



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP^{DUAL}
Formación
Profesional



ies ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85



Ciclo Formativo: **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Grado: **SUPERIOR**

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

Módulo: **COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Curso: **1º**

Equivalencia en créditos ECTS: **12**

Código: **0651**

CURSO ACADÉMICO: **2022-2023**



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

Familia Profesional	Administración y Gestión
Ciclo Formativo	Administración y Finanzas
Nivel del Ciclo	Formación Profesional de Grado Superior
Duración del Ciclo	2.000 horas
Referente C.I.N.E.	CINE-5b
Nivel de Cualificaciones para la educación superior	Nivel 1 Técnico Superior.
Módulo	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Código del Módulo	0651
Duración total del módulo	165 horas
Horas semanales	5 horas

A. PARTE GENERAL

Desarrollada en la programación docente del departamento parte general a todo el ciclo formativo de Administración y Finanzas.

B. PARTE ESPECIFICA



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

B. PARTE ESPECÍFICA

1. NORMATIVA GENERAL Y ESPECÍFICA QUE AFECTA AL MÓDULO	4
1.1 NORMATIVA GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL.....	4
1.2 NORMATIVA ESPECÍFICA DE CICLOS FORMATIVOS.....	5
2. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y A LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TÍTULO	5
3. RELACION ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	8
4. CONTENIDOS GENERALES DEL MÓDULO	10
5. PROGRAMACIÓN DE AULA: SECUENCIACIÓN DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS.....	12
DIAGRAMA DE FLUJOS PROGRAMADO	32
6. METODOLOGÍA.....	34
7. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.....	35
7.1 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	36
8. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN E INDICADORES DE VALORACION.....	37
8.1 EVALUACIÓN ORDINARIA DEL ALUMNO	44
8.2 EVALUACIÓN ORDINARIA DE RECUPERACIÓN DE SEPTIEMBRE	45
8.3 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN.....	45
8.4 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	48
8.5 FALTA DE ASISTENCIA A LAS PRUEBAS OBJETIVAS DE EVALUACION, CONVOCATORIA DE JUNIO O SEPTIEMBRE.....	49
8.6 PERDIDA DE LA EVALUACIÓN CONTINÚA	50
8.7 SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES	50
9. CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJES MÍNIMOS NECESARIOS PARA ALCANZAR LA EVALUACIÓN POSITIVA	52
10. TEMAS TRANSVERSALES	63
11. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.....	64
12. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.....	64



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP^{DUAL}
Formación
Profesional



Les ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

1. NORMATIVA GENERAL Y ESPECÍFICA QUE AFECTA AL MÓDULO

1.1 NORMATIVA GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL

- ✦ **Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio**, por el que se establece la **ordenación general de la formación profesional** del sistema educativo.
- ✦ **REAL DECRETO 777/1998, de 30 de abril**, por el que se desarrollan determinados **aspectos de la ordenación de la formación profesional** en el ámbito del sistema educativo. (BOE 8 de mayo)
- ✦ **Resolución de 4 de abril de 2008** de la Secretaría Autonómica de Educación y Formación Profesional por la que se dictan **instrucciones** para la puesta en marcha y desarrollo del **módulo de Formación en Centros de Trabajo**.
- ✦ **Circular de la Dirección General de Ordenación Académica y Formación Profesional** por la que se dictan **Instrucciones** a los centros docentes que impartan Formación Profesional durante el curso académico **1999-2000**.
- ✦ **Orden de 1 de junio de 2006**, de la Consejería de Educación y Cultura, por la que se regula el **procedimiento que garantiza la objetividad en la evaluación de los alumnos** de Educación Secundaria y Formación Profesional de Grado Superior. (**BORM 22 de junio**)
- ✦ **Orden de 14 de noviembre de 1994** por la que se regula el proceso de **evaluación y acreditación académica** del alumnado que curse Formación Profesional específica establecida en la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo. (BOE del 24)
- ✦ **Instrucciones, de 15 de febrero de 2000**, de la Dirección General de Formación Profesional e Innovación Educativa sobre aplicación de las normas de **evaluación y calificación de los ciclos formativos**.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP^{DUAL}
Formación
Profesional



ies ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

1.2 NORMATIVA ESPECÍFICA DE CICLOS FORMATIVOS

- ✦ **Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre**, por el que se establece el **Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas** y se fijan sus enseñanzas mínimas. (BOE 15-12-11)
- ✦ **Orden de 20 de diciembre de 2013**, de la Consejería de Educación, Universidades y Empleo por la que se establece el **currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas** en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (BORM 20-2-2014)

2. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y A LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TÍTULO

✓ Los **objetivos generales** de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) **Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.**
- b) **Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.**
- c) **Identificar y seleccionar las e7resiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.**
- d) **Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.**
- e) **Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.**
- f) **Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.**



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP DUAL
Formación
Profesional



Les ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.

h) Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.

i) Interpretar la normativa y metodología aplicable para realizar la gestión contable y fiscal.

j) Elaborar informes sobre los parámetros de viabilidad de una empresa, reconocer los productos financieros y los proveedores de los mismos, y analizar los métodos de cálculo financieros para supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión.

k) Preparar la documentación, así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos.

l) Reconocer la normativa legal, las técnicas asociadas y los protocolos relacionados con el departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral y la documentación derivada, para organizar y supervisar la gestión administrativa del personal de la empresa.

m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.

n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.

ñ) Identificar modelos, plazos y requisitos para tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en organismos y administraciones públicas.

o) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

p) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.

q) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.

r) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP DUAL
Formación
Profesional



ies ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

s) **Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.**

t) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.

u) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al "diseño para todos".

v) **Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.**

w) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

x) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.



Región de Murcia

Consejería de Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"



C/ La Iglesia, s/n

30012 Patiño (Murcia)

☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

3. RELACION ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Resultados de aprendizaje.	a	b	c	d	e	f	G	h	i	j	k	l	m	n	ñ	o	p	q	r	s	t	u v	w	x
Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	x	x															x		x	x				
Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor						x														x				
Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo				x																				
Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.				x			X																	
Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.							X													x				
Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.													x	x	x									
Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.													x	x	x					x				



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP^{DUAL}
Formación
Profesional



ies ingeniero
de La cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP DUAL
Formación
Profesional



ies ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

4. CONTENIDOS GENERALES DEL MÓDULO

📁 Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales.
- Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.
- Tipología de las organizaciones. Organigramas.
- Dirección en la empresa.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa.
- Calidad del servicio y atención de demandas.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

📁 Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas de comunicación oral.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Comunicaciones en la recepción de visitas.
- Realización de entrevistas.
- Realización de presentaciones.
- La comunicación telefónica.
- Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
- La centralita.
- Uso del listín telefónico.
- La videoconferencia



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP
Formación
Profesional



Les ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

🗄 **Elaboración de documentos profesionales escritos:**

- La comunicación escrita en la empresa.
- Estilos de redacción.
- Siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La "netiqueta".
- Técnicas de comunicación escrita.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

🗄 **Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:**

- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Clasificación y ordenación de documentos.
- Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.
- Archivo de documentos.
- Sistemas de archivo.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo.
- Custodia y protección del archivo. Confidencialidad de la información.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información. Ley de Protección de datos.
- El correo electrónico.

🗄 **Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:**

- El cliente.
- La atención al cliente en la empresa/organización.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Sistemas de información y bases de datos.
- Relaciones públicas.
- Canales de comunicación con el cliente.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP
Formación
Profesional



ies ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

🔧 Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

- La protección del consumidor y/o usuario.
- El rol del consumidor y/o usuario.
- Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.
- La defensa del consumidor.
- Instituciones y organismos de protección al consumidor.
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación y arbitraje: concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.

Organización del servicio posventa:

- El valor de un producto o servicio para el cliente.
- Actividades posteriores a la venta.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos.
- Tipos de servicio posventa.
- La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa.
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad

5. PROGRAMACIÓN DE AULA: SECUENCIACIÓN DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS.

Las unidades didácticas se secuenciarán de acuerdo a:

BLOQUE 1: El departamento de atención al cliente

Unidad 1. La organización en la empresa. Funciones de la dirección de la empresa. La comunicación en la motivación de la empresa.

1 resultados de aprendizaje asociados

- Caracterizar técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.
- Analizar las funciones y estilos de mando más habituales de organizaciones tipo sus características básicas.
- Analizar los procesos de comunicación, formales e informales, en las organizaciones.
- Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en los procesos específicos de circulación de información.
- Diferenciar las distintas funciones de la dirección en la organización
- Conocer las técnicas de motivación del personal de la empresa.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP
Formación
Profesional



Les ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

2. Criterios de evaluación

- Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales, sectoriales, de tamaño y organizativas.
- Se han analizado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control, valorando la importancia de la responsabilidad en el desarrollo de las mismas.
- Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
- Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama, identificándolos en un caso práctico.
- Se ha elaborado el organigrama de acuerdo con la estructura departamental propuesta.
- Se han analizado los estilos de mando predominantes en las empresas, relacionándolos con el clima laboral que generan.
- En un caso práctico convenientemente caracterizado, se ha identificado el estilo de mando de la organización y los errores de comunicación que se deriven del mismo.
- Se han distinguido los tipos de demanda de información más usuales, estableciendo la relación entre éstas y el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.
- Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales, identificando las características, factores y principales problemas de los mismos.
- Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.
- Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
- Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.
- Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales de una organización.

3. Contenidos

3.1. Conocimientos

- La empresa. Concepto, características y tipos. Elementos empresariales.
- La organización empresarial. Principios de organización. Los departamentos y las áreas funcionales. Organigramas. La organización informal y las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- Dirección en la empresa. Funciones, personalidad y comportamiento del directivo. Niveles y estilos de mando.
- Procesos y sistemas de información. Tratamiento de la información. Flujos entre departamentos. Lo confidencial y lo restringido.
- Calidad del servicio y atención de demandas. La relación entre organización y comunicación en la empresa. Centralización o descentralización.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP
Formación
Profesional



Les ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

- La comunicación interna y externa. Comunicación formal e informal. Los rumores. Comunicación, información y comportamiento.
- La imagen corporativa e institucional. La cultura corporativa. La imagen institucional.

3.2. Habilidades y destrezas

- Identificación de los tipos de instituciones empresariales.
- Análisis de las funciones dentro de la organización empresarial.
- Identificación de la estructura organizativa de la empresa.
- Elaboración del organigrama de una empresa.
- Análisis de los estilos de mando en las empresas.
- Detección de errores de comunicación derivados del tipo de estilo de mando.
- Diferenciación de los procesos de comunicación formal e informal.
- Identificación de los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa de la organización.
- Utilización de las técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales.

3.3. Actitudes

- Importancia de la influencia de la comunicación informal en las organizaciones.
- Importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
- Reconocimiento de la influencia de la identidad corporativa y la imagen de marca en el posicionamiento y diferenciación de la empresa.

4. Temporalización

Temporalización: 18 horas.

5. Orientaciones pedagógicas

En esta primera unidad se pretende, en un primer momento, acercar al alumno/a a la realidad de la empresa y su organización para situar al alumno/a de cara a las funciones de información y comunicación que tendrá que desarrollar a lo largo de este módulo profesional.

En concreto en esta primera unidad el alumno debe desarrollar la capacidad de analizar las funciones y estilos de mando más habituales y analizar los procesos de comunicación, formales e informales, en las organizaciones.

BLOQUE 2: Técnicas de información y comunicación con los clientes

Unidad 2. La comunicación empresarial. Comunicación oral presencial en la empresa

1 resultados de aprendizaje asociados



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP^{DUAL}
Formación
Profesional



ies ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

- Realiza comunicaciones orales presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
- Integrar técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales típicas del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor, resolviendo los problemas producidos.

2. Criterios de evaluación

- Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- Se han detectado las interferencias producidas por las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje.
- Se han identificado elementos y etapas de un proceso comunicativo.
- Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, estructurada, con precisión, cortesía, respeto y sensibilidad.
- Se han aplicado las técnicas de comunicación oral adecuadamente en situaciones simuladas de comunicación presencial.
- Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- Se han aplicado las técnicas de comunicación oral adecuadamente en situaciones simuladas de comunicación presencial.
- Se ha valorado la comunicación no verbal como medio de comunicación de la imagen de la organización.
- Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales.
- Se tienen en cuenta costumbres socioculturales y usos empresariales.
- Se han observado las debidas normas de cortesía en situaciones simuladas de comunicación presencial.
- Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación presencial.
- Se ha realizado una presentación o una exposición oral sobre un tema de un ámbito profesional específico.
- Se ha valorado la escucha activa y hablar adecuadamente en público en la mejora de los procesos de comunicación presencial.
- Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones presenciales de la organización.

3. Contenidos

3.1. Conocimientos

El proceso comunicativo:



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP^{DUAL}
Formación
Profesional



ies ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

- Fases del proceso.
- Elementos de la comunicación.
- Dificultades y barreras en la comunicación.

3.2. Habilidades y destrezas

- Identificación de los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- Detección de las interferencias producidas por las barreras de la comunicación.
- Utilización del léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación e interlocutores.
- Utilización de técnicas de comunicación oral.
- Utilización de elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- Utilización de protocolos de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales.
- Utilización de las normas de cortesía en situaciones de comunicación presencial.
- Utilización de técnicas de comunicación presencial en el ámbito profesional.
- Utilización de la escucha activa en procesos de comunicación presencial
- Transmisión adecuada de la imagen corporativa en la comunicación presencial.

3.3. Actitudes

-
- Valorar si la información se transmite adecuadamente.
- Valorar la comunicación no verbal para transmitir la imagen de la organización.
- Valorar el uso de las costumbres socioculturales y usos empresariales.

4. Temporalización

Temporalización: 20 horas.

5. Orientaciones pedagógicas

Esta unidad pretende desarrollar en el alumno la capacidad para transmitir información de forma oral, de acuerdo con las técnicas de atención y comunicación presencial.

Para ello, se comienza analizando los aspectos de comunicación verbal y no verbal que deben cuidarse para la presentación del mensaje, valorando las posibles dificultades en su transmisión. A continuación se analizan las técnicas de comunicación presencial, especialmente en la atención de visitas.

BLOQUE 2: Técnicas de información y comunicación con los clientes **Unidad 3 Comunicación telefónica y telemática. Las redes sociales**

1 resultados de aprendizaje asociados



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP
Formación
Profesional



Les ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

- Realizar comunicaciones orales no presenciales.
- Aplicar las técnicas de atención de llamadas en los procesos de comunicación telefónica y telemática.

2. Criterios de evaluación

-
- Se han descrito las especificidades y principales componentes de una adecuada atención telefónica.
- Se han identificado los distintos tipos de interlocutores determinando el tratamiento apropiado según sus características.
- Se han descrito los medios, equipos y prestaciones necesarios para una adecuada atención telefónica.
- Se ha aplicado el protocolo establecido para las comunicaciones telefónicas, utilizando el léxico y las expresiones adecuadas, transmitiendo la información de forma clara, estructurada y precisa, con cortesía, respeto y sensibilidad.
- Se han realizado y recibido llamadas telefónicas de forma efectiva.
- Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación telefónica (sonrisa, tono, elocución, escucha activa, lenguaje positivo, etc.).
- Se han detectado las interferencias producidas en la comprensión de un mensaje telefónico.
- Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.
- Se han tenido en cuenta las costumbres y los usos empresariales, aplicando técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telefónicas de la organización.
- Se han gestionado todos los procedimientos relacionados con la atención adecuada de una llamada telefónica.
- Se han descrito los tipos de comunicación telemática, así como su adecuada utilización empresarial.
- Se ha aplicado el protocolo establecido para las comunicaciones telemáticas, utilizando el léxico y expresiones adecuadas.
- Se ha identificado el protocolo de realización y recepción para una comunicación telemática efectiva.
- Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.
- Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Se han empleado las pautas de cortesía adecuadas para las comunicaciones telemáticas.
- Se han gestionado todos los procedimientos relacionados con la atención adecuada de una comunicación telemática.

3. Contenidos

3.1. Conocimientos

- Comunicación telefónica. Elementos, tipos y medios. Fases del proceso de comunicación telefónica. Expresión verbal al teléfono. Expresión no verbal al teléfono. Partes de una llamada. Barreras y dificultades.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP
Formación
Profesional



Les ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

- Técnicas de comunicación telefónica. Atención al cliente: proactiva / reactiva. Reglas para realizar y contestar llamadas telefónicas Normas de protocolo de comunicación telefónica. Atención en centralitas telefónicas. Recogida y transmisión de mensajes. Atención de clientes difíciles.
- Comunicación telemática. La videoconferencia. Comunicación en las redes. Uso y utilización. La "netiqueta". Publicación de documentos con herramientas de la web 2.0. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas. El community manager y la gestión de las redes sociales.

3.2. Habilidades y destrezas

- Identificación de los tipos de interlocutores.
- Utilización de normas de protocolo en comunicaciones telefónicas.
- Realización y recepción de llamadas telefónicas.
- Análisis de los errores cometidos y proponer las correcciones necesarias.
- Identificación de las costumbres y usos empresariales en comunicaciones telefónicas.
- Utilización de protocolos establecido para la comunicación telemática.
- Realización y recepción de comunicaciones telemáticas.
- Publicación de documentos en la web.
- Utilización de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en comunicaciones telemáticas.

3.3. Actitudes

- Valoración del uso del léxico y expresiones adecuadas en las comunicaciones telefónicas y telemáticas.
- Importancia de usar un tratamiento adecuado al destinatario de un documento.
- Importancia del correcto uso del lenguaje y de las normas de estilo de la empresa en la elaboración de comunicaciones telemáticas.

4. Temporalización

Temporalización: 20 horas.

5. Orientaciones pedagógicas

Esta unidad pretende desarrollar en el alumno la capacidad para proporcionar la información utilizando técnicas de comunicación en situaciones de atención/asesoramiento no presencial.

Para ello, se comienza analizando los aspectos de comunicación verbal y no verbal que deben cuidarse en las comunicaciones telefónicas. A continuación, se analizan las técnicas de comunicación telefónica centrándose en el tratamiento de las llamadas telefónicas en una centralita.



A continuación, se analizan los elementos de la comunicación telemática, y, por último, el estudio de las nuevas formas de comunicación escrita pretende que el alumno sea capaz de utilizar el correo electrónico, la mensajería instantánea y las redes sociales para la comunicación y la transmisión de la imagen corporativa.

BLOQUE 2: Técnicas de información y comunicación con los clientes

Unidad 4 Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial

1 resultados de aprendizaje asociados

- Elaborar documentos escritos de carácter profesional.
- Aplicar técnicas de comunicación escrita en la elaboración y supervisión de información y documentación propia, de circulación interna o externa en organizaciones tipo.
- Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en el entorno profesional.

2. Criterios de evaluación

- Se describen adecuadamente las principales características y elementos de la comunicación escrita frente a otro tipo de formas de transmisión de información.
- Se ha identificado al destinatario, observando las normas de protocolo.
- Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.
- Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
- Se han explicado los elementos y recursos básicos de la expresión escrita (puntuación, ortografía, cohesión y coherencia, estructura, terminología y forma adecuadas, redacción clara, concisa y coherente del documento).
- Se han identificado herramientas de corrección de textos, aplicando criterios de corrección lingüística, gramatical, ortográfica y semántica.
- Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
- Se ha supervisado la redacción de documentos escritos de carácter institucional de acuerdo con los objetivos propuestos y utilizando el lenguaje adecuado.
- Se han elaborado resúmenes diarios de prensa sobre los asuntos propuestos.
- Se han redactado notas de prensa de acuerdo con manuales de estilo tipo.
- Se han organizado e identificado los elementos de un dossier de prensa.
- Se han identificado los soportes y los canales más adecuados para elaborar y transmitir los documentos, en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
- Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia.
- Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP^{DUAL}
Formación
Profesional



ies ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

- Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.

3. Contenidos

3.1. Conocimientos

Comunicación escrita:

- Elementos y tipos.
- Características de la comunicación escrita.
- Principios y normas de redacción y presentación de documentos.

Documentos de comunicación escrita:

- La carta: estructura y características.
- Carta comercial y carta circular.
- Estilos de carta comercial.
- La invitación: estructura y características.
- El saluda: estructura y características.
- Soportes y canales para transmitir documentos escritos.

3.2. Habilidades y destrezas

- Diferenciar las estructuras y estilos de redacción.
- Utilización de normas de protocolo en función del destinatario.
- Adecuación de la documentación escrita al manual de estilo de la organización.
- Identificación de herramientas de corrección de textos.
- Redacción del documento apropiado en función de su finalidad.
- Supervisión de la redacción de documentos escritos de carácter institucional.
- Elaboración de resúmenes diarios de prensa y redactar notas de prensa de acuerdo con manuales de estilo tipo.
- Identificación de los soportes y los canales más adecuados para elaborar y transmitir los documentos.
- Utilización de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas.
- Identificación de los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
- Utilización de aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición.

3.3. Actitudes



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP^{DUAL}
Formación
Profesional



Les ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

- Valoración del uso del léxico y expresiones adecuadas en las comunicaciones escritas.
- Importancia de usar un tratamiento adecuado al destinatario de un documento.
- Importancia del correcto uso del lenguaje y de las normas de estilo de la empresa en la elaboración de comunicaciones escritas.

4. Temporalización

Temporalización: 20 horas.

5. Orientaciones pedagógicas

Esta unidad pretende desarrollar en el alumno la capacidad para proporcionar la información utilizando técnicas de comunicación escrita.

Para ello, se comienza analizando los aspectos de comunicación que deben cuidarse en la comunicación escrita. A continuación se analizan los distintos tipos de documentos propios de las organizaciones.

Por último se analizan los soportes y canales más utilizados en la transmisión de documentos escritos.

BLOQUE 2: Técnicas de información y comunicación con los clientes

Unidad 5 Correspondencia y Archivo. Tratamiento y envío de información empresarial

1 resultados de aprendizaje asociados

- Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.
- Analiza los procesos de comunicación formales e informales en las organizaciones, caracterizando las necesidades habituales de información demandada y las respuestas más adecuadas a las mismas.
- Analiza los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas internas y externas por correo convencional o a través de medios telemáticos.
-

2. Criterios de evaluación

- Se han identificado los medios, procedimientos y criterios adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita por medios telemáticos.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea

Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"



C/ La Iglesia, s/n

30012 Patiño (Murcia)

☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

- Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
- Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.
- Se ha seleccionado el medio de transmisión de información más adecuado.
- Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados.
- Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de correspondencia.
- Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado.
- Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información.
- Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información.
- Se han aplicado, al elaborar y archivar la documentación, las técnicas 3R.
- Se valora las consecuencias de una infección por virus al abrir mensajes y archivos.
- Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.
- Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- Se ha interpretado la legislación vigente aplicable sobre protección de datos.

3. Contenidos

3.1. Conocimientos

-
- El archivo. Finalidad, funciones y tipos de archivo. Naturaleza y finalidad de la función de archivo. Tipos de archivo. Cómo desarrollar la labor de archivo.
- Sistemas de clasificación de documentación. Sistema alfabético, numérico, cronológico, geográfico, temático y mixto.
- Recepción y archivo de documentación. Recepción y archivo en soporte papel. Materiales de archivo en soporte papel. Archivo en soporte informático. Equipamiento informático para el archivo.
- Consulta y conservación de la documentación. Conservación y uso de documentos escritos. Gestión de datos en soporte informático. Purga y destrucción de documentos.
- Tratamiento de la correspondencia empresarial. Tratamiento de la correspondencia de entrada. Tratamiento de la correspondencia de salida. Servicios de correspondencia y paquetería.
- Seguridad y confidencialidad de la información. La LOPD. Medidas para la protección de la información. Aplicación de la LOPD. La Agencia Española de Protección de Datos. Adaptación de la actividad empresarial a la LOPD.

3.2. Habilidades y destrezas

-
- Clasificar y ordenar adecuadamente la documentación empresarial en función del sistema de clasificación más adecuado.
- Aplicar los procedimientos de gestión de documentación, según su utilidad.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

- Registrar, clasificar y distribuir correctamente la correspondencia de entrada y salida en la empresa.
- Desarrollar correctamente la labor de archivo informático de cualquier documento empresarial.
- Distinguir los principales servicios y tipos de envío de correspondencia y paquetería disponibles en el mercado.
- Aplicar la LOPD en una actividad empresarial tipo.

3.3. Actitudes

- Importancia de la sistematicidad y el orden en el tratamiento de la correspondencia.
- Valorar la importancia del archivo para la obtención de información empresarial y para la posterior toma de decisiones.
- Importancia de la gestión informática de datos para la obtención de información.
- Importancia de la aplicación de las técnicas 3R en la labor de archivo.
- Sensibilizar sobre los riesgos que tiene para una empresa no proteger convenientemente los datos personales archivados.
- Valorar la comodidad que proporcionan tanto la Administración electrónica como la firma digital en la gestión de las comunicaciones.
- Valorar la importancia del derecho a la intimidad personal de los ciudadanos en su correspondencia.
- Importancia de respetar la confidencialidad de los documentos empresariales, valorando la repercusión de un posible incumplimiento.

4. Temporalización

Temporalización: 15 horas.

5. Orientaciones pedagógicas

Durante esta unidad se debe desarrollar en el alumnado una cierta sensibilidad acerca de la importancia que la labor de archivo y la gestión de los datos contenidos en él tiene para la empresa. Para ello se deberá hacer especial hincapié en la relación existente entre datos, información y toma de decisiones, así como en las obligaciones legales relacionadas con la conservación de documentación, resaltando las responsabilidades que acarrea un posible incumplimiento. Será necesario destacar el especial cuidado y protección que deberá tenerse con los datos de carácter personal. Se buscará que el alumno sea capaz de archivar convenientemente documentación, tanto en soporte papel como informático. Para ello deberá conocer los distintos sistemas de clasificación de documentos, el procedimiento de gestión de



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP
Formación
Profesional



Les ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

documentación a seguir desde que un documento entra en el archivo hasta que sale para ser destruido y los sistemas de gestión de datos informáticos más utilizados.

BLOQUE 3: Gestión de la atención de los clientes

Unidad 6 Atención y satisfacción al cliente.

1 resultados de aprendizaje asociados

- Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.
- Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.

2. Criterios de evaluación

- Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario.
- Se ha descrito la figura del cliente y su importancia para la empresa.
- Se diferencian los distintos tipos de clientes.
- Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
- Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.
- Se han identificado qué influye en la prestación del servicio al cliente.
- Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.
- Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente y se ha identificado y localizado la información a suministrar al cliente.
- Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos de clientes.
- Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes de acuerdo con las especificaciones recibidas.

3. Contenidos

3.1. Conocimientos

- El cliente: tipos de clientes e importancia para la empresa: Orientación al marketing. El cliente: definición y tipos.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP DUAL
Formación
Profesional



Les ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

- Las motivaciones del cliente y el proceso de compra. Necesidades del cliente y satisfacción. Factores determinantes del comportamiento del cliente. Proceso de decisión de compra.
- El departamento de atención al cliente. Funciones y organización. Interrelación con el resto de la empresa. Calidad en la atención al cliente.
- Comunicación en la atención comercial. Estilos de comunicación comercial. Canales de comunicación habituales. Errores y barreras comunicativas.
- El proceso de atención comercial: elementos y técnicas. Elementos de la atención al cliente. Proceso de atención al cliente. Técnicas de comunicación verbal asertivas.
- Tratamiento y gestión de la información comercial: los CRM. Objetivos y utilidad empresarial. Funcionamiento y características. Soluciones tecnológicas aplicables a un CRM.

3.2. Habilidades y destrezas

- Diferenciar a tipología de clientela objeto de atención comercial en una empresa.
- Analizar las razones que llevan a un cliente a tomar una decisión de consumo.
- Analizar el proceso de decisión de compra desarrollado por un cliente tipo.
- Relacionar el trabajo desarrollado en el departamento de atención al cliente con el desempeñado en otras áreas funcionales.
- Aplicar las distintas herramientas de comunicación estudiadas en las posibles situaciones de comunicación con los clientes.
- Adaptar el estilo comunicativo desarrollado al tipo de cliente a atender.
- Desarrollar convenientemente las distintas fases que componen un proceso de atención comercial estándar.
- Gestionar la información derivada de un proceso de atención comercial, utilizando medios informáticos.

3.3. Actitudes

- Importancia de la orientación al marketing en el logro de una verdadera satisfacción de las necesidades de los clientes.
- Valorar las funciones desarrolladas desde el departamento de atención al cliente al objeto de incrementar la satisfacción de la clientela con el producto recibido.
- Valorar la importancia que una atención de calidad supone para el grado de competitividad empresarial.
- Valorar el daño que los errores y barreras comunicativas provocan en el desarrollo de un proceso comunicativo de calidad.
- Valorar la asertividad como herramienta clave en un proceso de atención comercial de calidad.
- Valorar la importancia de los CRM como herramienta básica de gestión de información comercial.



4. Temporalización

Temporalización: 20 horas.

5. Orientaciones pedagógicas

El principal objetivo de esta unidad es poner en práctica las distintas herramientas de comunicación al desarrollar un proceso de atención comercial de calidad. Para ello se hace necesario conocer los distintos tipos de clientes que pueden encontrarse, qué mueve a éstos para actuar o no de una determinada forma, cuál es el proceso por el que pasan para decidir qué comprar o la organización y funcionamiento de un departamento de atención al cliente tipo. Además, se hace especialmente necesario conocer las especificidades que tiene el propio proceso de comunicación comercial, entendiendo los efectos que pueden provocar en él factores como el estilo comunicativo empleado, los errores y barreras comunicativas que pudiesen aparecer o la aplicación conveniente de elevadas dosis de asertividad. Para finalizar la unidad, será necesario comprender las bondades que tiene el tratamiento y gestión de la información comercial aplicando herramientas tecnológicas de gestión de clientes.

BLOQUE 3: Gestión de la atención de los clientes

Unidad 7 Gestión de quejas y reclamaciones

1 resultados de aprendizaje asociados

- Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.
- Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
- Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.
- Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.
- Analiza los factores generadores de conflictos, distinguiendo las posibles consecuencias e identificando las estrategias y técnicas para su prevención y resolución.

2. Criterios de evaluación

- Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias.
- Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- Se han relacionado los elementos de la reclamación con las fases que componen el plan de resolución de quejas/reclamaciones.
- Se han diferenciado los tipos de demanda y las situaciones en las que se formulan.
- Se ha gestionado la información a suministrar al cliente ante una reclamación.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

- Se han determinado los documentos para gestionar quejas y reclamaciones.
- Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos.
- Se formula la respuesta más adecuada a los requerimientos de los clientes.
- Se han descrito las posibles vías de solución de un conflicto en materia de consumo.
- Se utilizan la comunicación verbal y no verbal para resolver conflictos.
- Se aplica el estilo comunicativo adecuado a la situación planteada.
- Se seleccionan las alternativas de resolución del conflicto más adecuadas a la situación planteada.
- Se aplican los métodos más usuales para la resolución de conflictos.
- Se muestra sensibilidad y comprensión ante opiniones, conductas o ideas distintas a las propias.
- Se actúa con perseverancia e iniciativa en la búsqueda de soluciones, sin agresividad ni ruptura de la comunicación.
- Se valora el poder de influencia que se genera entre las personas que intervienen en un conflicto.
- Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.
- Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

3. Contenidos

3.1. Conocimientos

- Exteriorización de la satisfacción del cliente. Actuación empresarial. La satisfacción del cliente. Factores determinantes. El cliente comunica su grado de satisfacción. Mecanismos de expresión de la satisfacción.
- La reclamación. Documentación asociada a la misma. Estructura de una hoja de reclamaciones. Presentación. Consejos de utilización.
- Gestión documental de reclamaciones. Principios básicos. Proceso de tratamiento de una reclamación. Beneficios de una adecuada gestión.
- Gestión de reclamaciones presenciales.
- Conflicto y negociación. Técnicas y herramientas de negociación. El conflicto. Estilos y estrategias de resolución. La negociación. Fases del proceso negociador. Tácticas de negociación. Actuación de un buen negociador.
- La protección de los derechos del consumidor. El consumidor. Derechos y obligaciones del consumidor. Normativa básica en materia de consumo. Instituciones y organismos de consumo.

3.2. Habilidades y destrezas

- Diferenciar las distintas opiniones de los clientes sobre el servicio recibido.
- Correcta elaboración de una hoja de reclamaciones.
- Correcta presentación de una hoja de reclamaciones.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

- Correcta gestión de una reclamación, ya sea a través de una hoja de reclamaciones recibida o presencialmente.
- Correcta tramitación administrativa de una hoja de reclamaciones.
- Correcta aplicación de las técnicas de negociación ante situaciones comerciales que lo requieran.

3.3. Actitudes

- Valorar la satisfacción de la clientela con el servicio recibido.
- Valorar las opiniones negativas de los clientes para la implementación de procesos de mejora.
- Concienciar sobre los derechos que todo consumidor tiene y los mecanismos de actuación públicos y privados a su disposición.

4. Temporalización

Temporalización: 20 horas.

5. Orientaciones pedagógicas

El desarrollo de esta unidad comienza con un estudio de las posibles reacciones de un cliente tras recibir un bien o servicio. Se prestará especial atención a las manifestaciones negativas del cliente, las cuales suelen materializarse en una reclamación. Se procederá a analizar los elementos que la componen y se estudiará cómo deben ser elaboradas documentalmente y gestionadas adecuadamente, tanto en el caso de presentarse en forma escrita como de forma presencial. En este último caso será especialmente importante que el alumnado ponga en práctica las distintas herramientas de negociación vistas en el contenido teórico de la unidad.

Para finalizar se estudiará la figura del consumidor, sus derechos y obligaciones, la normativa legal que lo protege y las instituciones públicas y privadas encargadas de ello.

BLOQUE 3: Gestión de la atención de los clientes

Unidad 8 Procedimientos de calidad e imagen. Servicio postventa y fidelización de clientes

1 resultados de aprendizaje asociados



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

-
- Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente
- Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
- Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

2. Criterios de evaluación

- Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.
- Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- Se han identificado las situaciones que necesitan del servicio posventa.
- Se han identificado los elementos de la atención posventa.
- Se ha valorado la importancia del servicio posventa para la fidelización de clientes
- Se han distinguido las fases que estructuran la posventa.
- Se han utilizado las herramientas del servicio posventa.
- Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa.
- Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio postventa
- Se han descrito las medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.
- Se ha aplicado el tratamiento en la gestión de anomalías.
- Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio
- Se han descrito los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.
- Se han aplicado distintas técnicas de fidelización de clientes, utilizando la información disponible en la herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM)

3. Contenidos

3.1. Conocimientos

- El servicio postventa: definición y tipos. Servicio postventa y creación de valor. Tipos de servicio postventa. Importancia empresarial de la postventa
- La calidad y el servicio postventa. Concepto de calidad. Niveles de calidad.
- Gestión de la calidad: planificación y evaluación del servicio postventa. Planificación del servicio postventa. Evaluación de la calidad del servicio postventa.
- Tratamiento de errores y anomalías. Control y mejora del servicio. Cómo tratar anomalías en la postventa. Control y mejora del servicio postventa. Los manuales de procedimientos como instrumento de calidad
- El CRM como herramienta de gestión de la postventa. Módulos del CRM asociados a la postventa. Beneficios de usar el CRM en la postventa.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP
Formación
Profesional



Les ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

- Postventa y fidelización de clientes. Razones de la fidelidad de los clientes. Ventajas derivadas de la fidelización de los clientes. Técnicas de fidelización de clientes más habituales.

3.2. Habilidades y destrezas

- Diferenciar los distintos tipos de servicio postventa
- Planificar y evaluar la calidad del servicio postventa aplicando las técnicas adecuadas.
- Tratar los errores y anomalías detectados en el servicio postventa según los protocolos y procedimientos establecidos.
- Diseñar manuales de procedimientos que fomenten la calidad del servicio postventa.
- Aplicar las funcionalidades de un CRM a la gestión de la calidad de la postventa.
- Aplicar las distintas técnicas de fidelización de clientes estudiadas, analizando los efectos de las mismas.
-

3.3. Actitudes

-
- Valorar la importancia que tiene el servicio postventa para el presente y futuro de la empresa.
- Importancia de la calidad del servicio postventa
- Importancia de la gestión de la calidad del servicio postventa
- Valorar la importancia de evitar la aparición de errores y anomalías en el servicio postventa
- Importancia de aplicar la mejora continua en el servicio postventa mediante el tratamiento adecuado de las anomalías detectadas
- Importancia de aplicar los manuales de procedimientos como instrumento de calidad en la postventa
- Valorar la utilización de los CRM en la mejora de la calidad de la postventa.
- Valorar las ventajas derivadas de contar con clientes fieles.

4. Temporalización

Temporalización: 17 horas.

5. Orientaciones pedagógicas

Al comienzo de la unidad estudiaremos tanto los tipos de servicio postventa como la importancia que éstos tienen para el diseño de un producto de calidad. Analizaremos qué entendemos por calidad y los factores que influyen en su creación, distinguiendo los distintos niveles presentes en ella para, posteriormente, establecer mecanismos e instrumentos de evaluación que permitan medir adecuadamente el nivel de calidad presente en un determinado servicio postventa. Tras



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

esto, estudiaremos cómo poner en marcha actuaciones que permitan corregir cualquier error o anomalía detectada. Para ello será necesario establecer procesos sistemáticos de mejora continua, siendo muy útiles en este momento la utilización de manuales de procedimientos.

Para finalizar se pondrá de relieve la importancia que para una empresa tiene la fidelización de sus clientes, ya que ésta sólo se produce si el producto comercializado es percibido como de calidad por éstos. Este será el momento adecuado para conocer y aplicar las diferentes técnicas de fidelización más utilizadas en los mercados actuales.

UNIDAD 9 CASO PRÁCTICO DE SIMULACIÓN

En esta unidad de simulación empresarial el alumno/a tendrá que ir realizándolo durante el curso. En esta unidad introductoria también se coloca al alumno/a ante una simulación de los procesos reales de trabajo, relacionadas con este módulo, que un Técnico Superior en Administración y Finanzas tiene que realizar en la empresa.

Durante el curso al finalizar cada una de las unidades, en el apartado correspondiente del caso práctico de simulación de la unidad 9, los alumnos deberán realizar los procesos y operaciones necesarias para el desarrollo de estas actividades solucionando interrogantes, identificando trámites, cumplimentando documentos, realizando cálculos y proponiendo soluciones.

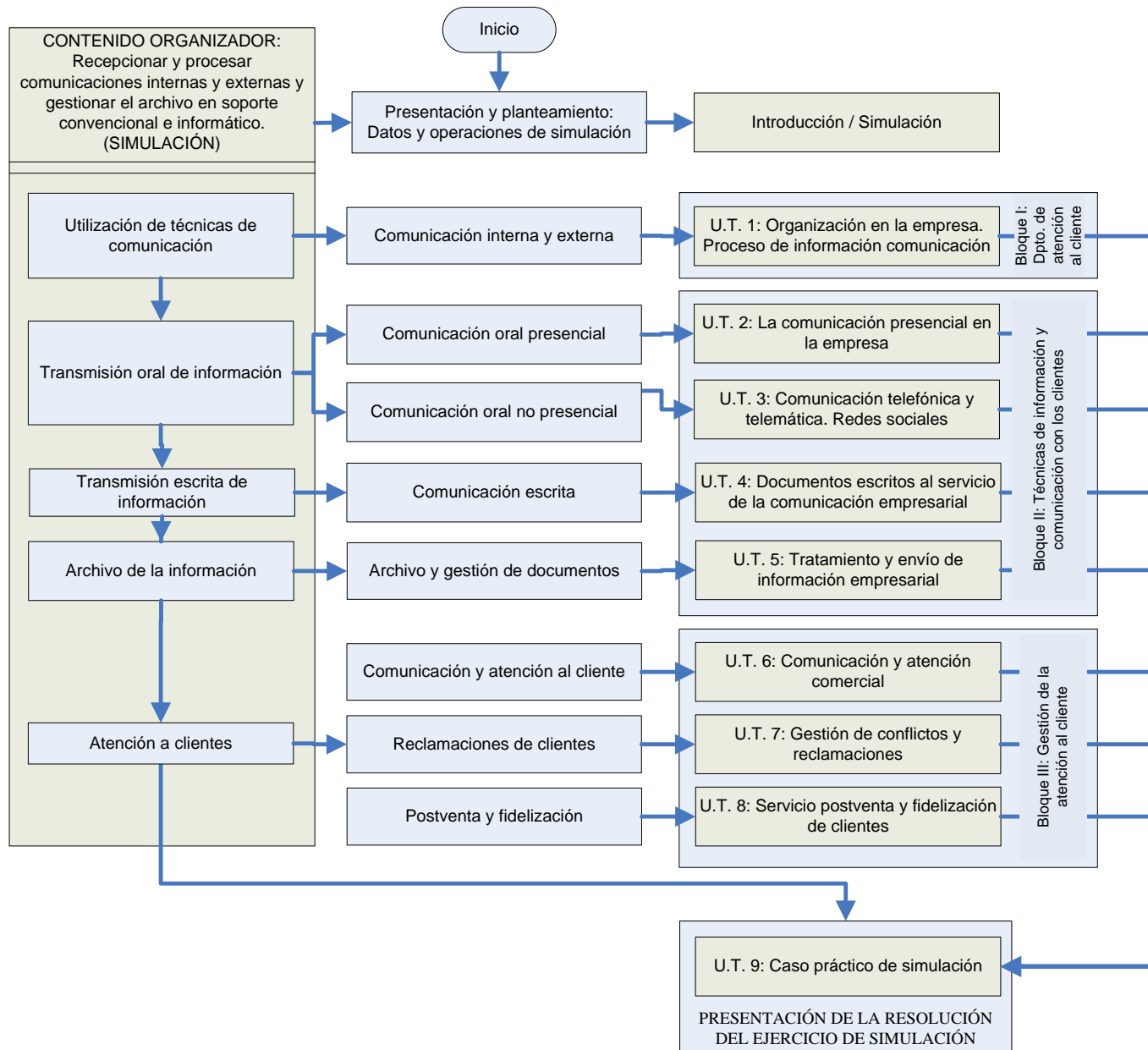
Para ello tendrán que ser capaces de globalizar conocimientos aplicando correctamente los conceptos, técnicas y saberes que van adquiriendo a lo largo de las unidades del libro. Esta unidad de trabajo queda abierta y se cerrará al finalizar el curso, cuando los alumnos/as presenten la resolución de todas las actividades planteadas mediante una exposición y posterior debate en el aula sobre todo el trabajo realizado.

4. Temporalización

Temporalización: 8 horas.



DIAGRAMA DE FLUJOS PROGRAMADO





Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP DUAL
Formación
Profesional



Les ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

Distribución de las unidades por bloques de contenidos

Como puede observarse en la figura anterior, tras la unidad introductoria se han definido tres bloques de contenidos:

- El bloque I (el departamento de atención al cliente), se corresponde con la unidad 1 y se desarrolla durante el primer trimestre del curso. Esta unidad sirve para acercar al alumno a la empresa, su estructura y los flujos de información que hay dentro de ella, y pretende desarrollar en el alumno la capacidad de caracterizar las distintas técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre aquellas con un marcado carácter interno de las que consideradas externas.
- El bloque II (técnicas de información y comunicación con los clientes) se corresponde con las unidades 2, 3, 4 . Este se desarrolla entre las últimas semanas del primer trimestre y la unidad 4 dedicada a la comunicación escrita, se extiende a las 3 primeras del segundo. La unidad 5 se desarrollara durante las cuatro semanas posteriores. En él se pretende desarrollar en el alumno la capacidad para realizar tanto comunicaciones orales presenciales y no presenciales como escritas, aplicando las técnicas de comunicación más adecuadas y adaptándolas a la situación y al interlocutor. Además se desarrollará la capacidad para gestionar dichas comunicaciones escritas, aplicando los criterios específicos más adecuados a cada una de ellas
- El bloque III (gestión de la atención de los clientes), abarca las unidades 6, 7 y 8. Su desarrollo se extenderá desde las últimas cuatro semanas del segundo trimestre hasta quince días antes de finalizar el tercero. Mediante la unidad 6 se pretende que el alumnado sea capaz de aplicar las distintas técnicas de comunicación en función de su adecuación a la relación y atención a los clientes/usuarios; en la unidad 7, aprenderá a gestionar consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes; y en la unidad 8 a organizar el servicio postventa, relacionándolo con el grado de fidelización de la clientela.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP^{DUAL}
Formación
Profesional



Les ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

6. METODOLOGÍA

La metodología que se adopte estará de acuerdo al modelo educativo actual, que se apoya en principios psicopedagógicos constructivistas, y también teniendo en cuenta que *"la metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente"*. (RD 1538/2006).

Así pues, se habrá d tener en cuenta lo siguiente:

- El alumno es el actor principal y constructor de sus propios aprendizajes, siendo el papel del profesor el de un mediador que ajusta su ayuda pedagógica a las características del alumno.
- El punto de partida para construir nuevos aprendizajes es el nivel de desarrollo del alumno y de sus conocimientos previos.
- Se debe estimular la autonomía y la participación activa del alumno, para lo cual es imprescindible la intervención motivadora del profesor.

Se fomentará la realización actividades prácticas y trabajos prácticos, para lo cual se proponen las siguientes intervenciones:

- Se puede comenzar cada unidad didáctica partiendo del esquema resumen final que servirá para vertebrar el desarrollo de la unidad, y para situar al alumnado en los contenidos que se van a desarrollar.
- En cada unidad el profesor explicará los nuevos conceptos, desarrollará los ejemplos y realizará actividades asociadas a cada uno de los epígrafes.
- Se sugiere que las actividades más significativas realicen en clase, después del desarrollo de cada una de las diferentes partes de la unidad. De esta forma los alumnos dispondrán de la base necesaria para que puedan realizar en su casa el resto de las actividades, que serán corregidas en clase, o bien, entregadas al profesor para su revisión y control.
- Por otro lado, una vez finalizada la explicación de la unidad didáctica los alumnos pueden realizar de forma individual los test, que serán corregidos en clase, preguntando a diferentes alumnos por sus respuestas y para resolver las dudas y los problemas que hayan podido surgir.
- Gran parte de las actividades se pueden realizar en grupo, lo que hará el trabajo más ameno y contribuirá a que los alumnos aprendan a colaborar. Se sugiere dedicar unos minutos de cada sesión de clase para que los grupos expongas su trabajo.
- También, se pueden trabajar muchos de los contenidos buscando información en Internet y realizando actividades online, viendo videos, etc.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP^{DUAL}
Formación
Profesional



ies ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

7. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de comunicación interna y externa de la empresa, que incluye aspectos como:

- El desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa y los flujos de información interdepartamentales.
- El desarrollo de habilidades sociales con empleados y clientes en la comunicación oral y escrita.
- Los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información dentro de la empresa.
- Los procedimientos de gestión de quejas y el servicio posventa.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Todas las áreas y departamentos de pequeñas, medianas y grandes empresas de cualquier sector de actividad.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), c), d), e), g), n) y s) del ciclo formativo, y las competencias a), b), c), d), e) y p) del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El análisis y aplicación de técnicas de comunicación oral y escrita.
- El conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.
- Las técnicas de confección y registro de la información y la documentación de la empresa, utilizando las aplicaciones informáticas más avanzadas.
- El análisis de los principios y tendencias en la atención de quejas y el desarrollo del servicio posventa en las organizaciones.
- El conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea

Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP^{DUAL}
Formación
Profesional



ies ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

7.1 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Si hay alumnos que, a través de la evaluación formativa, se observa que no han asimilado los contenidos mínimos necesarios para desenvolverse adecuadamente en el proceso formativo, se les proporcionará material de refuerzo y se les atenderá, preferentemente, al final o al principio de la clase, mediante la oportuna adaptación y orientación, para procurar que, con la mayor brevedad posible se incorporen a la marcha del colectivo.

Una situación que se da de forma habitual es la de contar con algún alumno extranjero, que habla el castellano con fluidez; sin embargo, encuentra dificultades de expresión escrita. Se incidirá entonces en los aspectos del lenguaje que pudieran dificultar a estos alumnos el seguimiento de la clase. Una actividad apropiada para ello es la realización de un glosario, de forma individual, en el que los alumnos anoten cada vocablo que hayan conocido por primera vez, o bien una nueva aplicación del mismo.

- ACTUACIONES PARA EL ALUMNO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

Con relación a los alumnos con necesidades educativas especiales, la diversidad podrá consistir en:

- Alumnos con posibles dificultades de aprendizaje: se insistirá básicamente en los contenidos que los lleve a alcanzar los conocimientos y aprendizajes mínimos mediante actividades de refuerzo, clases de repaso y ejercicios resueltos.

En cada caso se detectará cuál es la situación a la que nos enfrentamos, para poder determinar cuál es el trabajo docente que vamos a desempeñar, y en función de ello, que objetivos pretendemos.

- Se intentará conocer los distintos intereses del alumno para explotarlos como fuentes de motivación y que desarrolle correctamente el proceso de aprendizaje.
- Como medidas relacionadas con la metodología empleada en clase, se han teniendo en cuenta aspectos que permitan individualizar en mayor medida el proceso de enseñanza-aprendizaje:
 - Propuesta de actividades diferenciadas en función de la distinción establecida en los contenidos.
 - Materiales didácticos variados y secuenciados según el grado de dificultad, utilizando en cada caso aquellos que respondan mejor a las necesidades concretas de cada alumno.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP DUAL
Formación
Profesional



ies ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

- ACTUACIONES PARA EL ALUMNADO CON ALTAS CAPACIDADES INTELECTUALES

Con relación a los alumnos con altas capacidades intelectuales, que tienen un ritmo más acelerado de aprendizaje, para ellos se procurará plantear un número adicional de supuestos prácticos, con un planteamiento más laborioso que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento.

En cada caso se detectará cuál es la situación a la que nos enfrentamos, para poder determinar cuál es el trabajo docente que vamos a desempeñar, y en función de ello, que objetivos pretendemos.

Se intentará conocer los distintos intereses del alumno para explotarlos como fuentes de motivación y que desarrolle correctamente el proceso de aprendizaje.

Asimismo, se entregarán actividades de ampliación, con especial dificultad, a quienes puedan ahondar en aspectos más complejos.

- ACTUACIONES PARA EL ALUMNO QUE SE INTEGRA TARDIAMENTE AL SISTEMA EDUCATIVO

Para aquellos alumnos que se incorporan tardíamente al curso, se ha previsto que realicen las actividades y ejercicios básicos de la programación vista hasta la fecha.

Además, el alumno deberá realizar resúmenes de la materia, para lograr que alcance los conocimientos básicos y así incorporarse con el resto del grupo sin que tengan problemas de adaptación.

8. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN E INDICADORES DE VALORACION.

La evaluación y su seguimiento

La evaluación es un componente básico en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Además, debe ser coherente con las características del Ciclo Formativo, con los objetivos planteados y con la metodología utilizada. También, debe ser formativa y ha de servir para fomentar la reflexión, orientar y analizar el proceso educativo, por ello la evaluación tendrá que ser:

- **Continua**, para observar el proceso de aprendizaje.
- **Integral**, para considerar tanto la adquisición de nuevos conceptos, como los procedimientos, las actitudes, las capacidades de relación y comunicación y el desarrollo autónomo de cada alumno.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP DUAL
Formación
Profesional



Les ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

- **Individualizada**, para que se ajuste al proceso de aprendizaje de cada alumno y no de los alumnos en general. La evaluación individualizada suministra información al propio alumno sobre sus progresos y lo que puede conseguir según sus posibilidades.
- **Orientadora**, porque debe ofrecer información permanente sobre la evolución del alumnado con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.

La evaluación del currículo programado pretende como objetivo principal la corrección de las desviaciones que se hubiesen producido durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Desde este punto de vista, cuando se evalúe se tendrán en cuenta los aspectos siguientes:

- La adecuación de los objetivos a las características del grupo.
- La consecución de las actividades programadas.
- La idoneidad de los procedimientos de evaluación utilizados.
- La adecuación de los criterios de calificación empleados.

La normativa legal establece que en las programaciones didácticas de cada módulo se han de reflejar:

1. Los procedimientos de evaluación del aprendizaje de los estudiantes.
2. Los criterios de calificación que se vayan a aplicar.

En la evaluación se calificarán los procedimientos, la comprensión de los conceptos, las actitudes que se manifiesten en clase, las destrezas desarrolladas, el empleo de técnicas de trabajo, la capacidad de investigación, la metodología utilizada, las realizaciones, etc. Se aplicarán los siguientes procedimientos:

- Al finalizar cada Unidad de Trabajo se controlará que el material exigido al alumno o equipo de trabajo esté completo, ordenado y adecuadamente presentado. Se valorará positivamente la tarea bien hecha y el interés de los alumnos por aclarar las dudas, exponiendo correctamente sus dificultades.
- De forma permanente se evaluará la actitud y el comportamiento en clase y se valorará positivamente a los alumnos que tomen iniciativas en relación con el desarrollo de los contenidos del módulo, que participen activamente en las tareas que se propongan y en los debates que se realicen.
- Se realizarán pruebas o controles objetivos, con una doble finalidad: por un lado, evaluar el nivel de los conocimientos adquiridos y, por otro, inducir a los alumnos a exponer sus dudas, lo cual les permitirá interiorizar y relacionar los principales conceptos.
- El profesor/a propondrá la realización de trabajos individuales y en grupo sobre temas de actualidad relacionados con los contenidos que se están desarrollando en clase, se valorará positivamente la calidad del contenido, la documentación aportada, la buena presentación, la aportación de ideas personales y la claridad y originalidad de las conclusiones.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patíño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

Relación de los instrumentos que pueden ser utilizados en la evaluación.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	UTILIDAD PARA LA EVALUACIÓN
<p>A. Técnicas de observación:</p> <p>A.1. Lista de cotejo.</p> <p>A.2. Registro de ocurrencia.</p>	<p>Lista los aspectos que van a ser observados en el desempeño del estudiante.</p> <p>Registro de acontecimientos, revelando aspectos significativos del comportamiento del alumno.</p>
<p>B. Trabajos de simulación o proyectos individuales.</p>	<p>Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en trabajos individuales en situaciones planteadas por el profesor, utilizando técnicas de investigación.</p> <p>Se evalúa la utilización de parámetros de calidad, relacionados con el trabajo bien hecho y la búsqueda de la solución más adecuada.</p> <p>Se evalúa la utilización de aplicaciones informáticas más adecuadas y la búsqueda de información en fuentes diversas.</p> <p>Se evalúa la capacidad de iniciativa, autoaprendizaje y el espíritu emprendedor.</p> <p>Se evalúa el nivel y calidad del desarrollo de las actividades propuestas.</p>
<p>C. Trabajos de simulación o proyectos en grupo.</p>	<p>Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en trabajos de grupo y su capacidad para relacionarse con los miembros del mismo.</p> <p>Se evalúa la utilización de sistemas de organización y planificación de tareas dentro del grupo en el desarrollo del trabajo propuesto y en la búsqueda de soluciones adecuadas.</p> <p>Se evalúa el nivel de comunicación entre los miembros del grupo y la capacidad de decisión dentro del grupo.</p> <p>Se evalúa el nivel y calidad del desarrollo de las actividades propuestas.</p> <p>Se evalúa la utilización de aplicaciones informáticas más adecuadas y la búsqueda de información en fuentes diversas.</p>
<p>D. Exposición oral, disertación oral, argumentaciones orales.</p>	<p>Se evalúa la creatividad y el diseño de una idea original de problema y su resolución.</p> <p>Se evalúa la exposición ante los compañeros de las conclusiones, investigaciones y disertaciones sobre temas planteados y coordinados por el profesor.</p>
<p>E. Autoevaluación:</p> <p>E.1. Oral.</p>	<p>Se evalúa la capacidad de crítica y autocrítica, de inferir de los argumentos de otros compañeros y de valorar el proceso de aprendizaje.</p>



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patíño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

<p>E.1.1. Individual. E.1.2. En grupo. E.2. Escrita. E.2.1. Individual. E.2.2. En grupo.</p>	
<p>F. Prácticas simuladas o ejercicios prácticos.</p>	<p>Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en la clase, con preguntas y situaciones planteadas por el profesor y por los propios alumnos, relacionadas con el trabajo bien hecho y la búsqueda de la solución más adecuada.</p>
<p>G. Informes/memorias de prácticas y ejercicios.</p>	<p>Se evalúa la capacidad de análisis y de síntesis. Se evalúa la utilización de herramientas informáticas y de búsqueda de información en fuentes diversas. Se evalúa la expresión escrita y la capacidad de formular propuestas acertadas y con actitud de ética y profesionalidad sobre los resultados obtenidos en las prácticas y ejercicios propuestos.</p>
<p>H. Pruebas teóricas y escritas objetivas individuales.</p>	<p>Se evalúa los conocimientos adquiridos en el módulo. Se evalúa la expresión escrita.</p>
<p>I. Pruebas prácticas individuales.</p>	<p>Se evalúa los conocimientos autónomos aplicados y las habilidades desarrollados en el proceso de enseñanza del módulo, en ejercicios prácticos planteados por el profesor.</p>



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patíño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

RELACIÓN ENTRE LAS UNIDADES DE TRABAJO, PERIODOS LECTIVOS ASIGNADOS A CADA UNA, PONDERACIÓN E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Peso de contenidos en Examen aproximado: Pueden ser modificables.

.Trimst/Evaluac.	Bloque	Unidades de trabajo	Sesiones	Peso	Instrumentos de evaluación
1º	Presentación del Módulo	Introducción / Simulación	2		PRUEBAS OBJETIVAS (EXAMENES, TRABAJOS ELIMINATORIOS) 80% TRABAJOS NO ELIMINATORIOS Y PARTICIPACIÓN EN CLASE 20%
	Bloque I. El departamento de atención al cliente	UD1 La organización en la empresa. Dirección y Administración. Proceso de información y comunicación	28	40%	
		Bloque II. Técnicas de información y comunicación con los clientes	UD2 La comunicación empresarial presencial en la empresa	15	
	UD3 Comunicación oral : telefónica y telemática. Las redes sociales		15	30%	



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patíño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

2º	Bloque II. Técnicas de información y comunicación con los clientes	UD4 Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial	20	50%	PRUEBAS OBJETIVAS (EXAMENES, TRABAJOS ELIMINATORIOS) 80% TRABAJOS NO ELIMINATORIOS Y PARTICIPACIÓN EN CLASE 20%
		UD5 Tratamiento y envío de información empresarial	15	25%	
	Bloque III, Gestión de la atención de los clientes	UD6 Comunicación y atención comercial	20	25%	
3º	Bloque III, Gestión de la atención de los clientes	UD7 Gestión de quejas y reclamaciones	20	40%	PRUEBAS OBJETIVAS (EXAMENES, TRABAJOS ELIMINATORIOS) 80%
		UD8 Calidad e imagen de la empresa. Servicio postventa y fidelización de clientes	17	40%	
	Simulación	UD9 Caso práctico de simulación	8	20%	TRABAJOS NO ELIMINATORIOS Y PARTICIPACIÓN EN CLASE 20%



La ponderación establecida para las unidades de trabajo correspondientes a cada evaluación, corresponde a un nivel de logro cuantitativo de 10. El alumno podrá obtener un nivel de logro cuantitativo comprendido en un rango entre uno y diez.

La nota de las respectivas evaluaciones se obtendrá realizando la media de las calificaciones obtenidas en cada una de las pruebas realizadas durante la evaluación correspondiente, siempre que la puntuación de estas sea igual **o superior a cinco puntos en todas y cada una de ellas**, es decir, si el alumno obtiene una puntuación de cuatro en una de dichas pruebas, no se realizaría la media y se consideraría que la evaluación no se ha superado.

Superarán todas las evaluaciones los alumnos que hayan obtenido un nivel de logro entre 5 y 10 en cada una de ellas. En este caso el módulo se considera aprobado y la calificación final será la obtenida de realizar la media de las tres evaluaciones.

Los alumnos que no obtengan la calificación de 5 puntos en las tres evaluaciones, podrán superarla previo examen que constará de los mismos criterios de evaluación y calificación utilizados en la evaluación correspondiente y la calificación final será de un 3 si el alumno se ha presentado a las pruebas de evaluación en caso contrario la calificación final será de un 1.

8.1 EVALUACIÓN ORDINARIA DEL ALUMNO

El proceso de evaluación de los módulos debe responder a la metodología didáctica específica de los mismos, por lo tanto, no debe basarse nunca en la realización exclusiva donde el alumno/a adopte una actitud pasiva de respuestas, ni capacidad de memoria que se desarrolla durante el aprendizaje.

El proceso de evaluación del aprendizaje programado debe comprender los siguientes puntos:

1.-En el desarrollo de las unidades didácticas de trabajo, en que se dividen los módulos se realizará un proceso de **evaluación continua**, donde el alumno/a deberá **superar siempre los contenidos mínimos** de cada módulo.

2.- A lo largo de cada sesión, será requisito indispensable entregar todos sus trabajos realizados en cada unidad didáctica, aplicando los conocimientos informáticos adquiridos en los diferentes módulos.

3.- Los alumnos/as deben llevar un dossier con sus apuntes, trabajos, actividades y ejercicios que se vayan realizando, a lo largo de cada sesión, ya que se podrá exigir en cualquier momento la presencia del mismo.

4.- En el desarrollo de los aprendizajes cuando se llevan a cabo actividades y trabajos en grupo, (debates, informes, exposiciones, visitas, roll playing), se calificarán los mismos evaluándose en su caso, tanto la calidad de los trabajos e informes como la claridad de las exposiciones, el interés, la participación, así como la puntualidad en la entrega de los trabajos.



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

5.- Dentro de este proceso de evaluación continua son importantes la **resolución de ejercicios y cuestionarios, trabajos en casa, para su posterior corrección en clase**, con el fin de poder ir observando las deficiencias y errores cometidos y así poder resolver los problemas encontrados.

6.- La **evaluación Continua** dentro de cada unidad didáctica, se realiza en consecuencia **valorando entre otros los siguientes aspectos: puntualidad, participación en clase, trabajos tanto individuales como en grupo, actividades, ejercicios, respeto por el material de clase, convivencia y respeto entre el alumnado.**

7.- **Al finalizar las sesiones el alumno/a deberá presentarse obligatoriamente a una prueba final que podrá versar entre pruebas objetivas escritas de respuesta corta o tipo test y pruebas prácticas.**

8.- La **recuperación de aquellas evaluaciones que no hayan sido superadas en su momento se realizará mediante una prueba final de la misma índole que en el apartado anterior después de la evaluación**, conforme a los criterios de evaluación fijados. Así mismo, para aquellos alumno/as que no superen las evaluaciones, ni las recuperaciones, se hará una prueba en marzo de toda la materia, exigiéndose los contenidos mínimos impartidos en cada unidad.

8.2 EVALUACIÓN FINAL EXTRAORDINARIA DE RECUPERACIÓN EN JUNIO

Durante este curso el módulo va a ser evaluado en convocatoria extraordinaria de recuperación a finales del mes de junio y se someterán a esta convocatoria todos aquellos alumnos que no hayan superado los exámenes por evaluaciones y sus recuperaciones ordinarias citadas más arriba sobre los contenidos evaluados y por tanto no demuestre la consecución de los objetivos y los resultados de aprendizaje.

Para el alumnado que no haya superado el módulo en la convocatoria ordinaria de junio, el profesor le proporcionará tareas y actividades que les permitan reforzar aquellos contenidos en los que presente mayor dificultad, con el fin de que pueda superarlo en evaluación EXTRAORDINARIA.

El profesor informará a los alumnos de la modalidad de examen que tendrán que realizar y en su caso de los trabajos a presentar.

Será necesario obtener mínimo un 5 sobre 10 puntos para que el alumno alcance la calificación positiva del módulo.

8.3 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

La evaluación será independiente para cada una de las tres evaluaciones, siendo necesario superar los conocimientos mínimos exigibles de cada una de ellas para superar el módulo completo.



Pruebas objetivas

■ Prueba de evaluación escrita:

- El profesor establecerá el tipo de prueba escrita que estime oportuno sobre los conceptos expuestos en las unidades de trabajo. Las pruebas podrán ser de preguntas cortas, preguntas de desarrollo o también tipo test, relacionadas con los contenidos abordados durante la evaluación y resolución de supuestos prácticos, de manera que permitan acreditar que se han alcanzado los resultados de aprendizaje. En los exámenes tipo test se establecerá que las preguntas contestadas de forma errónea tendrán la penalización que le corresponda según las fórmulas al uso. Es decir, cada 3 preguntas tipo test mal contestadas restarán una respuesta correcta, si el número de opciones en cada una de ellas es de al menos tres.
- ***En las pruebas escritas que comprendan preguntas cortas o tipo test y resolución de casos prácticos, el alumno deberá obtener un 50% del valor dado a cada parte para poder superar la prueba objetiva.***
- **Se realizará al menos una prueba por cada evaluación.**

■ Respecto a los trabajos eliminatorios que realicen los alumnos, se valora:

Trabajos individuales:

- Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en trabajos individuales en situaciones planteadas por el profesor, utilizando técnicas de investigación.
- Se evalúa la utilización de parámetros de calidad, relacionados con el trabajo bien hecho y la búsqueda de la solución más adecuada.
- Se evalúa la utilización de aplicaciones informáticas más adecuadas y la búsqueda de información en fuentes diversas.
- Se evalúa la capacidad de iniciativa, autoaprendizaje y el espíritu emprendedor.
- Se evalúa el nivel y calidad del desarrollo de las actividades propuestas.
- Se evalúa la entrega en tiempo y forma.
- Aquellos otros aspectos que se consideren oportunos.

Trabajos en grupo:

- Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en trabajos de grupo y su capacidad para relacionarse con los miembros del mismo.



- Se evalúa la utilización de sistemas de organización y planificación de tareas dentro del grupo en el desarrollo del trabajo propuesto y en la búsqueda de soluciones adecuadas.
- Se evalúa el nivel de comunicación entre los miembros del grupo y la capacidad de decisión dentro del grupo.
- Se evalúa el nivel y calidad del desarrollo de las actividades propuestas.
- Se evalúa la utilización de aplicaciones informáticas más adecuadas y la búsqueda de información en fuentes diversas.
- Se evalúa la entrega en tiempo y forma.
- Aquellos otros aspectos que se consideren oportunos.

En los trabajos de grupo, no necesariamente todos los alumnos han de tener la misma calificación, siempre que se pueda objetivar o ponderar la participación de cada miembro del grupo en la realización o exposición del mismo.

Trabajos no eliminatorios y participación

- La resolución de las prácticas y los ejercicios de clase, que se realizan cada trimestre, son también susceptibles de valoración para la nota de la evaluación.
- Seguimiento de ello, es necesario que a lo largo del curso los alumnos creen una **carpeta digital** dónde guardarán las prácticas que vayan realizando, que será igualmente objeto de evaluación.
- Valoración de los ejercicios de ampliación realizados en clase.
- Responsabilidad y cuidado de su puesto de trabajo.
- La asistencia regular a clase: Se considera asistencia regular a clase cuando las faltas de asistencia, justificadas o no, sean inferiores al 5% de las horas impartidas
- Actitud en clase.
- Uso indebido del teléfono móvil.



8.4 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación de los módulos profesionales será numérica, entre 1 y 10, sin decimales, según la normativa vigente. Se consideran positivas las puntuaciones iguales o superiores a cinco puntos.

La nota exigida para aprobar cada una de las evaluaciones del módulo de "Gestión Logística y Comercial" es de 5 puntos sobre 10 puntos. Esta será también la nota mínima, que el alumnado tiene que alcanzar en cada uno de los exámenes correspondientes a cada evaluación, para que al obtener la media consigan el aprobado.

Los procedimientos de evaluación y criterios de calificación para llevarla a cabo se desglosan a continuación:

- Pruebas objetivas: Exámenes y trabajos eliminatorios. Se realizarán al menos un examen para cada una de las evaluaciones. La nota media obtenida se pondera y será el 80% de la nota de la evaluación.

Su contenido será acorde a los contenidos teórico-prácticos impartidos en cada una de las evaluaciones.

Los exámenes y trabajos serán puntuados sobre 10, siendo necesario, obtener un 5 para aprobar.

- Trabajos de clase no eliminatorios y de participación en clase. En cada una de las unidades de trabajo se proponen sucesivamente actividades de comprensión, análisis, relación, consolidación y aplicación. Para su secuenciación se ha respetado el orden de exposición de los contenidos y se ha tenido en cuenta el grado de dificultad. Todas ellas se pueden resolver exclusivamente con los contenidos del libro.

El trabajo diario de clase y otras actividades propuestas (trabajos individuales o grupales, supondrá un 20% de la nota de cada evaluación. Para que los puntos correspondientes a este apartado formen parte de la nota de cada evaluación (es decir, se sumen al 80% de la nota de los exámenes de la evaluación) el alumnado debe alcanzar al menos el aprobado en los exámenes y pruebas objetivas del apartado anterior.

La calificación en cada una de las evaluaciones, será la obtenida siguiendo los criterios indicados anteriormente:



- a) El 80% de la nota de la evaluación corresponde a la puntuación obtenida en las pruebas objetivas realizadas en el trimestre, en las cuales el alumno demuestra la correcta asimilación de los contenidos impartidos. Las pruebas objetivas se puntuarán hasta un máximo de 10 puntos. Se precisa obtener un 5, como mínimo, en cada control de la evaluación, para superar ésta. Si hubiese práctica y teoría en la prueba objetiva, deberá superar ambas partes de dicha prueba. Los trabajos eliminatorios deberán ser entregada en la fecha prevista. Se valorara un 15% la presentación y 85% contenido. Las actividades entregadas fuera de plazo penalización 50% o copiado de otros compañeros serán penalizados con un 20%. Pero una vez obtenida la media aritmética de éstas notas, se obtendrá el 80% de ésta como nota de la evaluación.
- b) La valoración del profesor sobre los ejercicios y trabajos propuestos y desarrollados durante el trimestre, no eliminatorios y de participación, supone el 20% restante de la nota de la evaluación. Deberán ser entregados en la fecha prevista. Las actividades entregadas fuera de plazo penalización 50% Si no existen actividades suficientes, se asignará el % correspondiente al apartado a).

La calificación en cada una de las evaluaciones, será la obtenida siguiendo los criterios indicados anteriormente.

La calificación global del curso será la media de las tres evaluaciones siempre y **cuando estén todas ellas superadas con una nota mínima de 5 en cada una de ellas**, debiendo el alumno recuperar las evaluaciones pendientes.

En el caso de no estar superadas las diferentes pruebas objetivas de la evaluación y el alumno se haya presentado a las mismas obtendrá una calificación de un 3 y en caso contrario un 1.

8.5 FALTA DE ASISTENCIA A LAS PRUEBAS OBJETIVAS DE EVALUACION, CONVOCATORIA ORDINARIA O EXTRAORDINARIA.

Como norma general no se repetirá ninguna prueba. El alumno podrá realizar esta prueba objetiva en la fecha de la recuperación.

No obstante, **pueden contemplarse los siguientes casos:**

*Alumnos que no asisten y presentan justificante válido de la falta a una prueba objetiva de evaluación o prueba final en las convocatorias de junio ; en este caso el profesor (de acuerdo con su propio criterio) podrá evaluarle con el resto de las notas, convocarle a otro examen, o bien proponerle una actividad alternativa.

*Si el alumno no asiste y no presenta justificante válido de la falta, se considera que no se ha presentado voluntariamente al examen, lo que implica la pérdida de la prueba objetiva de evaluación o convocatoria automáticamente.



El alumno deberá justificar su ausencia debidamente documentada (cumplimentando impreso correspondiente, según Anexo I de esta programación).

El profesor valorará la justificación de la ausencia y en caso de considerarla justificada se fijará con el alumno la fecha de realización del examen.

A estos efectos se consideran faltas justificadas, aquellas que debidamente documentadas se hayan producido por las siguientes causas:

1. Enfermedad del alumno con hospitalización o prueba médica con fecha establecida con una antelación importante.
2. Enfermedad de un familiar (Siempre que se requiera la presencia del alumno)
3. Fallecimiento de un familiar.
4. Deber inexcusable de carácter público.

Se considerarán faltas de asistencia injustificadas las faltas a clase que no sean debidamente justificadas al día siguiente a la incorporación al Centro.

Todo ello siempre y cuando haya espacio temporal para su celebración dentro del periodo de la evaluación actual. Sino el alumno deberá presentarse en la prueba de recuperación de esa evaluación en la fecha indicada en el siguiente trimestre

8.6 PERDIDA DE LA EVALUACIÓN CONTINÚA

La falta de asistencia a clase de modo reiterado, puede provocar la imposibilidad de la aplicación correcta de los criterios de la evaluación y la propia evaluación continua.

El porcentaje de faltas de asistencia, justificadas e injustificadas, que originan la imposibilidad de aplicación de la evaluación continua en la correspondiente evaluación, se establece en el 30% del total de horas lectivas de la materia.

El alumno que se vea implicado en esta situación, deberá realizar una prueba específica en la fecha de la evaluación correspondiente.

La prueba incluirá el total de contenidos programados y constará de una prueba teórica y supuestos prácticos similares a los realizados durante la evaluación. El alumno deberá entregar también realizadas las actividades propuestas por el profesor sobre los contenidos desarrollados en la evaluación.

8.7 SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES

El alumno que no haya alcanzado una valoración suficiente al finalizar el trimestre realizará actividades específicas de recuperación. Estas consistirán en resolución de ejercicios prácticos y trabajos relacionados con los contenidos objeto de evaluación.



Una vez resueltos por el alumno los ejercicios de recuperación se realizará una prueba objetiva para comprobar si el alumno ha alcanzado los contenidos mínimos exigibles. El alumno podrá recuperar las notas negativas si alcanza como mínimo la puntuación de 5 en esta prueba. No podrán realizar la citada prueba los alumnos que no hayan completado las actividades de recuperación propuestas por el profesor.

Las pruebas de recuperación final en convocatoria ordinaria y extraordinaria (Junio / Septiembre) serán sobre aquellas evaluaciones que el alumno no haya superado y en base a los mínimos exigibles de esta programación. Se utilizarán los mismos instrumentos de evaluación.

Conclusiones

A) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

CALIFICACION	
APARTADOS	
80% Pruebas objetivas. Exámenes y trabajos eliminatorios de grupo o individual → (15% presentación 85% contenido)	
20% Trabajos no eliminatorios y de participación Actividades de comprensión, análisis, relación, consolidación y aplicación.	

Observaciones

- ✚ Si no existen actividades suficientes, se asignará el % correspondiente al apartado pruebas objetivas.
- ✚ Retraso en presentación de trabajos individuales o de grupo – 50%
- ✚ Copia de ejercicios = Reelaboración y -20%.
- ✚ No se superará una evaluación si no se superan los mínimos parciales establecidos, aunque la media aritmética sea igual o superior a 5.
- ✚ Se precisa obtener un 5, como mínimo, en cada control de la evaluación, para superar ésta.
- ✚ Falta de asistencia a las pruebas: Como norma general no se repetirá ninguna prueba. El alumno podrá realizar esta prueba objetiva en la fecha de la recuperación. Tan solo se consideran faltas justificadas, aquellas que **debidamente documentadas** se hayan producido por las siguientes causas: Enfermedad del alumno, Enfermedad de un familiar (Siempre que se requiera la presencia del alumno), Fallecimiento de un familiar, Deber inexcusable de carácter público.



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

9. CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJES MÍNIMOS NECESARIOS PARA ALCANZAR LA EVALUACIÓN POSITIVA

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos Mínimos
<p>1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas. ○ Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control. ○ Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad. ○ Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan. ○ Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama. ○ Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales. ○ Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado. ○ Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma. ○ Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales. 	<p>Técnicas de comunicación institucional y promocional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las organizaciones empresariales. • Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos. • Tipología de las organizaciones. Organigramas. • Dirección en la empresa. • Procesos y sistemas de información en las organizaciones. • Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales. • Elementos y barreras de la comunicación. • Comunicación e información y comportamiento. • Las relaciones humanas y laborales en la empresa. • La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal. • La comunicación externa en la empresa. • Calidad del servicio y atención de demandas. • La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización. 	
--	--	--

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos Mínimos
2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación. ○ Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica. ○ Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. ○ Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma. ○ Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa. ○ Se han detectado las interferencias que producen 	<p>Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral. • Principios básicos en las comunicaciones orales. • Técnicas de comunicación oral. • Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral. • Formas de comunicación oral. • Barreras de la comunicación verbal y no verbal. • Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor. • Utilización de técnicas de imagen personal. • Comunicaciones en la recepción de visitas. • Realización de entrevistas.



	<p>las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores. ○ Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos. ○ Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad. ○ Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de presentaciones. • La comunicación telefónica. • Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas. • La cortesía en las comunicaciones telefónicas. • Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas. • Preparación y realización de llamadas. • Identificación de los interlocutores. • Tratamiento de distintas categorías de llamadas. • La centralita. y Uso del listín telefónico. • La videoconferencia.
--	--	---



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patíño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos Mínimos
<p>3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos. ○ Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. ○ Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo. ○ Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional. ○ Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida. ○ Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección. ○ Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0. ○ Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo. ○ Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las 	<p>Elaboración de documentos profesionales escritos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La comunicación escrita en la empresa. ● Estilos de redacción. ● Siglas y abreviaturas. ● Herramientas para la corrección de textos. ● Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. ● Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos. ● Comunicación en las redes (Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La “netiqueta”. ● Técnicas de comunicación escrita. ● Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patíño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

	<p>empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).○ Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.	
--	---	--



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patíño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos Mínimos
<p>4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos. ○ Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita. ○ Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad. ○ Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar. ○ Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional. ○ Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos. ○ Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación. ○ Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, 	<p>Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La recepción, envío y registro de la correspondencia. ● Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. ● Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. ● Clasificación y ordenación de documentos. ● Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo. ● Archivo de documentos. ● Sistemas de archivo. ● Clasificación de la información. ● Centralización o descentralización del archivo. ● El proceso de archivo. ● Custodia y protección del archivo. ● Las bases de datos para el tratamiento de



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

	<p>reciclar).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz. ○ Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones ○ Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica. 	<p>la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El correo electrónico.
--	--	---



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patíño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos Mínimos
<p>5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo. ○ Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación. ○ Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones. ○ Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario. ○ Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente. ○ Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. ○ Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario. 	<p>Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cliente. • La atención al cliente en la empresa/organización. • El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. • Documentación implicada en la atención al cliente. • Sistemas de información y bases de datos. • Relaciones públicas. • Canales de comunicación con el cliente. • Procedimientos de obtención y recogida de información. • Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patíño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos Mínimos
<p>6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. ○ Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. ○ Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. ○ Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. ○ Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación. ○ Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente. ○ Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. ○ Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación. 	<p>Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La protección del consumidor y/o usuario. ● El rol del consumidor y/o usuario. ● Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios. ● La defensa del consumidor. ● Instituciones y organismos de protección al consumidor. ● Reclamaciones y denuncias. ● Mediación y arbitraje: concepto y características. ● Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patíño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor. ○ Se ha aplicado la normativa en materia de consumo. 	
--	--	--

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos Mínimos
7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales ○ Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa ○ Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa. ○ Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente. ○ Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa. ○ Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa. ○ Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes. 	<p>Organización del servicio posventa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El valor de un producto o servicio para el cliente. ● Actividades posteriores a la venta. ● El proceso posventa y su relación con otros procesos. ● Tipos de servicio posventa. ● La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa. ● Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa. ● Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

	<ul style="list-style-type: none">○ Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.○ Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.○ Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	
--	--	--



10. TEMAS TRANSVERSALES

Partimos del convencimiento de que los temas transversales deben impregnar la actividad docente y estar presentes en el aula de forma permanente, ya que se refieren a problemas y preocupaciones fundamentales de la sociedad. Dentro de cada unidad didáctica, se intentará conseguir la conexión de los contenidos analizados en la clase con realidad en la vida cotidiana.

Para esta asignatura tendremos, especialmente presente:

- *Educación para la paz*

Se hará hincapié en el diálogo como manera de solucionar los problemas de los individuos y grupos, a nivel nacional o internacional, promoviéndose actitudes pacíficas por encima de todo conflicto.

- *Educación para la salud y Educación ambiental.*

Se transmitirá la importancia que tiene la conservación de los recursos ambientales, en tanto que influyen en la calidad de vida de todo hombre.

- *Educación para la igualdad entre sexos.*

Se promoverán actitudes de igualdad y solidaridad de forma constante.

- *Educación del consumidor.*

Se harán ver valores y actitudes críticas relacionadas con técnicas de comunicación, que afectan a la creación de necesidades ficticias, ayudándoles a reflexionar y analizar en su caso, la influencia de tales técnicas y ejercer de forma autónoma el papel de consumidores.

9. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

Las previstas en la Programación General del departamento.

11. PUBLICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

A comienzo de curso se informará a los alumnos sobre los siguientes aspectos de la programación:

- × Objetivos, contenidos y criterios de evaluación.
- × Contenidos mínimos exigibles para obtener una calificación positiva.
- × Procedimientos e instrumentos de evaluación.
- × Criterios de calificación.
- × Se publicará la programación en la página Web del centro. www.iescierva.net.



11. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

Las previstas en la Programación General del departamento

12. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Los materiales y recursos didácticos necesarios y que utilizaremos para llevar a cabo las actividades de enseñanza-aprendizaje programadas, a lo largo del curso escolar en este módulo, son los siguientes:

- Personales: explicaciones y exposiciones por parte del profesor y de los profesionales externos expertos en alguna materia concreta, así como de los empleados de la entidades, organismos y empresas visitadas, y las aportaciones y experiencias personales de los alumnos/as sobre la materia estudiada.
- Fuentes informáticas y audiovisuales: diapositivas y transparencias, ordenadores, cañón de proyecciones, aplicaciones informáticas relacionadas, Internet.
- Fuentes bibliográficas: recortes de prensa comarcal, regional y nacional, modelos, documentos e impresos de la materia, diccionarios

Se utilizarán los siguientes recursos didácticos:

Apuntes de las unidades didácticas facilitadas por el profesor, con ejercicios prácticos y actividades de clase.

- Modelos de cartas comerciales, fax, correo electrónico...
- Modelos documentos administrativos
- Programas de software. Procesador de textos.
- Impresoras
- Internet.
- Proyector

Bibliografía:

Libros de Apoyo:

Se recomienda a los alumnos "Comunicación y atención al cliente" Editex y Comunicación y atención al cliente de Mc Graw Hill y Paraninfo.



Anexo I

SOLICITUD DE REPETICIÓN DE EXAMEN POR AUSENCIA JUSTIFICADA

A la atención de

D/D^a: _____
(Nombre del profesor/a que imparte el módulo)

D./D^a

(Nombre del alumno)

con D.N.I. Nº: _____, alumno matriculado en el ciclo de:

Expone:

Que la ausencia al examen correspondiente al módulo:

Del día _____

desde las ____ horas hasta las ____ horas ha sido debida al siguiente motivo:

Solicita:

Poder realizar el examen correspondiente del módulo que imparte y al cual no pude asistir por los motivos indicados anteriormente. Aporto la siguiente documentación como justificación:

1º: _____

2º: _____

Firma del alumno: _____

Murcia, a ____ de _____ 20____

Esta solicitud debe presentarse al profesor del módulo el día de la incorporación al centro o el siguiente día lectivo.
Adjuntar documentación.