



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS
TURÍSTICOS**

Código: HOT095_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA “UC0266_3: Vender servicios turísticos y viajes”

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 “UC0266_3: Vender servicios turísticos y viajes”.

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: Informar al cliente sobre los productos y/o servicios turísticos solicitados, asesorándole en función de sus preferencias, posibilidades y por proveedores preferentes.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1 Identificar las expectativas y demandas del cliente sobre destinos, servicios y productos turísticos y tarifas, atendiendo a sus demandas informativas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2 Determinar las opciones disponibles que satisfagan los requerimientos y expectativas del cliente, utilizando los soportes y los medios disponibles de acceso a la información solicitada y potenciando el interés de compra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3 Asesorar al cliente sobre las opciones disponibles, aconsejándole las que mejor se adapten a sus necesidades y facilitándolas por proveedores preferentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4. Concretar los precios o tarifas y los cargos adicionales aplicables al producto y/o servicio turístico seleccionado por el cliente, de forma precisa y completa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5 Registrar los datos del cliente y la información aportada en el soporte previsto para ello para efectuar, según el procedimiento establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Gestionar la reserva y venta de productos y/o servicios turísticos, en función de las expectativas del cliente y de los objetivos económicos de la entidad turística.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Identificar las motivaciones del cliente durante su solicitud de información sobre servicios y productos turísticos, prestándole la debida atención y registrando los datos del cliente y de la información requerida por él en el soporte establecido para ello.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Asesorar al cliente sobre las opciones disponibles que mejor se adapten a sus expectativas, preferencias y posibilidades, organizadas por proveedores preferentes para la obtención de rendimientos óptimos para la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Concretar los precios o tarifas y los cargos adicionales aplicables al producto y/o servicio turístico elegido por el cliente, de forma precisa y completa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Efectuar la reserva de los servicios y/o productos turísticos elegidos por el cliente, ofertándole opciones alternativas en caso de no-confirmación de reserva por parte del proveedor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Notificar al cliente las situaciones que puedan plantearse en los casos que deba esperarse respuesta a la solicitud de reserva, informándole en los plazos acordados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Registrar todos los datos de la operación solicitada o confirmada de reserva, en el soporte establecido y notificando al cliente las fechas límite para la emisión de los documentos de confirmación o pago de los servicios contratados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Notificar al cliente el importe que debe abonar en concepto de depósito o anticipo del servicio y/o producto turístico reservado, confirmando la modalidad de pago que se va a utilizar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Formalizar los documentos inherentes para cada servicio y/o producto turístico vendido, adjuntándoles la documentación complementaria prevista para los proveedores o para su entrega al cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Gestionar la reserva y venta de productos y/o servicios turísticos, en función de las expectativas del cliente y de los objetivos económicos de la entidad turística.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.9: Distribuir las copias de la documentación emitida a sus correspondientes destinos, estableciendo referencias con los soportes de las ventas y con otros documentos previstos en los diferentes procedimientos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.10: Entregar al cliente toda la documentación y el material adicional correspondiente al producto y/o servicio turístico contratado, en los plazos y en los términos fijados con el mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.11: Solicitar a los clientes su colaboración para que manifiesten su opinión con los servicios recibidos, entregándoles cuestionarios de satisfacción y motivándolos para rellenarlos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.12: Atender las quejas o reclamaciones de los clientes, con amabilidad, máxima discreción, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS 2.13: Registrar la venta del servicio y/o producto turístico contratado y de toda la documentación administrativa relativa al proceso, procediendo al cierre de la operación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Promocionar la oferta de servicios y productos turísticos de la entidad, a partir del conocimiento directo del cliente y sus expectativas y en función de la ofertada por la competencia.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Crear bases de datos de clientes actuales y potenciales de servicios y/o productos turísticos, incorporando información sobre sus preferencias, demandas, niveles de gasto y otras de interés comercial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Obtener información de la oferta de servicios y la política y directrices comerciales de la entidad turística en relación con sus competidores, determinado los diferenciales positivos y su posición competitiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Promocionar la oferta de servicios y productos turísticos de la entidad, a partir del conocimiento directo del cliente y sus expectativas y en función de la ofertada por la competencia.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.3: Programar acciones de promoción de la oferta turística de la entidad encaminadas a fidelizar a los clientes actuales y a captar nuevos clientes, desarrollando los elementos de soporte más idóneos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Ejecutar las acciones diseñadas de promoción de la oferta turística: <ul style="list-style-type: none">- Efectuando un seguimiento de las acciones.- Evaluando el resultado obtenido.- Confeccionando los informes correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Negociar acuerdos de prestación de servicios con clientes actuales o potenciales, dentro del marco de la política y directrices comerciales de la entidad y de su marco de su responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Disponer los elementos de promoción organizados en las zonas concretas de exposición, con criterios de dinamismo y atracción para los viandantes y visitantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>