

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15006754	Ferrolterra	Ferrol	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
MAM	Madeira, moble e cortiza	CBMAM11	Carpintaría e moble	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3005	Atención á clientela	2023/2024	3	58	58

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	LUIS MANUEL BECEIRO RODRÍGUEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

As empresas existentes no ámbito do centro educativo teñen como característica de ser pequenas empresas con poucos empregados as cales ademais de facer os distintos traballos os que se adiquen, teñen que realizar os traballos de atención o cliente, tanto como atención persoal como atención telefónica e incluso online.

Posto que o ciclo formativo básico se refire a familia profesional de madeira e moble enfocárase a ensinanza deste módulo as carpinterías, así coma as tapicerías e as empresas de aplicación de acabamentos.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Atención a clientela	O proceso da comunicación e a comunicación non verbal	13	20
2	Venta de produtos e servizos	O proceso da venda, o vendedor e as técnicas de venda	17	30
3	Información o cliente	O cliente como o activo da empresa, fidelización y calidad	16	30
4	Tratamento das reclamacións	A importancia das queixas e reclamacións para lograr un sistema de calidade total	12	20

4. Por cada unidade didáctica
4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Atención a clientela	13

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	SI

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Analizouse o comportamento da clientela posible
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta
CA1.5 Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa

4.1.e) Contidos

Contidos
<p>Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.</p> <p>Barreiras e dificultades comunicativas.</p> <p>Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.</p> <p>Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.</p>

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Venta de produtos e servizos	17

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico	SI

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.1 Analízase a tipoloxía de público
CA2.2 Diferenciase clientela de provedores/as e do público en xeral
CA2.3 Recoñécese a terminoloxía básica de comunicación comercial
CA2.4 Diferenciase entre información e publicidade
CA2.5 Adecúanse as respostas en función das preguntas do público
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables
CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida

4.2.e) Contidos

Contidos
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.

Contidos
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Técnicas de venda.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Información o cliente	16

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	SI
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos
CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso
CA3.3 Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo

Criterios de avaliación
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais apareladas
CA4.1 Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela

4.3.e) Contidos

Contidos
<p>Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.</p> <p>Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.</p> <p>Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.</p> <p>Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.</p> <p>Obxeccións da clientela e o seu tratamento.</p> <p>A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.</p> <p>Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.</p> <p>O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.</p>

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento das reclamacións	12

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	SI

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA5.1 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación
CA5.5 Cubriuse unha folla de reclamación
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo

4.4.e) Contidos

Contidos
Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.
Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.

5. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

<p>Cualificarase ós alumnos en sesións de avaliación unha vez ó final de cada trimestre.</p> <p>A cualificación da avaliación será un valor numérico sen decimais entre 1 e 10, considerándose aprobados todos os alumnos que obteñan unha cualificación superior a 5 ou 5.</p> <p>Para a obtención numérica da nota teranse en conta os seguintes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 70% da media dos exames realizados en cada trimestre. - 20% da media dos traballos realizados na aula en cada trimestre. - 10% realización do traballo conforme a o método ensinado, orde e traballo en equipo,.
--

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

As actividades de recuperación faranse de xeito individualizado logo de rematar a 2ª avaliación, no espazo de tempo que quede dispoñible ata a avaliación final.
Programaranse para cada alumno en función dos obxectivos non acadados.
Farase un horario individualizado para realizar estas actividades de recuperación.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

A proba de avaliación extraordinaria realizarase os alumnos apercibidos coa perda de avaliación continua unha vez terminada a 2ª avaliación e antes da avaliación final.
Os alumnos apercibidos coa perda de dereito á avaliación continua, realizarán unha proba escrita nas que se examinará dos contidos aparecidos na programación e os engadidos a partir dunhas necesidades didácticas específicas, esta proba terá unha duración de 3 sesións e informarase con alomenos 1 mes de antelación, expoñendo a data de celebración da mesma na parte exterior da porta da aula onde se imparta o módulo. Informarase a os alumnos que poden realizar a proba final no mes de marzo, ou en xuño, tendo que escoller so unha.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

O seguimento da programación será realizado mensualmente.
A avaliación da práctica docente será realizada a final do curso unha vez se teñan os resultados finais mediante unha enquisa.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Na primeira semana do curso realizarase unha proba de coñecementos básicos e relacionados coa materia do módulo que influirá en gran medida nos contidos mínimos esixibles.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Estudaranse individualmente para cada alumno.



9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Velarase polo respecto mutuo na convivencia con todo o persoal do centro educativo, sendo motivo de sanción o acoso ou a falta de respecto a calquera compoñente da comunidade educativa.

Farase fincapé en traballar valores como son :

-Comportamento, respecto e compañeirismo

-Orde e Limpeza

-Asistencia e puntualidade

-Actitude con respecto as adversidades

Esta educación en valores farase en cada un dos distintos exercicios a realizar tendo peso na calificación do módulo.

Programarase a asistencia a xornadas e actividades levadas a cabo no centro neste senso.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As propostas polo departamento uo equipo docente en función das posibilidades do centro ó longo do curso.