



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA**

**Código: AGA457\_2**

**NIVEL: 2**

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1471\_2: Vender e informar sobre productos y servicios de 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 UC1471\_2: Vender e informar sobre productos y servicios de 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:



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



### 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: Informar a la clientela sobre los productos y servicios ofertados en la floristería para satisfacer sus necesidades, aplicando las técnicas requeridas y los criterios establecidos por la dirección de la empresa.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Atender al público ofreciendo una información clara y precisa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Identificar las necesidades de la clientela, utilizando técnicas precisas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Informar sobre los productos y servicios disponibles que mejor se ajusten a los requerimientos de la clientela.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Recomendar alternativas de compra utilizando las técnicas precisas para ajustarse a los requerimientos del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Manejar medios auxiliares de venta, tales como catálogos de cualquier clase y soporte demostrando conocimiento de su contenido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Informar sobre las condiciones de venta y alternativas disponibles en los encargos realizados de forma presencial o no, cerrando la operación en función de sus características.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.7: Verificar el estado de las etiquetas, carteles, rótulos y demás materiales de apoyo para que se respete la normativa legal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2: Vender los productos y servicios disponibles a través de los diferentes canales de comercialización teniendo en cuenta los planes de actuación y objetivos de la empresa.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Cuidar la imagen personal en aspectos relacionados con el vestuario y la presencia física.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Cuidar la expresión oral y escrita y el tratamiento protocolario cumpliendo con las normas internas de la empresa establecidas al efecto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Calcular los precios de los productos y/o servicios ofertados por la empresa teniendo en cuenta las variables que forman el precio final y los criterios marcados por la dirección.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Tramitar los encargos para enviar a otra localidad a la que no se sirva desde el propio establecimiento, siguiendo las pautas de la dirección y la normativa de las empresas de tramitación floral.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Informar a la clientela de los procedimientos empleados para servir los pedidos de otras localidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Anotar los encargos recibidos a través de cualquier canal comercial en el formulario correspondiente consignando los datos necesarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Enviar una copia de los formularios a la clientela.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Tramitar el original del formulario de encargo, al taller o al personal de categoría superior, teniendo en cuenta la fecha de entrega y el tipo de encargo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.9: Ejecutar las operaciones de cobro con los medios que la empresa tenga habilitados, garantizando su fiabilidad, seguridad, exactitud y proporcionando los documentos acreditativos de la compra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.10: Efectuar el arqueo y cierre de caja en ausencia del personal de categoría superior, cuadrando la caja y remitiendo los documentos y comprobantes a la persona responsable de la contabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2:</b> <i>Vender los productos y servicios disponibles a través de los diferentes canales de comercialización teniendo en cuenta los planes de actuación y objetivos de la empresa.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.11: Controlar las operaciones de venta realizadas por el personal a su cargo ajustándose a los parámetros marcados por la dirección.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.12: Recurrir al personal de categoría superior cuando el tipo de servicio solicitado u operación que se va a realizar sobrepasa las competencias asignadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP3:</b> <i>Efectuar el seguimiento de la clientela y la atención a sugerencias, quejas y reclamaciones según los procedimientos establecidos para fidelizar clientes y mejorar la imagen de calidad de la empresa.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Efectuar el proceso de seguimiento postventa del cliente siguiendo los canales establecidos por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Mantener contacto con el cliente en fechas señaladas (onomástica, cumpleaños, aniversarios, entre otros), utilizando las herramientas de gestión de clientes y los medios y cauces de comunicación previstos por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Gestionar quejas, reclamaciones o sugerencias recabando amablemente la información necesaria de la persona interesada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Responder a la persona que realiza una reclamación de forma inmediata, tratando de evitar demoras innecesarias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Atender quejas o reclamaciones adoptando una actitud positiva y segura, mostrando interés, facilitando el acuerdo y aplicando los criterios que la empresa tenga establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Aplicar las normas legales y derechos de los consumidores en las quejas o reclamaciones planteadas por los clientes siguiendo el procedimiento establecido por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>