



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

TRANSVERSAL

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial”

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 “UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial”.

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: <i>Recoger pedidos de clientes, recabando la información de la operación y comunicándose conforme a procedimientos y protocolos internos, para dar respuesta a la información comercial requerida y detectar nuevas oportunidades de negocio.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Recabar la información del cliente para la gestión del pedido, incluyendo los datos de contacto y cumpliendo el protocolo interno establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Obtener la información requerida por el cliente, consultando las fuentes disponibles, de forma ágil y eficaz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Dar respuesta y solución al cliente sobre la información requerida en los plazos establecidos, dentro de su ámbito de responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Detectar la información comercial relevante y las oportunidades de negocio en la comunicación con el cliente, utilizando el lenguaje adecuado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Transmitir la información comercial relevante y las oportunidades de negocio al personal de ventas, utilizando agenda electrónica u otros medios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Informar al cliente de las líneas de productos y servicios y promociones mediante las distintas fuentes de información de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Efectuar la revisión y actualización periódica de la información y documentación comercial, realizando copia de seguridad de los archivos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Registrar los datos de los productos y servicios de las operaciones de compra y venta, utilizando las aplicaciones de gestión comercial o CRM disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Registrar actualizaciones de los ficheros de clientes y proveedores actuales y/o potenciales, diferenciando según el tipo de cliente o proveedor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Registrar actualizaciones de la información de los partícipes en las distintas formas de venta y distribución de forma periódica, utilizando el soporte informático o convencional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Registrar la información de empresas competidoras, cumpliendo los procedimientos internos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Registrar los datos de gestión del pedido del cliente o al proveedor, anotando o escaneando los datos con exactitud.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Elaborar cuadros y estadísticas de ventas, utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Efectuar la copia de seguridad de los archivos informáticos siguiendo los procedimientos especificados en las aplicaciones disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Cumplimentar la documentación del pedido, localizando e identificando los datos necesarios para su formalización, detectando incidencias y corrigiendo errores.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Seleccionar el proveedor del pedido de un listado prefijado, aplicando los criterios dados por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Localizar los datos necesarios para la formalización de los documentos de compraventa, utilizando el archivo manual e informático.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: <i>Cumplimentar la documentación del pedido, localizando e identificando los datos necesarios para su formalización, detectando incidencias y corrigiendo errores.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Seleccionar el proveedor del pedido de un listado prefijado, aplicando los criterios dados por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Localizar los datos necesarios para la formalización de los documentos de compraventa, utilizando el archivo manual e informático.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Introducir los datos del pedido en la documentación correspondiente, utilizando los medios convencionales o informáticos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Identificar la información recibida por el cliente o remitida por el proveedor, de forma inequívoca.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Comprobar la exactitud de los datos de la operación comercial en la documentación cumplimentada, analizándose con detalle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Corregir los errores detectados en los documentos formalizados, con los datos que aparecen en los documentos precedentes o las modificaciones de los mismos, utilizando los medios convencionales o informáticos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Reclamar la documentación de las operaciones de compra o venta no remitida en la fecha o forma establecida, por medios convencionales o telemáticos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Comunicar las incidencias detectadas en el proceso administrativo de compraventa, con prontitud y de forma clara y concisa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.9: Registrar los datos relevantes de las incidencias detectadas en los documentos, identificando las causas en los partes de incidencias convencionales o informáticos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.10: Indicar alternativas de solución a las incidencias detectadas valorando el mantenimiento de la operación comercial y la fidelización con el cliente, aplicando los criterios internos de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: Gestionar los stocks siguiendo instrucciones definidas y utilizando aplicaciones de gestión de stocks o registros manuales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Comprobar los inventarios de productos con los datos registrados periódicamente de manera convencional o mediante una herramienta informática, comunicando las desviaciones detectadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Anular los productos recibidos con anomalías, sustraídos o deteriorados, en el formulario manual o en la aplicación informática.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Elaborar informes sobre nivel de stocks y sus variaciones, en los plazos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Entregar informes sobre nivel de stocks y sus variaciones, por canales convencionales o informáticos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Actualizar los registros de los productos inventariados, analizando variaciones en precio, IVA, lotes u otros parámetros relacionados con el producto inventariado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP5: <i>Controlar la posventa y fidelización del cliente, clasificando y archivando la información y atendiendo a las reclamaciones de clientes, en el marco de su responsabilidad, procediendo a registrar, archivar o transmitir copias de las mismas a los departamentos responsables de la organización.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Registrar la información comercial, postventa y de los instrumentos de fidelización, de forma organizada y precisa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Clasificar la información comercial y de posventa, archivándose según los criterios internos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Recepcionar las reclamaciones de clientes, facilitando la información y documentación necesaria para su formalización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Resolver las dudas que se plantean en las reclamaciones, en el marco de su responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.5: Registrar las reclamaciones y quejas en el sistema de información comercial o CRM.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.6: Tramitar las reclamaciones a los departamentos o responsables adecuados de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.7: Archivar las copias de las reclamaciones., respetando la confidencialidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>