



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO**

**Código: COM412\_1**

**NIVEL: 1**

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa,  
estructurada y protocolarizada al cliente”**

#### LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



### INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

<b>APP1: Atender al cliente, dentro del marco de su responsabilidad, facilitando la información solicitada sobre productos y promociones, tratando las quejas y reclamaciones.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Informar al cliente sobre la localización y/o características básicas de los productos, según las indicaciones recibidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Comunicar al cliente las promociones e información comercial básica, según procedimiento establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Informar al cliente del procedimiento y alternativas existentes ante una reclamación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Atender las quejas y reclamaciones del cliente según las instrucciones establecidas por la organización dentro de su ámbito de aplicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Canalizar las reclamaciones a los responsables superiores, según procedimiento establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP2: Prestar el servicio de reparto a domicilio siguiendo el protocolo de trato y cumpliendo el procedimiento establecido.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Comprobar la correspondencia de la orden de pedido respecto al pedido físico antes de la entrega.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2: Prestar el servicio de reparto a domicilio siguiendo el protocolo de trato y cumpliendo el procedimiento establecido.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.2: Saludar al cliente identificándose y respetando el protocolo establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Formalizar la entrega del pedido a domicilio, cumpliendo el procedimiento de registro de entrega.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Cobrar el pedido o servicio de reparto, de acuerdo a las instrucciones recibidas, con exactitud y claridad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>