



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

TRANSVERSAL

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0239_2: Realizar la venta de productos y/o servicios a
través de los diferentes canales de comercialización”**

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 “UC0239_2: Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización”.

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.

<i>APP1: Elaborar un plan de actuación comercial propio en concordancia con los objetivos establecidos por la organización y adaptable a las características específicas de cada cliente.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Identificar los parámetros para la actuación comercial propia, consultando fuentes de información disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Definir las líneas propias de actuación en la venta, cumpliendo el procedimiento y argumentario de ventas establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Identificar los puntos fuertes y débiles, ventajas y desventajas del plan de actuación con cada cliente, en función de las características de la cartera de clientes potenciales y reales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Organizar el plan de acción de ventas propio, teniendo en cuenta los parámetros comerciales identificados, de acuerdo con los objetivos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Mantener actualizado el fichero de clientes incorporando información relevante de los contactos comerciales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Seleccionar los clientes susceptibles de formar parte del plan de fidelización, utilizando los criterios comerciales e información a su alcance, empleando para ello las herramientas de gestión de clientes disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Atender las necesidades del cliente asesorándole sobre los productos y/o servicios idóneos de acuerdo con los objetivos y procedimiento establecidos por la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Contactar con el cliente a través de los diferentes canales de comercialización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Clasificar al cliente de acuerdo con las características detectadas y aplicando criterios en función de su perfil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Determinar las necesidades del cliente utilizando técnicas de pregunta y escucha activa, introduciendo la información en las aplicaciones de gestión de clientes disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Determinar los productos/servicios que satisfacen al cliente según las necesidades que nos transmite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Asesorar a los clientes sobre los productos/servicios que comercializa y puedan satisfacer sus necesidades, utilizando las demostraciones prácticas disponibles y ofertando si fuese necesario productos o servicios sustitutivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Identificar la ubicación e información de los productos/servicios necesaria para la venta, evitando tiempos de espera a los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Resolver las dudas y objeciones durante la relación comercial, aplicando técnicas de refutación adecuadas al medio de comunicación empleado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Adecuar la imagen personal en la atención al público, según el procedimiento establecido por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.9: Promover la venta adecuando la forma de expresión en función del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.10: Particularizar la relación con cada cliente durante la comunicación comercial, utilizando la información disponible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: <i>Atender las necesidades del cliente asesorándole sobre los productos y/o servicios idóneos de acuerdo con los objetivos y procedimiento establecidos por la organización.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.11: Recurrir al superior jerárquico en operaciones comerciales que sobrepasen el nivel de responsabilidad asignado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: <i>Conseguir el pedido, utilizando la técnica de venta adecuada según el medio de comercialización establecido, cerrando todos los aspectos del proceso de compraventa de acuerdo a los criterios establecidos por la empresa y a la normativa aplicable.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Obtener la información del cliente a partir de las consultas y/o pedidos de acuerdo al procedimiento establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Identificar la estrategia de venta adecuada a cada tipo de cliente determinando la fórmula y momento oportuno para abordar el cierre de la misma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Orientar la entrevista con el cliente de acuerdo con la estrategia establecida y ante las incidencias no previstas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Facilitar la compra al cliente creando un ambiente acogedor y positivo, utilizando los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Resolver las objeciones a la venta presentadas por el cliente utilizando un estilo asertivo de comunicación y aplicando el argumentario de venta desarrollado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Cerrar todos los aspectos de la operación, negociando dentro de los márgenes establecidos, hasta conseguir la firma del pedido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Transmitir al cliente las condiciones del contrato compraventa, cumplimentando el documento modelo/contrato-tipo de compraventa, según la normativa aplicable y los criterios establecidos por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Ayudar al cliente a cumplimentar el formulario del pedido a distancia en función del medio utilizado para la venta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Conseguir el pedido, utilizando la técnica de venta adecuada según el medio de comercialización establecido, cerrando todos los aspectos del proceso de compraventa de acuerdo a los criterios establecidos por la empresa y a la normativa aplicable.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.9: Transmitir al cliente precio final y las condiciones de venta del producto/servicio informando de los descuentos y recargos aplicables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.10: Entregar la documentación que acompaña al producto de acuerdo a la normativa aplicable y a los criterios establecidos por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: Atender las quejas y reclamaciones de los clientes dentro del marco de su responsabilidad, escalando aquellas que sobrepasen su competencia según el procedimiento establecido por la empresa, adoptando en todo momento una actitud positiva y utilizando un estilo asertivo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Identificar la naturaleza de las reclamaciones, atendiendo al cliente y cumplimentando la documentación requerida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Informar al cliente del proceso a seguir según el procedimiento establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Facilitar el acuerdo con el cliente ante una queja o reclamación, adoptando una postura de seguridad e interés y aplicando la normativa aplicable y los criterios establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Tramitar las reclamaciones siguiendo criterios de uniformidad, cumpliendo la normativa aplicable, el procedimiento establecido y la documentación requerida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Registrar las reclamaciones y quejas recogidas, canalizándolas como fuentes de información para su análisis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Transmitir al superior jerárquico las incidencias cuando sobrepase la responsabilidad asignada, utilizando el procedimiento establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP5: <i>Efectuar el seguimiento de postventa garantizando la satisfacción del cliente y la posibilidad de fidelización del mismo, utilizando los medios y herramientas establecidos por la organización.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Ejecutar el plan de fidelización de clientes establecido, efectuando el seguimiento postventa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Contactar con el cliente en las fechas señaladas, empleando las técnicas de comunicación adecuadas y garantizando su satisfacción.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Resolver las incidencias de postventa, dentro del marco de su responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Recurrir al superior jerárquico en la resolución de una incidencia, según supere la responsabilidad asignada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>