Cuestionario de autoavaliación para os traballadores e as traballadoras

Unidade de competencia.	Código.	Nivel.
Realizar as xestións administrativas do proceso comercial	UC0976_2	2

Cualificacións profesionais e títulos de formación profesional asociados á unidade de competencia.

Cualificación profesional.	Código.	Nivel.
Actividades de xestión administrativa	ADG308_2	2
Título de formación profesional.	**Código.**	**Nivel.**
Xestión administrativa	MADG01	Grao medio

Por favor, lea atentamente as instrucións seguintes.

Conteste a este cuestionario de xeito sincero. A información recollida nel ten carácter reservado, ao estar protexida polo disposto na Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.
O seu resultado servirá soamente de axuda, orientando en que medida posúe a competencia profesional da unidade de competencia.
Non se preocupe, con independencia do resultado desta autoavaliación, vostede ten dereito a participar no procedemento de avaliación, sempre que cumpra os requisitos da convocatoria.

, de de 201

A persoa candidata

O asesor ou a asesora

Sinatura: nome, apelidos e DNI

Sinatura: nome, apelidos e DNI

Instrucións para cubrir o cuestionario.

Cada actividade profesional principal (APP) componse de varias actividades profesionais secundarias (APS).
Lea atentamente cada APP e a continuación as súas APS. En cada APS marque cunha cruz o indicador de autoavaliación que considere máis axustado ao seu grao de dominio das APS. Eses indicadores son os seguintes:

1. Non o sei facer.
2. Pódoo facer con axuda.
3. Pódoo facer sen precisar axuda.
4. Pódoo facer sen precisar axuda, e mesmo podería formar outro traballador ou traballadora.

APP1	Recoller pedidos de clientes, reunindo a información da operación e comunicándose conforme procedementos e protocolos internos, para dar resposta á información comercial requirida e detectar novas oportunidades de negocio.	Indicadores de autoavaliación			
		1	2	3	4
APS1.1	Reunir a información da clientela para a xestión do pedido, incluíndo os datos de contacto e cumprindo o protocolo interno establecido.				
APS1.2	Obter a información requirida pola clientela, consultando as fontes dispoñibles, de xeito áxil e eficaz.				
APS1.3	Dar resposta e solución á clientela sobre a información requirida nos prazos establecidos, dentro do seu ámbito de responsabilidade.				
APS1.4	Detectar a información comercial salientable e as oportunidades de negocio na comunicación coa clientela, utilizando a linguaxe axeitada.				
APS1.5	Transmitir a información comercial salientable e as oportunidades de negocio ao persoal de vendas, utilizando axenda electrónica ou outros medios.				
APS1.6	Informar a clientela das liñas de produtos e servizos e das promocións, mediante as fontes de información da empresa.				

APP2	Efectuar a revisión e a actualización periódica da información e da documentación comercial, e realizar copia de seguridade dos ficheiros.	Indicadores de autoavaliación			
		1	2	3	4
APS2.1	Rexistrar os datos dos produtos e dos servizos das operacións de compra e venda, utilizando as aplicacións de xestión comercial ou CRM dispoñibles.				
APS2.2	Rexistrar actualizacións dos ficheiros de clientes e provedores actuais e/ou potenciais, diferenciando segundo o tipo de cliente ou provedor.				
APS2.3	Rexistrar actualizacións da información dos partícipes en distintas formas de venda e distribución de xeito periódico, utilizando o soporte informático ou convencional.				
APS2.4	Rexistrar a información de empresas competidoras, cumprindo os procedementos internos establecidos.				
APS2.5	Rexistrar os datos de xestión do pedido da clientela ou ao provedor, anotando ou escanando os datos con exactitude.				
APS2.6	Elaborar cadros e estatísticas de vendas, utilizando as aplicacións informáticas dispoñibles.				
APS2.7	Efectuar a copia de seguridade dos ficheiros informáticos seguindo os procedementos especificados nas aplicacións dispoñibles.				

APP3	Cubrir a documentación do pedido, localizando e identificando os datos necesarios para a súa formalización, detectando incidencias e corrixindo erros.	Indicadores de autoavaliación			
		1	2	3	4
APS3.1	Seleccionar o provedor do pedido dunha listaxe prefixada, aplicando os criterios dados pola organización.				
APS3.2	Localizar os datos necesarios para a formalización dos documentos de compravenda, utilizando o arquivo manual e informático.				
APS3.3	Introducir os datos do pedido na documentación correspondente, utilizando os medios convencionais ou informáticos.				
APS3.4	Identificar a información recibida pola clientela ou remitida polo provedor, de xeito inequívoco.				
APS3.5	Comprobar a exactitude dos datos da operación comercial na documentación cuberta, analizándose con detalle.				
APS3.6	Corrixir os erros detectados nos documentos formalizados, cos datos que aparecen nos documentos precedentes ou as modificacións destes, utilizando os medios convencionais ou informáticos.				

		Indicadores de autoavaliación			
APP3	**Cubrir a documentación do pedido, localizando e identificando os datos necesarios para a súa formalización, detectando incidencias e corrixindo erros.**	1	2	3	4
APS3.7	Reclamar a documentación das operacións de compra ou venda non remitida na data ou forma establecida, por medios convencionais ou telemáticos.				
APS3.8	Comunicar as incidencias detectadas no proceso administrativo de compravenda, con prontitude e de xeito claro e conciso.				
APS3.9	Rexistrar os datos salientables das incidencias detectadas nos documentos, identificando as causas nos partes de incidencias convencionais ou informáticos.				
APS3.10	Indicar alternativas de solución ás incidencias detectadas valorando o mantemento da operación comercial e a fidelización coa clientela, aplicando os criterios internos da organización.				

		Indicadores de autoavaliación			
APP4	**Xestionar as existencias seguindo instrucións definidas e utilizando aplicacións de xestión de existencias ou rexistros manuais.**	1	2	3	4
APS4.1	Comprobar os inventarios de produtos cos datos rexistrados periodicamente de xeito convencional ou mediante unha ferramenta informática, e comunicar as desviacións detectadas.				
APS4.2	Anular os produtos recibidos con anomalías, subtraídos ou deteriorados, no formulario manual ou na aplicación informática.				
APS4.3	Elaborar informes sobre nivel de existencias e as súas variacións, nos prazos establecidos.				
APS4.4	Entregar informes sobre nivel de existencias e as súas variacións, por canles convencionais ou informáticas.				
APS4.5	Actualizar os rexistros dos produtos inventariados, analizando variacións en prezo, IVE, lotes ou outros parámetros relacionados co produto inventariado.				

		Indicadores de autoavaliación			
APP5	**Controlar a posvenda e a fidelización da clientela, clasificando e arquivando a información e atendendo as reclamacións da clientela, no marco da súa responsabilidade, e rexistrando, arquivando ou transmitindo copias destas aos departamentos responsables da organización.**	1	2	3	4
APS5.1	Rexistrar a información comercial, posvenda e dos instrumentos de fidelización, de xeito organizado e preciso.				
APS5.2	Clasificar a información comercial e posvenda, arquivándoa segundo os criterios internos.				
APS5.3	Recibir as reclamacións de clientes, facilitando a información e a documentación necesaria para a súa formalización.				
APS5.4	Resolver as dúbidas que se presenten nas reclamacións, no marco da súa responsabilidade.				
APS5.5	Rexistrar as reclamacións e as queixas no sistema de información comercial ou CRM.				
APS5.6	Tramitar as reclamacións aos departamentos ou aos responsables adecuados da organización.				
APS5.7	Arquivar as copias das reclamacións, respectando a confidencialidade.				