



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA “UC0352\_2: Asesorar y vender productos y servicios para la Imagen Personal”

#### 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 “UC0352\_2: Asesorar y vender productos y servicios para la Imagen Personal”.

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:<br>NIF: | Firma: |
| Nombre y apellidos del asesor/a:<br>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: Informar al cliente sobre productos y servicios de imagen personal identificando sus demandas y necesidades.</b>   | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN |                          |                          |                          |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | 1                             | 2                        | 3                        | 4                        |
| APS1.1: Identificar las demandas y necesidades del cliente sobre productos y servicios para la imagen personal, mediante observación, entrevista, cuestionarios y otras técnicas, para seleccionar los productos cosméticos, útiles, aparatos y servicios que pueden satisfacerlas. | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS1.2: Informar al cliente sobre los útiles y aparatos de uso en peluquería y estética, con todas sus características, que pueden dar respuesta a sus demandas y necesidades.  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS1.3: Informar al cliente de las características y propiedades de los productos cosméticos que pueden dar respuesta a sus demandas y necesidades, explicando las diferencias con otros productos, utilizando argumentos técnicos para apoyar la información suministrada.         | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS1.4: Informar al cliente sobre en cuanto a productos y servicios de imagen personal novedosos o tendencias de moda para satisfacer sus demandas y necesidades.   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <b>APP2: Efectuar demostraciones de productos cosméticos, aparatos y servicios objeto de venta, asesorando y destacando las características y propiedades de éstos que interesan al cliente.</b> | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN |                          |                          |                          |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  | 1                             | 2                        | 3                        | 4                        |
| APS2.1: Presentar al cliente el producto o aparato a vender resaltando sus cualidades cosméticas, características funcionales, de presentación y   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| <b>APP2: Efectuar demostraciones de productos cosméticos, aparatos y servicios objeto de venta, asesorando y destacando las características y propiedades de éstos que interesan al cliente.</b>                                    | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN |                          |                          |                          |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | 1                             | 2                        | 3                        | 4                        |
| económicas, accesorios que incluye y diferencias con respecto a otros productos o servicios disponibles.  |                               |                          |                          |                          |
| APS2.2: Elegir el modelo o soporte sobre el que se hará la demostración del producto a vender, en función de las características de éste y minimizando el riesgo de fracaso en la demostración.                                     | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS2.3: Acomodar al cliente para la demostración en condiciones favorables para la recepción de la información, aprovechando las posibilidades del lugar de trabajo.  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS2.4: Efectuar la demostración del producto o aparato, destacando las ventajas y características que lo diferencian de los de otras marcas.   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS2.5: Informar al cliente sobre las características, condiciones de uso, mantenimiento y conservación del producto, útil o aparato, siguiendo las indicaciones del fabricante y cumpliendo con las normas de seguridad e higiene. | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS2.6: Proporcionar pautas para la aplicación adecuada y autónoma por parte del cliente en las demostraciones de cosméticos decorativos para maquillaje.   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <b>APP3: Vender productos y servicios de imagen personal aplicando acciones de promoción y técnicas de venta establecidas en la empresa para favorecer la demanda del producto o servicio por parte de los clientes.</b> | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN |                          |                          |                          |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  | 1                             | 2                        | 3                        | 4                        |
| APS3.1: Comprobar las existencias de productos, útiles y aparatos antes de realizar la propuesta de venta.   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS3.2: Obtener información sobre productos y servicios equivalentes de la competencia para argumentar y apoyar la venta.  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| <b>APP3:</b> <i>Vender productos y servicios de imagen personal aplicando acciones de promoción y técnicas de venta establecidas en la empresa para favorecer la demanda del producto o servicio por parte de los clientes.</i>   | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN |                          |                          |                          |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | 1                             | 2                        | 3                        | 4                        |
| APS3.3: Informar al cliente de todos los detalles del producto o servicio de imagen personal que le interesen o solicite, como sus características, precios de los diferentes tamaños de envase, presentaciones o formas, número de sesiones y servicios incluidos en la venta, resultados que se espera conseguir y otros. | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS3.4: Ofertar al cliente otros productos o servicios potencialmente objeto de venta, informando de los beneficios y posibilidades en función de sus necesidades detectadas previamente.   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS3.5: Ubicar los soportes promocionales de acuerdo con los criterios comerciales sobre los efectos psicológicos que el emplazamiento produce sobre el cliente y siguiendo las pautas establecidas en la empresa.  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS3.6: Aplicar estrategias de venta específicas en función del tipo de cliente siguiendo los criterios comerciales.  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS3.7: Responder a las objeciones del cliente utilizando argumentos técnicos y revisando los posibles inconvenientes que pueden presentarse, de acuerdo con las técnicas de venta y de comunicación con clientes.  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS3.8: Informar al cliente de los valores añadidos de cada producto o servicio que se vende, como la formación en técnicas de autoaplicación.  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS3.9: Efectuar el cierre de la venta cumplimentando la documentación correspondiente siguiendo las instrucciones del responsable.   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <b>APP4:</b> <i>Efectuar procesos de seguimiento y análisis post-venta que permitan mejorar la eficacia de las acciones comerciales y de prestación del servicio.</i> | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN |                          |                          |                          |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | 1                             | 2                        | 3                        | 4                        |
| APS4.1: Obtener información de interés comercial a partir del análisis de las fichas técnicas y comerciales.  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| <b>APP4: Efectuar procesos de seguimiento y análisis post-venta que permitan mejorar la eficacia de las acciones comerciales y de prestación del servicio.</b>  | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN |                          |                          |                          |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | 1                             | 2                        | 3                        | 4                        |
| APS4.2: Obtener información sobre los resultados de la acción promocional en cuanto a objetivos, presupuesto, número de clientes participantes, volumen de ventas, ingresos.  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS4.3: Comprobar la rentabilidad y la eficacia de las acciones promocionales, a partir de la información obtenida, comparando entre los gastos de la promoción y los beneficios en número de clientes que atrae.       | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS4.4: Determinar las desviaciones comparando los resultados obtenidos después de la acción promocional con los objetivos previstos, en relación con los clientes potenciales y volumen de ventas.                     | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS4.5: Obtener información del grado de satisfacción de los clientes, aplicando métodos de observación directa, registrándolos en las fichas de clientes.  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS4.6: Evaluación la eficacia e idoneidad de la fidelización de clientes en el servicio post-venta, contrastando los datos del fichero de clientes, con las medidas y acciones de fidelización que efectúa la empresa. | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS4.7: Determinar las medidas correctoras requeridas, en el caso de que existan desviaciones, estableciendo los cambios a realizar en las próximas promociones, incluyendo la fidelización de clientes.                | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <b>APP5: Atender las reclamaciones presentadas por los clientes, según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa.</b>   | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN |                          |                          |                          |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  | 1                             | 2                        | 3                        | 4                        |
| APS5.1: Recoger las reclamaciones y quejas presentadas por los clientes identificando su naturaleza y utilizando las herramientas requeridas, incluidas las informáticas, para disponer de información concreta. | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS5.2: Cumplimentar la documentación requerida en la tramitación de reclamaciones según el procedimiento establecido e instrucciones del responsable.   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| <b>APP5: Atender las reclamaciones presentadas por los clientes, según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa.</b>  | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN |                          |                          |                          |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | 1                             | 2                        | 3                        | 4                        |
| APS5.3: Informar al cliente del proceso que debe seguir para llevar a efecto su reclamación, siguiendo el procedimiento establecido.  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS5.4: Proponer al cliente posibilidades que faciliten el acuerdo, aplicando los criterios establecidos por la organización.   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS5.5: Transmitir la reclamación o queja al superior jerárquico con rapidez, cuando ésta sobrepase la responsabilidad asignada.  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS5.6: Aplicar las medidas correctoras requeridas para resolver las reclamaciones, siguiendo criterios de uniformidad, integrándose y adaptándose al trabajo en equipo y colaborando o cumpliendo las órdenes según los casos. | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |