



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ARTE FLORAL Y GESTIÓN DE LAS
ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA**

Código: AGA461_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1485_3: Gestionar la venta y el servicio de atención al
público en floristería”**

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 “UC1485_3: Gestionar la venta y el servicio de atención al público en floristería”.

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.

APP1: <i>Atender al público de forma presencial, telefónicamente o por cualquier otro medio, proporcionando la información necesaria sobre las consultas realizadas para facilitar la venta.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Ofrecer una información clara y ordenada, demostrando conocimientos y habilidades profesionales durante la atención al público.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Determinar los productos y/o servicios que puedan satisfacer las necesidades de la clientela utilizando técnicas de preguntas y escucha activa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Recabar la información necesaria para atender al público, gestionando la petición personalmente o canalizándola al personal correspondiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Solicitar los datos personales de la clientela para incluirlos en la base de datos, responsabilizándose en todo momento del cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos en su ámbito de actuación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Obtener la información sobre los productos y servicios que se ha de proporcionar al público, de las herramientas que la empresa tenga disponibles (manuales, catálogos, agendas electrónicas, informática, entre otros) o, en su caso, acudiendo al personal correspondiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Comunicar el plazo necesario para atender un servicio que requiera la elaboración de un estudio, boceto y/o presupuesto a quien lo solicita proponiendo, una fecha para facilitar la información solicitada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP1: Atender al público de forma presencial, telefónicamente o por cualquier otro medio, proporcionando la información necesaria sobre las consultas realizadas para facilitar la venta.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.7: Cerrar contractualmente las ventas y/o servicios presupuestados y aceptados para su posterior ejecución o prestación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: Gestionar el proceso de venta y prestación de servicios del departamento comercial, supervisando los elementos que intervienen en el mismo, para optimizar el funcionamiento de la empresa de floristería, y cumpliendo los criterios y normas establecidos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Supervisar la atención prestada al cliente por el personal a su cargo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Gestionar los encargos recibidos a través de cualquier canal comercial (presencial, telefónico, "online", redes de transmisión floral, videoconferencia entre otros), comprobando que la información y documentación facilitada por el cliente es completa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Comprobar al comienzo de la jornada la dotación de la cuantía de la caja, así como del material necesario para las ventas (medios de pago electrónico, talonarios, albaranes, entre otros), verificando su disponibilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Revisar los catálogos, productos y servicios ofertados en la floristería y sus correspondientes precios de venta, actualizándolos en su caso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Revisar los productos y servicios de floristería ofertados en la página "web", tienda virtual o cualquier otro soporte publicitario, así como la información que se facilita de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Supervisar el reaprovisionamiento de la sala de ventas para que no se produzca ninguna falta de productos, cursando las órdenes de compra en caso necesario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Efectuar el arqueo y cierre de caja detectando posibles desviaciones y responsabilizándose, en su caso, en los efectuados por el personal a su cargo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Gestionar el proceso de venta y prestación de servicios del departamento comercial, supervisando los elementos que intervienen en el mismo, para optimizar el funcionamiento de la empresa de floristería, y cumpliendo los criterios y normas establecidos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.8: Gestionar la venta de productos y servicios a crédito para su posterior cobro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Gestionar las quejas y reclamaciones de la clientela de la floristería determinando las líneas de actuación para mejorar la calidad del servicio.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Supervisar el comportamiento del personal a su cargo ante una queja o reclamación comprobando que actúa conforme a las normas establecidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Determinar las líneas de actuación a seguir para la atención de las sugerencias, quejas o reclamaciones de los clientes aplicando las políticas de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Atender las quejas o reclamaciones especiales adoptando una actitud positiva y segura, mostrando interés y presentando alternativas que faciliten el acuerdo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Resolver las incidencias que puedan surgir en el proceso post-venta en la floristería dentro del marco de su responsabilidad, aplicando las medidas correctoras que la empresa tenga establecidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Determinar la forma y el momento de resolver una reclamación en la floristería según el procedimiento establecido, atendiendo a las características de cada caso, recomendando cuando sea necesario la formalización y/o presentación de la misma ante otras instancias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Facilitar la información que se suministra ante una reclamación especificando los mecanismos de mediación y arbitraje y los documentos necesarios que se han de presentar para la tramitación y verificación del fundamento de la reclamación (hoja de reclamación, factura, presupuesto, ticket de caja, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Gestionar las quejas y reclamaciones de la clientela de la floristería determinando las líneas de actuación para mejorar la calidad del servicio.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.7: Recoger las reclamaciones y quejas como fuente de información para su posterior análisis y evaluación por parte de la empresa y mejora de la calidad del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: Informar a la dirección de las actividades de venta de la floristería, transmitiendo sugerencias y conclusiones para mejorar su funcionamiento, siguiendo los protocolos establecidos por la empresa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Determinar las tendencias de la demanda analizando la información sobre nuevos productos y servicios obtenidos por distintos canales para facilitarla al personal correspondiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Elaborar los informes y análisis sobre los datos de atención al público, proceso de venta, prestación de servicios, quejas y reclamaciones, para remitirlos regularmente a la dirección.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Proponer a la dirección las peticiones de formación del personal, en función de las necesidades de promoción y de las nuevas demandas de productos y servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Transmitir las modificaciones orientadas a optimizar la calidad del servicio para evitar futuras quejas y reclamaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Comunicar a la dirección las sugerencias sobre actividades promocionales a realizar por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>