



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONDUCCIÓN PROFESIONAL DE
VEHÍCULOS TURISMOS Y FURGONETAS**

Código: TMV456_2

NIVEL: 2

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1467_2: Realizar las actividades de atención a los usuarios
y relaciones con clientes”**

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 UC1467_2: Realizar las actividades de atención a los usuarios y relaciones con clientes.

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: Atender e informar a los usuarios para garantizar su seguridad y la prestación de un servicio eficaz, satisfactorio y confortable.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Tratar a los usuarios de forma correcta, amable y respetuosa, cuidando el aspecto y conducta personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Informar a los usuarios de forma clara y concisa, de recorridos y tarifas, y de cualquier otra información útil y de interés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Controlar el cumplimiento de las normas y medidas de seguridad, evitando también daños materiales en el vehículo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Corregir, en caso necesario, comportamientos inadecuados de los usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Mantener el vehículo en perfecto estado de limpieza, higiene y orden, corrigiendo las anomalías en la medida de lo posible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Ajustar el volumen de los equipos audiovisuales, la temperatura de los equipos de climatización, y la iluminación interior, a los niveles indicados por el usuario para asegurar su máximo confort durante el servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.7: Aceptar/denegar un servicio en función de la seguridad y de la normativa vigente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.8: Informar turísticamente al usuario, si éste lo solicita.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Recoger las incidencias con los usuarios y, en función de su competencia, resolverlas y/o tramitarlas conforme a los procedimientos establecidos, para garantizar la buena imagen del servicio y, en su caso, de la empresa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Escuchar las sugerencias, quejas y de los usuarios, de forma atenta y en actitud positiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Identificar la incidencia ocurrida con el usuario, procediendo a solucionarla, o en su caso, informar al viajero del procedimiento a seguir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Informar, si procede, a la empresa o a la administración competente de las incidencias ocurridas durante el servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones, canalizándolas, y si es preciso tomando medidas oportunas, con el fin de mejorar el servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Facilitar el libro u hoja de reclamaciones a los usuarios cuando estos así lo demanden, informándoles sobre su cumplimentación y trámites.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Mantener y desarrollar relaciones comerciales con los clientes, aplicando las técnicas de información y comunicación más apropiadas, para dar una imagen satisfactoria del servicio y, en su caso, de la empresa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Asesorar al cliente con cortesía, claridad y exactitud, respetando siempre la confidencialidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Informar de forma clara y concisa de las actividades o servicios de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Seleccionar los vehículos según el tipo de servicio que se va a prestar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Determinar las acciones para mejorar de la calidad del servicio conforme a las demandas, sugerencias y grado de satisfacción del cliente, valorando, entre otros, aspectos legales y económicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>