></p>
2	<p><i>La identificación de las necesidades y capacidades de los clientes se efectúa obteniendo información errónea sobre la capacidad económica-financiera, objetivos expectativas, deseos u otras del cliente, mediante preguntas y repreguntas, cuestionarios online u otros métodos, registrando los datos del cliente-demandante en el sistema de gestión de inmuebles de la organización, cumpliendo los criterios de confidencialidad de acuerdo a los manuales y procedimientos vigentes.</i></p>
1	<p><i>La identificación de las necesidades y capacidades de los clientes se efectúa obteniendo información errónea sobre la capacidad económica-financiera, objetivos expectativas, deseos u otras del cliente, mediante preguntas y repreguntas, cuestionarios online u otros métodos, registrando los datos del cliente-demandante en el sistema de gestión de inmuebles de la organización sin cumplir los principios básicos de confidencialidad de acuerdo a los manuales y procedimientos vigentes.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<i>La obtención del alquiler del inmueble se efectúa concretando todos los detalles para la visita al inmueble, cumplimentado la hoja de visitas acreditando la fecha y hora de la misma, así como las personas intervinientes, con estricta salvaguarda de lo concerniente a datos personales siguiendo los manuales y procedimientos establecidos, cerrando la operación mediante técnicas de persuasión y negociación y elaborando la oferta del interesado al arrendador detallando sus condiciones y demandas.</i>
3	<i>La obtención del alquiler del inmueble se efectúa concretando la información necesaria para la visita al inmueble –lugar, fecha, día y hora-, cumplimentado la hoja de visitas con los datos fundamentales, cerrando la operación mediante técnicas de persuasión y negociación y elaborando la oferta del interesado al arrendador detallando sus condiciones y demandas.</i>
2	<i>La obtención del alquiler del inmueble se efectúa concretando la información necesaria para la visita al inmueble –lugar, fecha, día y hora-, sin cumplimentar ninguna hoja de soporte o control, cerrando la operación mediante técnicas de persuasión y negociación y elaborando la oferta del interesado al arrendador.</i>
1	<i>La obtención del alquiler del inmueble se efectúa concretando la información necesaria para la visita al inmueble –lugar, fecha, día y hora-, sin cumplimentar ninguna hoja de soporte o control, cerrando la operación con grandes dificultades y elaborando la oferta del interesado al arrendador de forma poco clara y precisa.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

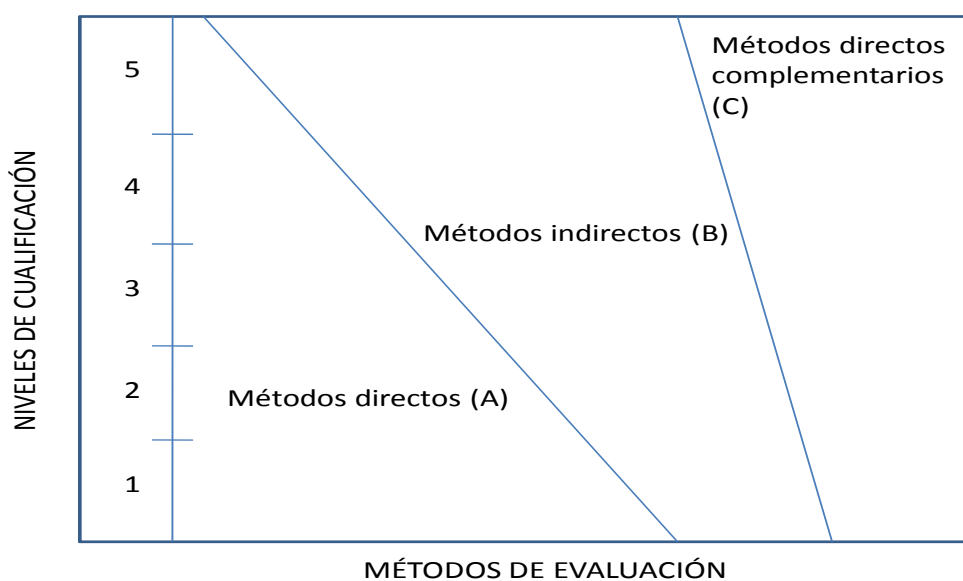
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan

evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.



La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la venta y difusión de productos inmobiliarios se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas de comunicación, observación y relación social, por



lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda utilizar interlocutores y entornos reales y/o ficticios.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a contingencias se podrá plantear alguna cuestión relacionada con objeciones por parte del cliente como altos honorarios de intermediación, desacuerdos con los inmuebles seleccionados u otras situaciones, que tendrá que resolver la persona candidata de forma que plantee la situación más adecuada.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1701_3: Asistir en la mediación y tramitación legal, fiscal y financiera de operaciones inmobiliarias.”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL INMOBILIARIA.

Código: COM650_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1701_3: Asistir en la mediación y tramitación legal, fiscal y financiera de operaciones inmobiliarias.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la mediación y tramitación legal, fiscal y financiera de operaciones inmobiliarias, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. ***Comprobar la situación legal del inmueble estableciendo la viabilidad de la operación en el marco de la normativa vigente.***



- 1.1 Determinar las condiciones jurídicas y otras características similares del inmueble, analizando la documentación y/o escritura de propiedad solicitada al cliente propietario.
- 1.2 Obtener la nota simple registral del inmueble solicitándola, ya sea por medios telemáticos o personales, al Registro de la propiedad.
- 1.3 Verificar la documentación aportada por el propietario con la nota registral del inmueble y la obtenida en fuentes oficiales, determinando las divergencias, diferencias o ausencias que pudiera haber entre ellas.
- 1.4 Determinar los distintos gravámenes, cargas, embargos, hipotecas u otras afecciones que pudiera tener el bien inmueble basándose en la documentación obtenida del Registro de la propiedad y/o aportada por el propietario y/o representante autorizado.
- 1.5 Comunicar al propietario la lista de divergencias, errores, faltas o irregularidades en la titularidad y cargas existentes, que pudieran haber sido halladas, evaluando su impacto económico, comercial o legal para la transacción y acordando con el propietario su subsanación.
- 1.6 Verificar el estado de pago del impuesto de bienes inmuebles y los gastos de comunidad mediante cotejo del último recibo de contribución del inmueble y del certificado del Administrador o Presidente de la Comunidad de propietarios.
- 1.7 Determinar las posibles afecciones urbanísticas y/o condiciones de Licencia Municipal sobre el inmueble, de acuerdo con el procedimiento establecido en cada organismo visitado, Ayuntamiento y/o Comunidad Autónoma.
- 1.8 Comunicar los resultados de las consultas anteriores a los interesados de acuerdo al procedimiento establecido para la comunicación con el propietario y el procedimiento interno de la empresa para la comunicación vertical.

2. Asesorar a las partes interesadas durante la operación concretando las condiciones que la harán posible.

- 2.1 Resolver las dudas, incertidumbres e inseguridades de orden legal que pudieran surgir entre las partes interesadas durante la negociación, de forma verbal y/o documental.
- 2.2 Lograr la firma del acuerdo entre las partes en relación con la reserva o encargo de la transacción pretendida mediante un documento en el que se establezca el compromiso de los participantes y las condiciones particulares acordadas para la operación pretendida.
- 2.3 Informar, en su caso, a una parte la incidencia provocada por la otra, posteriormente a la firma inicial de la transacción.
- 2.4 Negociar con las partes la superación del incidente, suministrándoles información actualizada y puntual sobre el mismo y proporcionando una solución.
- 2.5 Examinar la documentación de formalización y cierre de la operación comprobando la inexistencia de errores y anomalías.
- 2.6 Comunicar la existencia, en su caso, de errores y anomalías en la documentación de formalización y cierre de la operación.
- 2.7 Enviar el documento a firmar posteriormente, a las partes interesadas a través de cualquier medio seguro y siempre previamente a la firma del acuerdo.
- 2.8 Informar de los derechos y obligaciones de las partes, incluido el mediador, derivados de la operación inmobiliaria que se plantea, discriminándolos por el tipo de operación o circunstancias de la misma y el marco legal vigente en el que la transacción se inscribe.
- 2.9 Comunicar a las partes las exigencias documentales y otras que la formalización de la operación impone, advirtiendo a todas y cada una de las partes de la documentación necesaria a aportar en el día, hora y lugar de la firma del acuerdo.



- 2.10 Asistir en la firma de la escritura pública y/o contrato de arrendamiento a las partes concurrentes, revisando tanto la documentación a firmar, como la que es necesario aportar, el día de la firma, resolviendo cualquier duda final sobre la transacción planteada.

3. Informar a las partes sobre los costes, gastos e impuestos de la operación cuantificándolos en función de la legislación aplicable.

- 3.1 Determinar los posibles beneficios fiscales de la re-inversión en inmuebles y/o las ayudas-subvenciones existentes, detallando los requisitos para su obtención.
- 3.2 Cuantificar los tributos nacionales, autonómicos y municipales que afectan a la transacción, calculándolos a partir de la base imponible y tipo impositivo de los mismos.
- 3.3 Calcular los costes y gastos necesarios para la formalización de la transacción describiendo los costes de notaría, gestoría, registro u otros.
- 3.4 Comunicar a las partes los gastos de formalización y las obligaciones y beneficios fiscales u otros, de forma oral y/o escrita.

4. Obtener información de las ofertas y principales modalidades de financiación de la operación orientando al cliente demandante sobre las opciones disponibles.

- 4.1 Recopilar información sobre las condiciones de financiación inmobiliaria existente en el mercado, recolectando de las entidades de crédito información financiera tanto *online* como *offline*.
- 4.2 Obtener información personal del cliente potencial a partir de la documentación aportada o de la entrevista realizada al mismo.
- 4.3 Determinar la capacidad de compra y endeudamiento del cliente potencial a partir de los ingresos y/o patrimonio acreditados por el cliente.
- 4.4 Determinar las condiciones bajo las cuáles la viabilidad de la transacción, de venta o renta planteada, es posible, con ayuda de una hoja de cálculo o manualmente mediante una calculadora, de acuerdo con un método predeterminado y los ratios o condiciones exigidos por la entidad financiera.
- 4.5 Preparar el expediente de solicitud de financiación de la transacción planteada de acuerdo con el formato de expediente requerido por la entidad, remitiéndolo por cualquier medio seguro, a una o más entidades financieras.
- 4.6 Efectuar el seguimiento del expediente de financiación manteniendo el contacto con los responsables de la concesión de la financiación en la entidad financiera.
- 4.7 Comunicar al cliente potencial las ofertas recibidas de las entidades financieras a las que se les ha enviado los expedientes de financiación, verbal y/o documentalmente.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1701_3: Asistir en la mediación y tramitación legal, fiscal y financiera de operaciones inmobiliarias. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



1. Verificación de la situación legal del inmueble.

- Condiciones jurídicas de y otras características de los inmuebles.
- Registro de la propiedad.
 - Concepto.
 - Descripción.
 - Inscripciones más usuales.
 - Métodos de inscripción de fincas.
- Los Derechos reales, cargas, gravámenes y afecciones de la propiedad.
- Gastos de comunidad, normas de aplicación y reparto, formas de acreditación del pago.
- Estudio y afecciones urbanísticas y servidumbres habituales.

2. Asesoramiento de la operación a las partes interesadas.

- El proceso de mediación e intermediación inmobiliaria.
 - Normativa reguladora.
 - Código deontológico.
 - Responsabilidades de las partes.
- Presentación y análisis de la información de operaciones inmobiliarias.
- Elementos del contrato.
 - Elementos reales.
 - Elementos personales.
 - Elementos de forma.
- Condiciones de contratación.
 - Clausulado.
- Obligaciones y derechos para las partes en el contrato. Efectos y pérdida de estos.
- Tipos de contratos inmobiliarios.
 - Contratos que transmiten la propiedad de los inmuebles.
 - Contrato de compraventa.
 - Contratos preparatorios de la compraventa.
 - Contrato de opción y el de permuta.
 - Contrato de renta vitalicia.
 - Los contratos cuyo objeto es sólo alguno de los derechos de la propiedad de los inmuebles.
 - Contrato de arrendamiento.
 - Contrato de usufructo, uso y habitación.
 - La constitución de las servidumbres.
 - La constitución de la hipoteca.
- Análisis y redacción de contratos de compraventa.
- Tipos de contratos de arrendamiento inmobiliario.
 - Arrendamientos de vivienda.
 - Arrendamiento de un local con opción a compra.
 - Arrendamiento de una nave industrial.
- Resolución de conflictos.

3. Información de los costes, gastos e impuestos de la operación.

- Costes y gastos de la operación.
 - Costes de Notaría.
 - Costes del Registro de la propiedad.
 - Costes de Hacienda por la compraventa.
 - Tributos municipales implicados.



- Los Impuestos directos que afectan a los bienes inmuebles.
 - Impuesto sobre la renta de las Personas Físicas.
 - Impuesto sobre el Patrimonio: Patrimonio inmobiliario de las personas físicas como objeto de gravamen.
 - Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
 - Impuesto de Sociedades.
- Los Impuestos indirectos sobre los bienes inmuebles (imposición indirecta).
 - Impuesto sobre Trasmisiones Patrimoniales en operaciones inmobiliarias.
 - Impuesto sobre el Valor Añadido en operaciones inmobiliarias.
 - Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados.
- Tributación Local y Propiedad Inmobiliaria.
 - Impuesto Municipal sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.
 - Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
 - Impuesto Municipal sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.
 - Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.
 - Impuesto sobre Actividades Económicas.
- La tributación de los Arrendamientos.
 - Arrendamiento de vivienda.
 - Arrendamiento de un local con opción a compra.
 - Arrendamiento de una nave industrial.

4. Ofertas y modalidades de financiación.

- Las entidades financieras y la actividad inmobiliaria.
- La financiación de la compra de vivienda.
 - Créditos y préstamos.
 - La hipoteca.
 - Los avales bancarios.
- El expediente de financiación de una operación bancaria.
 - Documentación exigible.
 - Plazos y Procedimiento de resolución.
 - Alternativas.
 - La preparación de la firma hipotecaria.
- La Hipoteca.
 - Concepto.
 - Garantías.
 - Cargas y condiciones.
 - Tipología.
 - Condiciones de la Hipoteca.
 - Modificaciones.
 - El sistema de cálculo o amortización de una hipoteca.
 - Costes y Gastos de la Hipoteca.
 - La hipoteca promotor.
- Costes bancarios en la vida del préstamo.
- Subrogación de los préstamos hipotecarios.
 - Motivos.
 - Ámbito.
 - Procedimientos.
 - Consecuencias.
- Arrendamiento financiero inmobiliario o *Leasing*.
 - Concepto y naturaleza jurídica.
 - Condiciones de aplicación.
 - Opciones del leasing, al final del plazo.
- Venta más arrendamiento propio o *sale and lease back*.



- Concepto y Naturaleza jurídica.
- Condiciones de aplicación.
- Opciones del *sale o lease back*, al final del plazo.

5. Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Sistemas de gestión comercial inmobiliaria. Utilidades del sistema. Criterios de uso. Los sistemas de informes periódicos. Tratamiento de los datos básicos de los inmuebles: filtrado, fichas y archivo.
- Manual de procedimiento.
- Normativa legal aplicable sobre Consumo y Protección a los Consumidores.
- Normativa legal sobre el mercado inmobiliario y sus operaciones.
- La comunicación de la información. Formulas de cortesía y atención personalizada.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
- 1.2 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
- 1.3 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.4 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.5 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.6 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.7 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
- 1.8 Gestionar la información y los recursos materiales y monetarios.
- 1.9 Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 1.10 Mantener su área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.2 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.4 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita.
- 2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.



- 2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.7 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso con el trato con las personas.
- 2.8 Orientar al usuario/cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.4 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.5 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.6 Tener pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
- 3.7 Tener capacidad de síntesis.
- 3.8 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1701_3: Asistir en la mediación y tramitación legal, fiscal y financiera de operaciones inmobiliarias, se tienen una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para asistir en la mediación y tramitación legal, fiscal y financiera de operaciones inmobiliarias en el supuesto concreto de una compraventa de un local comercial en una zona urbana realizada con la



intermediación de una empresa o agencia inmobiliaria. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Comprobar la situación legal del local comercial.
2. Asesorar a las partes durante la operación.
3. Informar de los costes, gastos e impuestos a las partes.
4. Obtener información de las ofertas y modalidades de financiación de la operación.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos informáticos, aplicaciones informáticas, documentación legal del inmueble, documentación de ofertas y formularios de financiación de distintas entidades financieras y aquellos otros recursos necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Comprobación de la situación legal del local comercial.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de las características legales del local comercial.- Obtención de la nota simple registral del inmueble.- Comprobación del estado de la documentación relacionada con la operación.- Comprobación del estado de pago del impuesto de

	<p>bienes inmuebles y los gastos de comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtención información sobre las posibles afecciones urbanísticas. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la escala A.</i></p>
<p><i>Asesoramiento a las partes durante la operación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de las dudas, incertidumbres e inseguridades de orden legal que pudieran surgir entre las partes interesadas a lo largo de la transacción de forma verbal y/o documental. - Obtención de la firma del acuerdo entre las partes de la reserva mediante un documento en el que se establezca el compromiso de los participantes y las condiciones acordadas para la operación pretendida. - Información, en su caso, de la incidencia provocada por la otra de manera verbal, negociando con ellas la superación del incidente. - Envío a las partes interesadas del documento definitivo a firmar por ellas mismas posteriormente, a través de cualquier medio seguro. - Comunicación a las partes, las exigencias documentales y otras que la formalización definitiva de la operación impone, detallando la documentación a aportar, día, hora y lugar. - Asistencia en la firma de la escritura pública a las partes concurrentes, revisando la documentación a firmar, como la que se aporta. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Información de los costes, gastos e impuestos a las partes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación de los beneficios fiscales de la transacción y de las ayudas-subvenciones existentes, detallando los requisitos para su obtención. - Determinación de los tributos –nacionales, autonómicos y municipales- que afectan a la transacción, calculándolos a partir de la base imponible y tipo impositivo. - Estimación de los costes y gastos necesarios para la formalización de la transacción: de notaría, gestoría y registro. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<p>Obtención de información de las ofertas y modalidades de financiación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recopilación de información las ofertas de financiación existentes en el mercado. - Obtención de información personal del cliente. - Determinación de las condiciones bajo las cuáles la transacción es posible.



- Preparación el expediente de solicitud de financiación.

El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la escala B.

Escala A

4	<i>La comprobación de la situación legal del local comercial se efectúa interpretando correctamente toda la documentación y/o escritura de la propiedad en las que constan las características legales del inmueble –datos registrales, titularidad, capacidad jurídica u otras-, solicitando la nota registral del inmueble al organismo competente deduciendo los gravámenes, cargas, embargos, hipotecas u otras afecciones que tuviera el local y que pudieran impedir la operación, comprobando el estado de pago del impuesto de inmuebles y los gastos de la comunidad mediante el cotejo del último recibo de contribución y del certificado del Administrador o Presidente de la Comunidad de propietarios y obteniendo la situación y posibles afecciones urbanísticas del inmueble de la normativa urbanística de los organismos responsables de la misma, Ayuntamiento y/o Comunidad Autónoma.</i>
3	<i>La comprobación de la situación legal del local comercial se efectúa interpretando, con algún error secundario, la documentación más importante y/o escritura de la propiedad en las que constan las características legales más relevantes del inmueble, solicitando la nota registral del inmueble al organismo competente deduciendo los gravámenes, cargas, embargos, hipotecas u otras afecciones que tuviera el local y que pudieran impedir la operación, comprobando el estado de pago del impuesto de inmuebles y los gastos de la comunidad mediante el cotejo del último recibo de contribución y del certificado del Administrador o Presidente de la Comunidad de propietarios y obteniendo la situación y posibles afecciones urbanísticas del inmueble de la normativa urbanística de los organismos responsables de la misma, Ayuntamiento y/o Comunidad Autónoma.</i>
2	<i>La verificación de la situación legal del local comercial se efectúa interpretando incorrectamente la documentación y la escritura de la propiedad. No se solicita la nota registral del inmueble lo que impide deducir si existe algún motivo que imposibilite la operación. Se comprueba el estado de pago del impuesto de inmuebles y los gastos de la comunidad mediante el cotejo del último recibo de contribución y del certificado del Administrador o Presidente de la Comunidad de propietarios.</i>
1	<i>La verificación de la situación legal del local comercial se efectúa obteniendo escasa información procedente de documentación, escrituras u otras que no permiten interpretar, en líneas generales, el estado del inmueble.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.



Escala B

4	<i>La obtención de la información de las ofertas y principales modalidades de financiación se efectúa recopilando información completa y detallada, online y offline, sobre las características y requisitos de las ofertas y modalidades de distintas entidades financieras, obteniendo toda la información del cliente -vida laboral, nóminas, edad u otros-, determinando las condiciones bajo las cuales la transacción es viable en función del capital necesario y de la capacidad de endeudamiento del cliente, preparando de forma correcta el expediente de solicitud de financiación de acuerdo con el formato requerido por la entidad.</i>
3	<i>La obtención de la información de las ofertas y principales modalidades de financiación se efectúa recopilando información completa y detallada, online y offline, sobre las características y requisitos de las ofertas y modalidades de distintas entidades financieras, obteniendo toda la información del cliente -vida laboral, nóminas, edad u otros-, determinando las condiciones bajo las cuales la transacción es viable en función del capital necesario y de la capacidad de endeudamiento del cliente, preparando de forma correcta el expediente de solicitud de financiación de acuerdo con el formato requerido por la entidad con algunos errores secundarios.</i>
2	<i>La obtención de la información de las ofertas y principales modalidades de financiación se efectúa recopilando información completa y detallada, online y offline, sobre las características y requisitos de las ofertas y modalidades de distintas entidades financieras, obteniendo toda la información del cliente -vida laboral, nóminas, edad u otros-, determinando erróneamente las condiciones bajo las cuales la transacción es viable y preparando el expediente de solicitud de financiación de acuerdo con el formato requerido por la entidad con errores graves.</i>
1	<i>La obtención de la información de las ofertas y principales modalidades de financiación se efectúa recopilando información incompleta sobre las características y requisitos de las ofertas y modalidades de la entidades financieras y del cliente, determinando erróneamente las condiciones bajo las cuales la transacción es viable y preparando el expediente de solicitud de financiación de acuerdo con el formato requerido por la entidad con errores graves.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

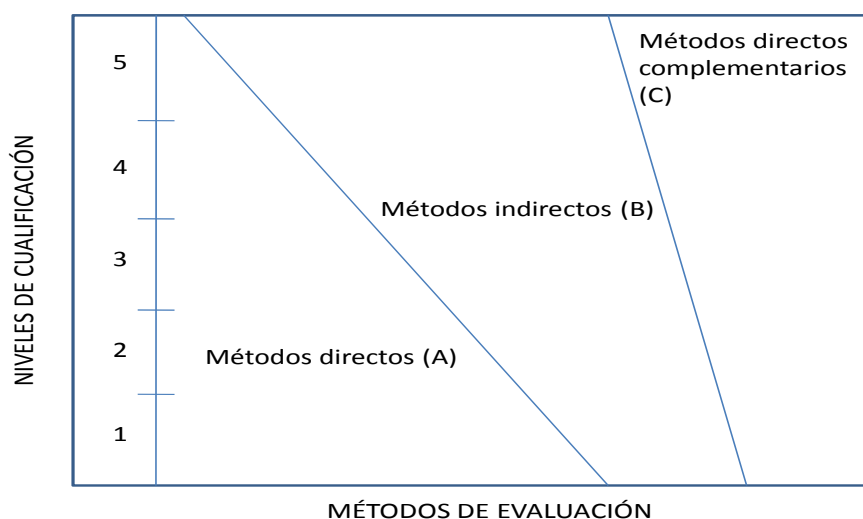
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede



observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el asesoramiento documental, legal, fiscal y financiero de operaciones inmobiliarias, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia



de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas analíticas, comunicativas y sociales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) Para la ejecución de la Situación Profesional de Evaluación se recomienda utilizar interlocutores que actúen como potenciales clientes, notarios u otros.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a contingencias se podrá plantear alguna contingencia relacionada con la respuesta negativa de financiación bancaria a un solicitante de la misma, la situación de renuncia de una de las



partes a seguir con el proceso una vez firmado el acuerdo previo u otras, que el candidato tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1001_3: Gestionar la fuerza de ventas y coordinar al equipo de comerciales”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

COM314_3 Gestión comercial de ventas.
COM650_3 Gestión comercial inmobiliaria.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL INMOBILIARIA

Código: COM650_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1001_3: Gestionar la fuerza de ventas y coordinar al equipo de comerciales.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la organización, coordinación y control de equipos comerciales y su actividad de venta, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Organizar los recursos del equipo comercial, determinando su tamaño y el perfil de los agentes, estableciendo actividades y asignando operaciones.**



- 1.1 Fijar el tamaño de la fuerza de ventas en el plan de ventas, teniendo en cuenta los parámetros que afectan a la venta y optimizando los recursos disponibles.
 - 1.2 Determinar el perfil de los puestos de trabajo del equipo comercial en función del tipo de clientes.
 - 1.3 Distribuir el número de comerciales en función de los criterios y objetivos establecidos.
 - 1.4 Establecer las actividades y tareas de los miembros del equipo comercial atendiendo a los tiempos, rutas y métodos de trabajo.
 - 1.5 Asignar las operaciones comerciales y clientes importantes a los agentes comerciales de acuerdo a la experiencia y cualidades de los vendedores, respetando los criterios establecidos.
 - 1.6 Organizar el equipo comercial a su cargo, así como los medios y soportes de contacto, favoreciendo la consecución de los objetivos del plan comercial.
 - 1.7 Transmitir el plan de ventas a los vendedores/comerciales a través de diferentes procedimientos, atendiendo a los objetivos generales y específicos para cada miembro, promoviendo la responsabilidad compartida y transparencia de gestión de la información.
- Desarrollar estas actividades teniendo en cuenta los objetivos y criterios establecidos en el plan de ventas.

2. Organizar el desarrollo de la formación inicial y continua del equipo comercial y su evaluación, adaptándose a las necesidades y características colectivas e individuales de los agentes, en función de los objetivos previstos por la organización.

- 2.1 Detectar las necesidades de formaciones individuales y del equipo comercial a través del seguimiento de su desempeño, atendiendo sugerencias y aportaciones.
- 2.2 Determinar los objetivos del plan de formación del equipo de comerciales en función de los objetivos previstos por la organización y teniendo en cuenta las necesidades formativas detectadas.
- 2.3 Diseñar el plan de formación inicial de los miembros del equipo atendiendo a las funciones y particularidades de cada puesto.
- 2.4 Establecer los recursos necesarios para la formación del equipo de comerciales en función de los miembros del equipo y los objetivos de formación previstos.
- 2.5 Adaptar el plan de formación para cada miembro del equipo en función de sus capacidades y desempeño, reuniendo problemas, causas, propuestas de mejora y resultados.
- 2.6 Implantar un plan de formación continua de perfeccionamiento para el equipo comercial, completando las formaciones iniciales y adecuándolo a los cambios y novedades.
- 2.7 Distribuir las acciones de formación teórica y práctica, aplicando técnicas de organización y programación de tareas.
- 2.8 Determinar el método de enseñanza-aprendizaje en función de los objetivos establecidos y adaptándolo a las características y necesidades del equipo.
- 2.9 Evaluar el plan de formación en función del progreso y profesionalización del equipo de comerciales.

3. Coordinar el equipo comercial, utilizando estilos de mando y liderazgo que mejoren su rendimiento y motivación, reconociendo y premiando sus logros profesionales.



- 3.1 Identificar los valores y objetivos de la organización partiendo del plan de ventas.
- 3.2 Determinar los factores que motivan al equipo comercial, utilizando distintos procesos de intercomunicación.
- 3.3 Fijar los incentivos para el equipo comercial a su cargo, de forma objetiva y en función de parámetros de rendimiento prefijados y evaluables.
- 3.4 Establecer planes de carrera y reconocimiento de la valía a los miembros del equipo comercial a través de instrumentos de promoción interna.
- 3.5 Comunicar al equipo de comerciales los valores y objetivos de la organización adecuando tácticas de comportamiento coherentes a los mismos.
- 3.6 Seleccionar estilos de mando y liderazgo enfocados a la mejora del rendimiento y desarrollo profesional del equipo de ventas y a la rentabilidad del proceso comercial.
- 3.7 Dirigir el equipo comercial teniendo en cuenta el plan de ventas, la identidad corporativa de la organización y las características particulares del equipo.
- 3.8 Motivar a los componentes del equipo comercial aplicando técnicas de motivación y reconociendo sus logros.

4. Establecer un sistema de control sobre el desarrollo del plan de actuación comercial comunicando las variables de control y métodos de seguimiento al equipo comercial y recogiendo la información de las diversas fuentes establecidas.

- 4.1 Establecer las variables que permiten controlar los resultados y procesos comerciales del equipo, atendiendo a los aspectos cuantitativos y cualitativos de su actividad comercial.
- 4.2 Diseñar el informe de la visita/contacto reflejando los datos significativos que cumplan con el objetivo de medir la actividad de ventas.
- 4.3 Transmitir al equipo comercial las variables de control y los métodos de seguimiento aplicables a los resultados y la actividad desarrollada, aclarando dónde tienen que concentrar esfuerzos y resolviendo dudas que surjan.
- 4.4 Determinar el sistema de control comparativo de la información recogida con la prefijada en la actividad comercial, en función de su adecuación para el cálculo y análisis de las desviaciones.
- 4.5 Organizar el proceso de control del desarrollo del plan de actuación comercial a partir de métodos y documentación detectora de anomalías.
- 4.6 Obtener la información de control de la actividad de ventas, utilizando los documentos e informes establecidos.

5. Desarrollar el seguimiento de la evolución comercial a través de la información obtenida acerca de las ventas, estableciendo comparativas y generando informes con alternativas para la resolución de las desviaciones detectadas.

- 5.1 Seleccionar las herramientas de previsión de ventas atendiendo a las facilidades que aportan para explicar la evaluación de los objetivos de venta.
- 5.2 Obtener la información sobre situación y rentabilidad de ventas a través de ratios, de forma periódica.
- 5.3 Calcular los principales índices estadísticos de control de la venta de forma periódica, atendiendo a datos concretos y cuantificables.
- 5.4 Comparar los datos individuales de los miembros del equipo comercial con el resto de promedios, teniendo en cuenta la media del equipo y la de la empresa.
- 5.5 Elaborar el análisis de las ventas y su tendencia utilizando recursos gráficos.
- 5.6 Confeccionar el informe que recoge los datos de la actividad comercial del equipo, según procedimiento establecido.



- 5.7 Obtener conclusiones sobre la evolución del plan de ventas partiendo de la interpretación de los resultados.
- 5.8 Proponer alternativas a las desviaciones detectadas, enfocadas hacia el logro de los objetivos.

6. Revisar el plan comercial y sus objetivos tras la obtención del balance de ventas, estableciendo un procedimiento de aplicación y evaluación de acciones correctoras y transmitiendo a la dirección los resultados obtenidos.

- 6.1 Obtener el balance cuantitativo y cualitativo de la actividad de ventas comparando las realizaciones con las previsiones.
- 6.2 Detectar las desviaciones respecto a la previsión definida en el plan comercial, aplicando los procedimientos establecidos.
- 6.3 Ajustar los indicadores establecidos solicitando, en su caso, mayor implicación al equipo comercial.
- 6.4 Proponer acciones correctoras si las desviaciones superan el margen establecido.
- 6.5 Establecer un procedimiento para aplicar las medidas correctoras ante las desviaciones, teniendo en cuenta los parámetros comerciales identificados.
- 6.6 Comunicar las medidas correctoras a los departamentos y personal implicado facilitando la adaptación a las modificaciones incorporadas.
- 6.7 Transmitir a la dirección los resultados obtenidos de las medidas correctoras aplicadas, según procedimiento establecido.
- 6.8 Comunicar a la dirección las propuestas de cambio relativas a la organización del trabajo y gestión de equipos comerciales, proponiendo las promociones o despidos oportunos.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1001_3: Gestionar la fuerza de ventas y coordinar al equipo de comerciales. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Organización de los recursos del equipo comercial.

- Plan y fuerza de ventas:
 - Objetivos.
 - Estructura.
 - Medios.
 - Recursos.
- Actividades vinculadas al plan de ventas:
 - Prospección.
 - Difusión.
 - Promoción.
 - Post-venta.
- Diseño y organización de equipos de venta:
 - Características.
 - Perfiles.
 - Tamaño.



- Distribución de tareas.
- Factores comerciales:
 - Tiempos.
 - Rutas.
 - Clientes.
 - Productos.
- Métodos de trabajo de venta.
- Técnicas de presentación y comunicación.

2. Organización del desarrollo de la formación inicial y continua del equipo comercial y su evaluación.

- Planes de formación:
 - Formación inicial: Definición, características, finalidad.
 - Formación continua: Definición, características, finalidad.
- Perfiles formativos.
- Planes de carrera profesional del comercial.
- Políticas de formación de empresa.
- Métodos de formación para equipos comerciales.
- Programación de actividades formativas.
- Contenidos relacionados con la venta:
 - Habilidades de venta.
 - Desarrollo de competencias individuales y colectivas.
- Evaluación de planes de formación.

3. Coordinación del equipo comercial.

- Dinamización y coordinación de equipos comerciales.
- Estilos de mando y liderazgo:
 - Tipos.
 - Ventajas y desventajas de cada tipo.
- Estrategias y tácticas en la venta.
- Motivación:
 - Definición.
 - Principales teorías.
 - Técnicas de motivación.
 - Factores motivacionales.
 - Pruebas sociométricas.
 - Claves de motivación y animación del equipo de ventas: reconocimientos, planes de carrera, incentivos, entre otros.
- Gestión de conflictos en equipos comerciales.

4. Establecimiento de un sistema de control sobre el desarrollo del plan de actuación comercial.

- Objetivos del control y seguimiento de la actividad comercial.
- Ratios comerciales de control.
- Criterios de valoración de la actividad de venta:
 - Cuantitativos
 - Cualitativos.
- Métodos de seguimiento de la actividad comercial.
- Documentos e informes de control de:
 - Ventas.
 - Visitas.
 - Contactos.



- Productividad.
- Evaluación del desempeño comercial:
 - Conceptos básicos.
 - Ventajas e inconvenientes.
 - Evaluación comparativa.
 - Efectos de la evaluación.

5. Desarrollo del seguimiento de la evolución comercial.

- Herramientas de previsión de ventas:
 - Análisis de tendencia.
 - Series estacionarias.
 - Series móviles.
 - Otras.
- Estadística de ventas:
 - Cálculo de ratios: Objetivos/realización; nº de pedidos/visitas; ventas por producto/zona/cliente; gastos/ventas, entre otros.
 - Índices estadísticos de control: rotación, cobertura, tamaño medio del pedido, ventas medias por cliente, umbral de rentabilidad, eficiencia comercial, gasto, venta, entre otros.
 - Datos y promedios: Individuales, por equipos, de la organización.
- Recursos gráficos de presentación:
 - Curvas de valores mensuales.
 - Curvas de valores acumulados.
 - TAM (Total Anual Móvil).
- Informes de seguimiento del plan comercial:
 - Datos, Interpretaciones.
 - Conclusiones.
 - Propuesta de medidas correctoras.

6. Revisión del plan comercial y sus objetivos.

- Parámetros comerciales:
 - Clientes.
 - Competencia.
 - Productos.
 - Entorno.
- Balance de ventas (cuantitativo, cualitativo).
 - Previsiones de ventas/Realizaciones de ventas.
- Informe de evaluación del plan comercial.
- Criterios de valoración.
- Satisfacción del cliente.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Plan comercial:
 - Objetivos.
 - Segmentos de mercado.
 - Productos.
 - Estrategias.
 - Viabilidad.
 - Previsión.
 - Cálculos de costes.
 - Marketing.



- Otros.
- Técnicas de organización del equipo de ventas.
- Normativa general sobre comercio y su documentación.
- Normativa relacionada con la Protección de Datos.
- Herramientas de gestión y/o informáticas para la entrada, mantenimiento y estudio de la actividad comercial:
 - De correo electrónico.
 - Navegadores de internet.
 - Procesadores de texto.
 - Herramientas de gestión de clientes(CRM)
 - Herramientas de gestión de RRHH.
 - Bases de datos (distribución comercial/recursos)

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa.
 - 1.2 Gestionar la información y los recursos de la empresa.
 - 1.3 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
2. En relación con los compañeros deberá:
 - 2.1 Coordinar y colaborar con miembros del equipo de trabajo.
 - 2.2 Intercomunicar con el equipo para dar, recibir y compartir información.
 - 2.3 Saber escuchar y comunicar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
 - 2.4 Gestionar la información de forma idónea y eficiente.
3. En relación con el cliente deberá:
 - 3.1 Tener capacidad de comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, respetando los canales establecidos en la organización.
 - 3.2 Utilizar la asertividad, empatía, sociabilidad y respeto en el trato con las personas.
4. En relación con otros aspectos deberá:
 - 4.1 Tener capacidad de autocrítica.
 - 4.2 Ser proactivo.
 - 4.3 Ser creativo en la propuesta de medidas en beneficio de la calidad de la empresa.
 - 4.4 Identificar los puntos débiles y fuertes que necesitan mejora.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que



incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1001_3: Gestionar la fuerza de ventas y coordinar al equipo de comerciales, tienen una situación profesional de evaluación y se concretan en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para organizar el equipo comercial de una empresa que se dedica a la venta de productos electrónicos de consumo y quiere introducir un producto de nueva generación en una zona concreta, estableciendo las variables que le permitan controlar los resultados de venta para el seguimiento de la evolución comercial y seleccionando los estilos y técnicas adecuados para potenciar la venta, partiendo de los datos y documentación que le sea aportada. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Constituir el equipo comercial.
2. Seleccionar el estilo de mando y las técnicas de motivación e incentivación a utilizar con el equipo comercial.
3. Establecer un sistema de control y seguimiento de la actividad de venta del equipo comercial.
4. Proponer alternativas de mejora sobre el plan comercial.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos informáticos, aplicaciones informáticas, documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector, y se proporcionarán los datos y parámetros que

afecten a la venta del producto así como su plan comercial y de marketing; la información sobre los recursos económicos disponibles para la organización del equipo comercial; las características económicas y sociales de la zona, el perfil de los clientes potenciales, los datos fundamentales acerca del tipo de comerciales a su disposición (experiencia, formación, disponibilidad), así como los procedimientos internos sobre la actividad de ventas, y resultados individuales y colectivos del equipo comercial.

- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Constitución del equipo comercial.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Organización del equipo comercial.- Determinación del tamaño del equipo e inversión.- Distribución de actividades a los componentes del equipo.- Valoración de la implantación de un plan de formación para la venta. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Selección del estilo de mano y las técnicas de motivación e incentivos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Evaluación de las características personales y laborales del equipo comercial (personalidad, motivación, carácter, resultados, otros).- Elección del estilo de mando que se adapte a las características del equipo y al plan comercial entregado.- Establecimiento de un plan de motivación y reconocimiento de logros acorde a los intereses del equipo, los objetivos y la rentabilidad prevista. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el</i></p>

	<i>cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Establecimiento de un sistema de control y seguimiento de la actividad de venta.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación de las variables significativas. - Diseño de un informe de visita-contacto. - Evaluación de la rentabilidad de ventas. - Comparación de los datos de venta de los miembros del equipo. - Obtención de conclusiones sobre la actividad de venta del equipo. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Propuesta de mejoras sobre el plan comercial.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Comparación de los datos de venta reales con los objetivos previstos. - Detección de las desviaciones calculando los promedios de la empresa y del equipo entre otros. - Propuesta de medidas correctoras frente a las desviaciones detectadas. - Adaptación de las medidas al plan de ventas y al equipo comercial. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

Escala A

4	<p><i>La constitución del equipo comercial se efectúa organizando el equipo comercial basándose en los objetivos del plan comercial, determinando el tamaño del equipo y la inversión requerida, estableciendo el número de agentes, sus perfiles y características así como la formación requerida, teniendo en cuenta todos los parámetros de la venta y los recursos disponibles, distribuyendo las actividades en función de las características de la venta, la experiencia y perfil de los agentes, y valorando la implantación de un plan de formación para la venta acorde a las necesidades del equipo.</i></p>
3	<p><i>La constitución del equipo comercial se efectúa organizando el equipo comercial basándose en los objetivos del plan comercial, determinando el tamaño del equipo y la inversión requerida, estableciendo el número de agentes, sus perfiles y características así como la formación requerida, teniendo en cuenta la mayoría de los parámetros de la venta y los recursos disponibles, distribuyendo las actividades en función de las características de la venta, la experiencia y perfil de los agentes, y valorando la implantación de un plan de formación para la venta en general.</i></p>
2	<p><i>La constitución del equipo comercial se efectúa organizando el equipo comercial basándose en la mayoría de los objetivos del plan comercial, determinando el tamaño del equipo e inversión según los parámetros de la venta y los recursos disponibles, distribuyendo las actividades acorde a las características de la venta y experiencia de los agentes, sin considerar su perfil ni la formación que necesitan.</i></p>
1	<p><i>La constitución del equipo comercial se efectúa organizando el equipo comercial basándose en la mayoría de los objetivos del plan comercial, determinando con algunos errores el tamaño del equipo e inversión según los recursos disponibles y distribuyendo las actividades sin tener en cuenta las características de la venta ni de los agentes.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<i>El establecimiento de un sistema de control y seguimiento de la actividad de venta se efectúa determinando las variables que son significativas para el control y evaluación de los resultados (tasa de visitas realizadas, eficaces, no eficaces, tipo de cliente, zona, agente, entre otras), diseñando un informe de visita-contacto que permita medir con certeza la actividad de venta, evaluando la rentabilidad de ventas a través del cálculo de ratios (crecimiento de la cifra de ventas, rotación de los activos, variación de gastos del equipo, coste medio del personal, valor añadido por agente, entre otros) y comparando los datos y resultados de los miembros del equipo, obteniendo conclusiones sobre la actividad de venta.</i>
3	<i>El establecimiento de un sistema de control y seguimiento de la actividad de venta se efectúa determinando las variables que son significativas para el control y evaluación de los resultados (tasa de visitas realizadas, eficaces, no eficaces, tipo de cliente, zona, agente, entre otras), diseñando un informe de visita-contacto que permita medir aproximadamente la actividad de venta, evaluando la rentabilidad de ventas a través de cálculo de ratios (crecimiento de la cifra de ventas, rotación de los activos, variación de gastos del equipo, coste medio del personal, valor añadido por agente, entre otros) y comparando los datos y resultados de los miembros del equipo, obteniendo algunas conclusiones sobre la actividad de venta.</i>
2	<i>El establecimiento de un sistema de control y seguimiento de la actividad de ventas se efectúa determinando alguna de las variables que son significativas para el control y evaluación de los resultados, diseñando un informe de visita-contacto que permite medir aproximadamente la actividad de venta, evaluando la rentabilidad de ventas a través del cálculo de algún ratio y comparando los datos y resultados de los miembros del equipo, obteniendo algunas conclusiones sobre la actividad de venta.</i>
1	<i>El establecimiento de un sistema de control y seguimiento de la actividad de ventas se efectúa determinando algunas de las variables que son significativas para el control y evaluación de los resultados, diseñando un informe de visita-contacto que permite medir aproximadamente la actividad de venta, evaluando la rentabilidad de ventas sin ayudarse del cálculo de ratios, y no comparando los datos y resultados de los miembros del equipo.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

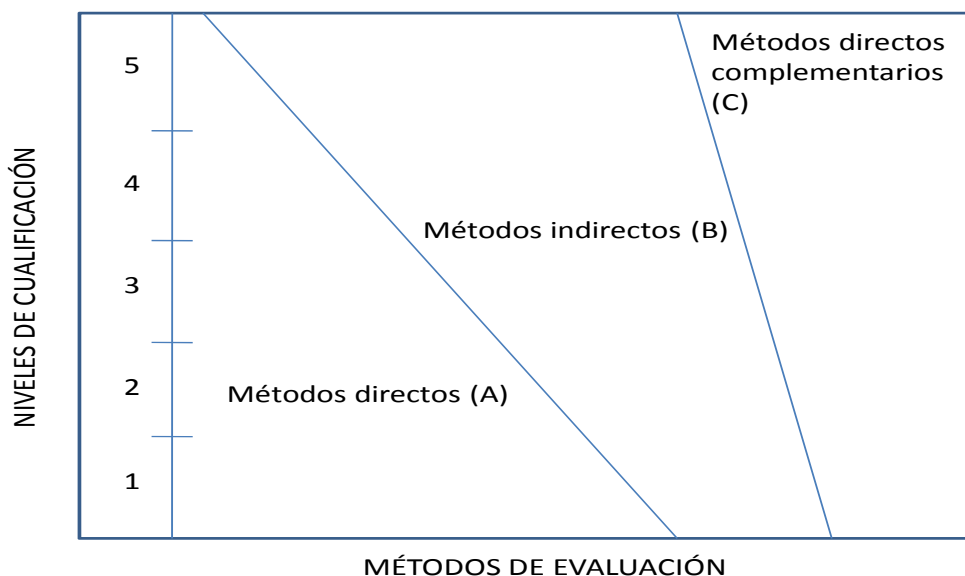
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la gestión y coordinación de equipos comerciales, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.



- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades para organizar y motivar al equipo de trabajo, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
- La capacidad de la persona candidata para aprovechar y gestionar la información que le ha sido entregada para organizar el equipo comercial.



- El dominio de las variables que son significativas a la hora de hacer un seguimiento de la actividad de venta.
- La coherencia entre el plan de motivación e incentivos con el presupuesto disponible.
- La creatividad en la propuesta de mejoras del plan comercial.
- La idoneidad de la selección del estilo de mando y técnicas de motivación e incentivación adecuados en función del plan de ventas establecido, la rentabilidad comercial requerida y las características del equipo a su disposición.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

COM314_3 Gestión comercial de ventas.
COM085_2 Actividades de venta.
COM087_3 Atención al cliente, consumidor o usuario.
COM650_3 Gestión comercial inmobiliaria.
COM652_3 Gestión de marketing y comunicación.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL INMOBILIARIA

Código: COM650_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la comunicación con un nivel de usuario independiente en lengua inglesa, en la realización de actividades comerciales, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. *Determinar las necesidades de los clientes interpretando la información oral recibida, en lengua inglesa, en la actividad comercial.*

- 1.1 Interpretar las necesidades del cliente a partir de la información recibida durante conversaciones en lenguaje estándar.



- 1.2 Identificar los detalles relevantes de la información recibida para satisfacer al cliente, solicitando las aclaraciones necesarias para su comprensión.
- 1.3 Interpretar las instrucciones orales de uso de los productos/servicios en lenguaje estándar.
- 1.4 Atender las reclamaciones comerciales recibidas oralmente interpretando la información obtenida, canalizando su resolución al nivel de responsabilidad correspondiente.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

2. Obtener la información técnica requerida en la actividad comercial, interpretando los textos y terminología incluida en lengua inglesa, consultando las fuentes necesarias.

- 2.1 Comprender toda la información incluida en la documentación comercial básica, utilizando el diccionario si es necesario.
- 2.2 Entender los textos de la documentación técnica y uso de los productos/servicios así como los de normativa de comercio, consultando las fuentes necesarias.
- 2.3 Extraer el argumento y puntos críticos en textos y correspondencia comercial tras una lectura rápida.
- 2.4 Interpretar la información de los argumentarios tipo de venta y atención al cliente, utilizando el diccionario si es necesario.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

3. Transmitir oralmente mensajes unidireccionales, en inglés, adaptados al canal de comunicación y al destinatario durante el desarrollo de actividades comerciales.

- 3.1 Elaborar mensajes orales que respondan a las necesidades del cliente, atendiendo a la forma de expresión.
- 3.2 Adecuar el discurso oral al contexto de comunicación y al destinatario en función de las características socioculturales del cliente, aplicando normas de cortesía.
- 3.3 Adaptar los mensajes orales al canal de comunicación, asegurando su correcta transmisión.
- 3.4 Emplear recursos lingüísticos en los argumentos utilizados en las situaciones profesionales de venta y/o reclamación, prestando atención a la intención del mensaje.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

4. Redactar las comunicaciones escritas y la documentación comercial básica, en inglés, conforme al canal de comunicación y tipo de documento que se maneja.

- 4.1 Identificar la terminología de la documentación comercial básica, ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical y semántica, y utilizando las herramientas necesarias.
- 4.2 Complimentar la documentación básica empleada en las relaciones comerciales con clientes conforme a las características del documento y utilizando lenguaje estándar.
- 4.3 Redactar las comunicaciones escritas de acuerdo al registro y usos del canal de comunicación utilizado.



4.4 Utilizar lenguaje abreviado en las comunicaciones escritas agilizando la relación con el cliente.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

5. *Conversar con los clientes en diferentes situaciones comerciales, utilizando la lengua inglesa, manejando los recursos lingüísticos y de expresión no verbal en cada situación.*

5.1 Desenvolverse con soltura en entrevistas con clientes, solicitando la información necesaria para su comprensión.

5.2 Desarrollar conversaciones informales con el interlocutor, favoreciendo su participación.

5.3 Manejar los recursos lingüísticos y técnicos necesarios en contextos profesionales de reclamaciones, contrastando la información e improvisando las preguntas correspondientes.

5.4 Utilizar los diferentes mecanismos de expresión no verbal en las comunicaciones orales presenciales con los clientes, ajustándose a sus condiciones socioculturales y asegurando la correcta interpretación de los mensajes.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las actividades comerciales.

1. *Determinación de las necesidades de los clientes interpretando la información oral recibida, en lengua inglesa, en la actividad comercial.*

- Técnicas para la detección de necesidades en clientes.
- Mecanismos para el tratamiento de objeciones del cliente.
- Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta presencial y/o telefónica, en lengua inglesa.
- Catálogo de productos/servicios.
- Argumentos de venta, en lengua inglesa.

2. *Obtención de la información técnica requerida en la actividad comercial, interpretando los textos y terminología incluida en lengua inglesa.*

- Terminología habitual, en lengua inglesa, en la documentación comercial básica.
- Cumplimentación de la documentación comercial, en lengua inglesa.
- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación, en lengua inglesa en actividades comerciales.
- Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico, en lengua inglesa en actividades comerciales.



3. Transmisión oral de mensajes unidireccionales, en inglés, adaptados al canal de comunicación y al destinatario durante el desarrollo de actividades comerciales.

- Destinatarios o clientes tipo en función del producto/servicio.

4. Redacción de las comunicaciones escritas y la documentación comercial básica, en inglés.

- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación en actividades comerciales.
- Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en actividades comerciales, en lengua inglesa.
- Correspondencia comercial, en lengua inglesa.
 - Elaboración de cartas de reclamación, respuesta a las reclamaciones, solicitud de aplazamientos y sus respuestas.
 - Redacción de cartas relacionadas con impagos y desacuerdos.
- Elaboración de informes y presentaciones comerciales, en lengua inglesa.
- Aplicaciones informáticas.
 - Redes sociales.

5. Conversación con los clientes en diferentes situaciones comerciales, utilizando la lengua inglesa, manejando los recursos lingüísticos y de expresión no verbal en cada situación.

- Entorno profesional de una entrevista con clientes.
- Uso del lenguaje corporal y la comunicación no verbal en actividades comerciales.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Características de productos/servicios, valor añadido, diferenciación, condiciones de pago y postventa.
- Adaptación al canal de comunicación presencial en lengua inglesa y en actividades comerciales.
- Tratamiento de reclamaciones de clientes, utilizando la lengua inglesa.
- Normas de cortesía y cultura estándar en actividades comerciales.
- Recursos lingüísticos en lengua inglesa y en actividades comerciales.
- Usos habituales en actividades comerciales, en la comunicación escrita según el canal de comunicación.
- Estilos formal e informal en la comunicación comercial, utilizando la lengua inglesa.
- Normativa aplicable en actividades comerciales.
- Aplicaciones informáticas:
 - Traductores inglés-español y español-inglés.
 - Herramienta de gestión de clientes (CRM).
 - Aplicaciones informáticas:
 - Correo electrónico.
 - Navegador Internet.
 - Procesador de textos.

d) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.



La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento de la organización y sus procesos.
 - 1.2 Comprometerse y respetar los parámetros identificativos de empresa a través de la muestra de la imagen, valores y política de actuación.
 - 1.3 Gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.
 - 1.4 Gestionar la información utilizando la lengua inglesa, de forma adecuada y eficiente.
 - 1.5 Adaptarse con habilidad durante la ejecución de la tarea encomendada.

2. En relación con el cliente deberá:
 - 2.1 Comunicarse eficazmente utilizando la lengua inglesa, de forma clara y concisa respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.2 Utilizar la asertividad, empatía, sociabilidad y respeto en el trato con el cliente, utilizando la lengua inglesa.
 - 2.3 Ser capaz de causar buena impresión en los otros y mantenerla en el tiempo.
 - 2.4 Tener capacidad de persuasión utilizando la lengua inglesa y la comunicación no verbal y el lenguaje corporal.
 - 2.5 Orientarse al cliente, demostrando interés y preocupación por atender sus necesidades de forma satisfactoria, utilizando la lengua inglesa.

3. En relación con la actitud personal deberá:
 - 3.1 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
 - 3.2 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
 - 3.3 Plantear y argumentar de forma lógica y razonable sobre las situaciones dadas, utilizando la lengua inglesa.
 - 3.4 Tener capacidad para aplicar metodologías analíticas de ventajas/desventajas en su trabajo habitual.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.



Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para desarrollar una actuación comercial de carácter presencial para la tramitación de un cambio en la venta de un producto/servicio de gran consumo a un cliente/usuario, atendiendo y determinando sus necesidades, presentando un producto sustitutivo al de su primera compra que le satisfaga, respondiendo a las objeciones planteadas por el cliente mientras cumplimenta la documentación comercial necesaria, utilizando los recursos lingüísticos y la expresión no verbal adecuadas en cada situación, desarrollando toda la actuación comercial en lengua inglesa. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender y determinar las necesidades comerciales de un cliente.
2. Presentar un producto/servicio sustitutivo para la venta.
3. Tramitar la documentación comercial.

Condiciones adicionales:

- Se desarrollará toda la situación profesional de evaluación en lengua inglesa, para ello se dispondrá de un cliente que utilizará el inglés como única lengua vehicular.
- Dispondrá del procedimiento y documentación necesaria para la tramitación de la compra y/o devolución del producto/servicio, en lengua inglesa.
- Se proporcionará la información necesaria en lengua inglesa para argumentar su venta: la documentación técnica en el caso de productos y las características principales en el caso de servicios.
- Se comprobará su capacidad para responder de forma rápida a las objeciones planteadas por el cliente, en lengua inglesa.

- Se valorará la posibilidad de facilitar las ayudas y medios habitualmente disponibles para un profesional en su entorno de trabajo: diccionarios, traductores, manuales u otros.
- Se asignará un tiempo para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en la actividad de cumplimentación de la documentación comercial.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Atención de las necesidades del cliente, utilizando la lengua inglesa.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Fluidez en el uso de la lengua inglesa.- Atención al cliente, entrevistándolo con soltura e improvisando las preguntas oportunas.- Solicitud de las aclaraciones necesarias para la comprensión de las causas de la devolución.- Interpretación de las necesidades del cliente a partir de la conversación mantenida. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Presentación un producto o servicio, utilizando la lengua inglesa.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Fluidez en el uso de la lengua inglesa.- Asesoramiento al cliente sobre las características técnicas y ventajas de un producto o servicio que comercializa utilizando la información facilitada.- Desarrollo de una conversación fluida e informal con el cliente favoreciendo su participación.- Resolución de objeciones planteadas por el cliente utilizando los recursos lingüísticos y técnicos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Tramitación de la documentación comercial, utilizando la lengua inglesa.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Fluidez en el uso de la lengua inglesa.- Cumplimentación de la documentación comercial básica necesaria conforme a las características del documento.- Redacción adecuada de la información aportada en la

	<p>documentación.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<p>Adaptación del discurso y los mensajes en la actividad comercial, <i>utilizando la lengua inglesa.</i></p>	<p>- Adaptación del discurso y los mensajes en la actividad comercial a las características socioculturales del cliente, aplicando normas de cortesía</p> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

Escala A

4	<p><i>Atiende al cliente utilizando la lengua inglesa, entrevistándolo con soltura e improvisando las preguntas oportunas, solicita las aclaraciones necesarias para la comprensión de las causas de la devolución e interpreta las necesidades del cliente a partir de la conversación mantenida.</i></p>
3	<p><i>Atiende al cliente utilizando la lengua inglesa, entrevistándolo con cierta soltura, solicita algunas aclaraciones necesarias para la comprensión de las causas de la devolución e identifica las principales necesidades del cliente a partir de la conversación mantenida.</i></p>
2	<p><i>Atiende al cliente utilizando la lengua inglesa, solicitando algunas aclaraciones necesarias para la comprensión de las causas de la devolución e identifica algunas necesidades del cliente.</i></p>
1	<p><i>Atiende al cliente sin utilizar la lengua inglesa y no identifica sus necesidades.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<i>Asesora al cliente utilizando la lengua inglesa, sobre las características técnicas y ventajas de un producto o servicio que comercializa utilizando la información facilitada, desarrollando una conversación fluida e informal, favorece su participación y resuelve las objeciones planteadas utilizando los recursos lingüísticos y técnicos necesarios.</i>
3	<i>Asesora al cliente, utilizando la lengua inglesa, sobre las características técnicas y ventajas de un producto o servicio que comercializa utilizando la información facilitada, resuelve las objeciones planteadas y utiliza diversos recursos lingüísticos y técnicos.</i>
2	<i>Asesora al cliente sobre algunas características técnicas y ventajas de un producto o servicio que comercializa utilizando parcialmente la lengua inglesa y la información facilitada, intenta resolver todas las objeciones planteadas utilizando algunos recursos lingüísticos y técnicos.</i>
1	<i>Asesora al cliente sobre algunas características técnicas y ventajas de un producto o servicio que comercializa, utilizando la lengua inglesa parcialmente y sin ser capaz de resolver las objeciones planteadas.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

b

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

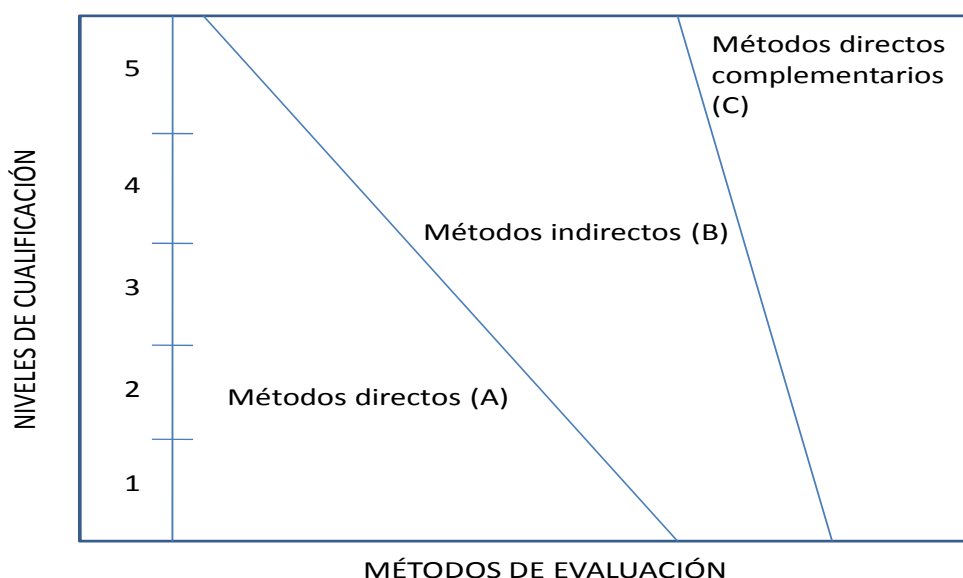
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le



aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en actividades comerciales utilizando lengua inglesa, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) En esta Unidad de Competencia se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica, en inglés, que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización.



- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se deberá tener en consideración:
1. La capacidad para comprender toda la información y documentación en lengua inglesa que se facilita.
 2. La seguridad y control demostrado en la tramitación de la documentación comercial.
 3. La destreza para transformar una devolución en un cambio para no perder la venta inicial.
 4. El grado de utilización de diccionarios y demás herramientas de traducción.
 5. La utilización adecuada de recursos y expresiones no verbales.
- i) Para comprobar la competencia de respuesta a contingencias se podrá considerar una posible incidencia que afecte al desarrollo de la situación profesional de evaluación: actitud hostil del cliente, cambio constante de la opinión del cliente, omitir algún documento en la entrega inicial de información.



- j) El nivel de inglés necesario para demostrar la competencia requerida deberá ajustarse a los requerimientos de la situación profesional de evaluación.



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN GESTIÓN COMERCIAL INMOBILIARIA

Agente comercial inmobiliario: Empleado inmobiliario o titular del negocio de intermediación inmobiliaria, que desempeña principalmente las funciones de captador de inmuebles, vendedor de los mismos o ambas.

Argumentario de ventas: Colección escrita de las situaciones de venta más frecuentes, dificultadoras de la transacción que pretende el vendedor y de las listas de respuestas y consejos que se consideran más eficaces para disolver su negatividad.

Captación de inmuebles: Actividad de un comercial o de una organización por la cual se incorporan a su cartera de inmuebles, selectivamente mediante un proceso determinado, nuevos encargos de comercialización de inmuebles.

Código deontológico inmobiliario: Conjunto de normas, disposiciones y deberes, dirigidos al colectivo de profesionales inmobiliarios, para guiar y orientar a los mismos en el ejercicio de su profesión desde una perspectiva ética. No se trata pues de un código técnico sino moral, donde se indica cómo deben de realizarse las distintas actividades y las cautelas o precauciones que deben de observarse en su ejecución para que aquellas puedan ser calificadas como aceptables.

Encargo exclusivo de comercialización: Acuerdo temporal firmado entre la propiedad de un inmueble y un intermediario en el que se establece, además de otras cuestiones relevantes, que el encargado único de la comercialización del mismo es el intermediario y sólo él.

Encargo, como agencia única, de comercialización de un inmueble: Acuerdo temporal firmado entre la propiedad de un inmueble y un intermediario en el que se establece que la comercialización del mismo podrá ser hecha tanto por el propietario como por el agente inmobiliario, pero en el que el propietario se compromete a no encargar a otro intermediario el mismo trabajo, mientras el encargo actual con el primero esté vigente.

Encargo, con exclusiva múltiple, de comercialización de un inmueble: Acuerdo temporal firmado entre la propiedad de un inmueble y un intermediario en el que se establece que el encargado único de la comercialización es el intermediario pero que, dada la pertenencia del agente a una bolsa compartida



de inmuebles, el propietario conoce y acepta que su inmueble será comercializado también con ayuda de los intermediarios integrantes de la misma.

Formalización de la operación: Parte del proceso de la transacción inmobiliaria que comprende todas las actividades que deben de ejecutarse para que el acuerdo inicial establecido entre las partes interesadas en la operación planteada llegue a su deseado final.

Hoja de visita: Formulario o documento que se utiliza para recoger, en la visita que se hace a un inmueble acompañando al interesado, las firmas del mismo y, en su caso, del propietario de la misma.

Necesidades críticas: Manifestaciones del cliente potencial acerca de las características que deben de poseer el inmueble que desea adquirir y que de no darse en el mismo, haría que el cliente potencial ni entrase a su consideración. En otras palabras, que, o se dan aquellas en la transacción o ésta será rechazada sin más.

Operación inmobiliaria: Transacción de compraventa, arrendamiento u de otros tipos que se intenta realizar en la agencia entre las partes interesadas, con la participación del intermediario.

Prospección inmobiliaria: Parte de la Función de Información de una empresa inmobiliaria que tiene como objeto la búsqueda, en su área de actuación, de datos relevantes sobre hechos, cosas o personas que posteriormente puedan tener influencia directa en las operaciones o transacciones de la organización.

Tasación de un inmueble: Informe escrito, firmado por un experto y avalado por una entidad reconocida, en el que se determina justificadamente, siguiendo una metodología normalizada, el valor económico de un bien inmueble.

Técnicas de Cierre: Conjunto de técnicas verbales y procesos de comportamiento del vendedor que facilitan, sugieren o inducen la respuesta positiva del cliente potencial hacia la transacción que se le plantea.

Tratamiento de objeciones: Procedimiento que el vendedor o comercial debe de usar cuando el cliente potencial expone, en cualquier momento del proceso de venta, una dificultad o inconveniente que pueda hacer peligrar la transacción planteada.

Viabilidad de la operación: Resultado positivo del estudio realizado en la agencia inmobiliaria acerca de las posibilidades reales para que la operación que se intenta sea posible. El estudio constituye una elaboración exhaustiva de todos los costes y gastos que en la operación se van a producir por cualquier causa pertinente y una comparación con los recursos y vías de financiación que el cliente interesado puede efectivamente aportar.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur