

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019475	de Rodeira	Cangas	2019/2020

### Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG01	Servizos administrativos	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	2019/2020	3	58	69

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ALMUDENA ORJALES SOMOZA, MARTA LÓPEZ VARELA (Subst.), PAULA GUIANCE LIMERES (Subst.)
Outro profesorado	PAULA GUIANCE LIMERES

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo



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

Estes profesionais poden desenvolver a súa actividade en calquera tipo de empresa/entidade, pública ou privada, cuxa organización precise de postos de traballo de apoio administrativo básico e prestándolle atención á clientela.

No contorno máis cercano encontramos varias empresas destas características (o Concello, diversas empresas comerciais e de servizos), e a proximidade de Cangas a Vigo e Pontevedra amplía as posibilidades.

As características do ámbito produtivo tidas en conta á hora de concretar nesta programación didáctica o currículo deste módulo profesional e que permiten abordar todos os contidos do módulo son:

Pequenas e medianas empresas que contén cun departamento administrativo e nas que estes profesionais realizarían tarefas de apoio administrativo (baixo a supervisión dunha persoa responsable) ou empresas nas que estes profesionais desenvolverían tarefas de atención directa á clientela.



**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 (%)	Resultados de aprendizaxe				
					300500				
					RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
1	Atención á clientela.	O proceso de comunicación. A comunicación oral. Tipos de clientes e técnicas de comunicación adecuadas a cada tipo.	17	20	X	X	X		
2	Venda de produtos e servizos.	Características do vendedor profesional. Técnicas de venda.	18	20		X			
3	Información á clientela.	Información que hai que transmitir á clientela relativa ao produto/servizo. Documentación relacionada coa entrega do produto ou servizo.	13	20			X		
4	Iniciativa emprendedora na atención á clientela.	Características da persoa emprendedora. Requisitos e actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela.	6	20				X	
5	Tratamento de reclamacións	Xestión de reclamacións. Documentación relacionada cun proceso de reclamación.	15	20					X
Total:			69						

#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Atención á clientela.	17

##### 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
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustificaas desde o punto de vista técnico	NO
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	NO

##### 4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Recoñecer a importancia da comunicación. 1.2 Identificar os distintos compoñentes da comunicación oral. 1.3 Aplicar as normas das comunicacións orais na atención á clientela. 1.4 Recoñecer a importancia de escoitar á clientela para lograr a súa fidelización.	1	O proceso de comunicación oral.	12,0
2.1 Identificar os distintos tipos de clientes.	2	Tipoloxía da clientela.	5,0
TOTAL			17

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Analízase o comportamento da clientela posible	• PE.1 - Tipos de clientes.	S	10
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida	• LC.1 - Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais. Barreiras da comunicación.	S	5
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela	• LC.2 - Tipos de clientes.	S	5
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta	• PE.2 - Normas para unha comunicación oral eficaz. Normas para aprender a escoitar.	S	10
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.)	• PE.3 - Normas para unha comunicación oral eficaz.	S	10
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado	• PE.4 - Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.	S	10
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as	• LC.3 - Tipos de comunicación empresarial.	S	5
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato	• LC.4 - Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais. Normas para unha comunicación oral eficaz. Normas para aprender a escoitar.	S	10

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA1.9 Transmítese información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa	• PE.5 - Reglas de comunicación.	S	10
CA2.1 Analízase a tipoloxía de público	• PE.6 - Tipos de clientes.	S	5
CA2.2 Diferenciase clientela de provedores/as e do público en xeral	• PE.7 - Axentes e elementos do proceso de comunicación oral.	S	5
CA2.3 Recoñécese a terminoloxía básica de comunicación comercial	• PE.8 - Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.	S	5
CA2.4 Diferenciase entre información e publicidade	• PE.9 - Tipos de comunicación empresarial.	S	5
CA3.5 Valorase a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela	• PE.10 - Comunicación non verbal: a imaxe corporal	S	5
TOTAL			100

#### 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> <p>Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.</p>

#### 4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O proceso de comunicación oral. - Axentes e elementos do proceso de comunicación oral. Características das comunicacións orais. Barreiras e dificultades das comunicacións orais. A comunicación verbal e non verbal. Normas para unha comunicación oral eficaz. Normas para aprender a escoitar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar os contidos relacionados coa actividade e asesoramento na resolución dos exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender ás explicacións e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e realizando os exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contidos comprendidos. Exercicios realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1 - Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais. Barreiras da comunicación.</li> <li>LC.3 - Tipos de comunicación empresarial.</li> <li>LC.4 - Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais. Normas para unha comunicación oral eficaz. Normas para aprender a escoitar.</li> <li>PE.2 - Normas para unha comunicación oral eficaz. Normas para aprender a escoitar.</li> <li>PE.3 - Normas para unha comunicación oral eficaz.</li> <li>PE.4 - Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.</li> <li>PE.5 - Reglas de comunicación.</li> <li>PE.7 - Axentes e elementos do proceso de comunicación oral.</li> <li>PE.8 - Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.</li> <li>PE.9 - Tipos de comunicación empresarial.</li> <li>PE.10 - Comunicación non verbal: a imaxe corporal</li> </ul>	12,0
Tipoloxía da clientela. - Tipos de clientes e o seu comportamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar os contidos relacionados coa actividade e asesoramento na resolución dos exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender ás explicacións e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e realizando os exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contidos comprendidos. Exercicios realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.2 - Tipos de clientes.</li> <li>PE.1 - Tipos de clientes.</li> <li>PE.6 - Tipos de clientes.</li> </ul>	5,0
TOTAL						17,0

#### 4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Venda de produtos e servizos.	18

#### 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 xustificaas desde o punto de vista técnico	NO

#### 4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer como debe actuar o vendedor profesional.  1.2 Póñer en práctica nun proceso de venda as cualidades, requisitos e aptitudes que caracterizan a un profesional de vendas.	1	O vendedor profesional.	9,0
2.1 Identificar e saber expoñer as cualidades dos produtos/servizos.  2.2 Aplicar as diferentes técnicas de venda.	2	Técnicas de venda.	9,0
TOTAL			18

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público	• LC.1 - O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.	S	25
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables	• PE.1 - Exposición das calidades dos produtos e servizos.	S	30
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	• PE.2 - O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela. Técnicas de venda.	S	35
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida	• LC.2 - O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.	S	10
TOTAL			100

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Técnicas de venda.

#### 4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de



## avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O vendedor profesional. - Características, funcións e actitudes do vendedor. Relacións coa clientela.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar os contidos relacionados coa actividade e asesoramento na resolución dos exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender ás explicacións e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e realizando os exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contidos comprendidos. Exercicios realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1 - O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.</li> </ul>	9,0
Técnicas de venda. - Técnicas de venda. Exposición das calidades dos produtos e servizos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar os contidos relacionados coa actividade e asesoramento na resolución dos exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender ás explicacións e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e realizando os exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contidos comprendidos. Exercicios realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.2 - O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.</li> <li>PE.1 - Exposición das calidades dos produtos e servizos.</li> <li>PE.2 - O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela. Técnicas de venda.</li> </ul>	9,0
TOTAL						18,0



#### 4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Información á clientela.	13

#### 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	NO

#### 4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Informar á clientela dos servizos realizados nos artigos e dos que cómpre levar a cabo unha vez entregados.	1	Procedemento na entrega do produto/servizo.	9,0
2.1 Aprender a tratar as obxeccións prantexadas pola clientela.	2	Resposta do cliente ante o acabamento obtido.	4,0
TOTAL			13

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos	• PE.1 - Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.	S	10
CA3.2 Transmíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso	• PE.2 - Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.	S	10
CA3.3 Identifícanse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto	• PE.3 - Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.	S	10
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabamento obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións	• PE.4 - Obxeccións da clientela e o seu tratamento.	S	20
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela	• PE.5 - Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.	S	20
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo	• PE.6 - Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.	S	20
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais apareladas	• PE.7 - Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.	S	10
TOTAL			100

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.
Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.
Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

**4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Procedemento na entrega do produto/servizo. - Información á clientela do servizo realizado e xustificación das operacións executadas. Documentación relativa a entrega do produto/servizo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar os contidos relacionados coa actividade e asesoramento na resolución dos exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender ás explicacións e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e realizando os exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contidos comprendidos. Exercicios realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.</li> <li>PE.2 - Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.</li> <li>PE.3 - Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.</li> <li>PE.5 - Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.</li> <li>PE.6 - Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.</li> <li>PE.7 - Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.</li> </ul>	9,0
Resposta do cliente ante o acabado obtido. - Conformidade/desconformidade da clientela respecto ao produto/servizo. Obxeccións da clientela e o seu tratamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar os contidos relacionados coa actividade e asesoramento na resolución dos exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender ás explicacións e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e realizando os exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contidos comprendidos. Exercicios realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.4 - Obxeccións da clientela e o seu tratamento.</li> </ul>	4,0
<b>TOTAL</b>						<b>13,0</b>

#### 4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Iniciativa emprendedora na atención á clientela.	6

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI

#### 4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Recoñecer as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora.	1	A actividade emprendedora en relación coa atención á clientela.	6,0
1.2 Identificar os requisitos derivados do servizo de atención á clientela.			
1.3 Identificar os riscos inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.			
TOTAL			6

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Caracterízase o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela	• PE.1 - A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.	S	40
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela	• PE.2 - Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.	S	40
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela	• PE.3 - O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.	S	20
TOTAL			100

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.
Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.
O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.

#### 4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
A actividade emprendedora en relación coa atención á clientela. - A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela. Requisitos e actitudes na actividade de atención á clientela. O risco inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar os contidos relacionados coa actividade e asesoramento na resolución dos exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender ás explicacións e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e realizando os exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contidos comprendidos. Exercicios realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.</li> <li>PE.2 - Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.</li> <li>PE.3 - O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.</li> </ul>	6,0
TOTAL						6,0

#### 4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Tratamento de reclamacións	15

#### 4.5.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

#### 4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os distintos tipos de técnicas e procedementos utilizados na xestión de reclamacións. 1.2 Coñecer a importancia das reclamacións como fonte de información para a mellora do servizo.	1	Actuación ante reclamacións.	9,0
2.1 Identificar os documentos necesarios ou probas nunha reclamación. 2.2 Cubrir follas de reclamación.	2	Documentación relacionada coas reclamacións.	6,0
TOTAL			15

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
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	• PE.1 - Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras.	S	10
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións	• PE.2 - Elementos formais que contextualizan unha reclamación.	S	20
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso	• PE.3 - Documentos necesarios ou probas nunha reclamación.	S	30
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación	• PE.4 - Procedemento de recollida das reclamacións.	S	10
CA5.5 Cubriuse unha folla de reclamación	• PE.5 - Documentos necesarios ou probas nunha reclamación.	S	20
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo	• PE.6 - Xestión de reclamacións.	S	10
TOTAL			100

#### 4.5.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.

#### 4.5.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de



## avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Actuación ante reclamacións. - Técnicas de actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais dunha reclamación. Importancia das reclamacións como fonte de información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar os contidos relacionados coa actividade e asesoramento na resolución dos exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender ás explicacións e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e realizando os exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contidos comprendidos. Exercicios realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras.</li> <li>PE.2 - Elementos formais que contextualizan unha reclamación.</li> <li>PE.6 - Xestión de reclamacións.</li> </ul>	9,0
Documentación relacionada coas reclamacións. - Documentación necesaria para presentar unha reclamación escrita.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar os contidos relacionados coa actividade e asesoramento na resolución dos exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender ás explicacións e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e realizando os exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contidos comprendidos. Exercicios realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.3 - Documentos necesarios ou probas nunha reclamación.</li> <li>PE.4 - Procedemento de recollida das reclamacións.</li> <li>PE.5 - Documentos necesarios ou probas nunha reclamación.</li> </ul>	6,0
TOTAL						15,0

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

Para alcanzar a avaliación positiva neste módulo profesional necesítase obter unha cualificación igual ou superior a 5 puntos en todas e cada una das unidades didácticas.

Os criterios de cualificación son:

-Para acadar unha avaliación positiva nas avaliacións parciais débense ter avaliadas de xeito positivo todas e cada unha das unidades de traballo dese trimestre. Unha unidade de traballo será avaliada positivamente cando se superen todos e cada un dos criterios de avaliación marcados coma mínimos esixibles. No caso das probas escritas, deberase obter obrigatoriamente UN MÍNIMO DE 5 para que se poda considerar alcanzado o mínimo, antes de sumarlle os resultados obtidos por medio dos outros instrumentos de avaliación establecidos. A cualificación da avaliación parcial será a media de todas as cualificacións das probas escritas dese trimestre.

-Unha vez superadas todas as unidades didácticas do módulo profesional, a cualificación final do módulo profesional é a media das cualificacións parciais.

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Para cada unidade didáctica a profesora seguirá o procedemento seguinte:

- analizará, conxuntamente coa alumna/o, para que actividades non se cumpren os mínimos esixibles e o por que;
- propondrá medidas de solución a alumna/o: repetir certas actividades ou partes da actividade, facer outra actividade, explicacións personalizadas ...
- Farase unha proba escrita que permita evidenciar se a alumna/o alcanzou os mínimos esixibles.

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

A perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo, regulado no artigo 25 da Orde do 12 de xullo de 2011, non será de aplicación ao alumnado de ciclos de formación profesional básica en idade de escolarización obrigatoria (conforme ao estipulado no punto 5 do artigo 20 da ORDE do 13 de xullo de 2015 pola que se regulan as ensinanzas de formación profesional básica na Comunidade Autónoma de Galicia), é dicir, o alumnado menor de 16 anos non perde a avaliación continua mentres que o alumnado maior de 16 anos sí a perde, polo que deberá realizar unha proba de recuperación.

Para o alumnado que non se atope en idade de escolarización obrigatoria, a proba de avaliación extraordinaria durará como máximo 3 horas e constará de dous apartados:

- Apartado teórico (duración aproximada: 1 hora e media): consistirá nunha proba escrita integrada por:
  - Cuestionario con preguntas sobre os contidos teóricos das unidades didácticas: puntuará o 50 % na cualificación final.
- Apartado práctico (duración aproximada: 1 hora e media): consistirá na resolución de casos prácticos similares aos das probas escritas realizadas durante o curso. Ponderará un 50% da cualificación final.

En cada proba figurará completamente especificada a puntuación de cada un dos apartados, antes do comezo da proba, para garantir unha avaliación obxectiva.

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

O procedemento para a avaliación da propia práctica docente será o seguinte:

- avaliación, por parte do alumnado, da práctica docente na aula do profesor.
- avaliación, por parte do alumnado, do material didáctico.



- avaliación, por parte do alumnado, da dinámica de grupo.
  - avaliación, por parte do alumnado, dos recursos dispoñibles na aula e a súa utilización.
  - expresión, por parte do alumnado, das propostas de mellora que consideren adecuadas.
- A información anterior obterase a través de cuestionarios que o alumnado cubrirá de xeito anónimo.
- Cara o curso académico seguinte, a programación reflectirá as correccións feitas froito do traballo anterior.

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

- Análise da información, proporcionada pola orientadora do centro e o titor/a do grupo, das circunstancias persoais de cada alumna/o (formación previa, intereses, motivacións, recursos dispoñibles, experiencias previas, ...).
- Observación do traballo do alumnado na aula co obxectivo de detectar as posibles dificultades que se lles presenten.
- Preguntas ao alumnado durante as explicacións para saber se están comprendendo o que se di.
- Realización de probas escritas.

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

- As medidas de reforzo educativo serán sempre consensuadas co resto do equipo docente do grupo e co orientador/a do centro, serán personalizadas para as necesidades detectadas nun determinado alumno/a. Inclúiran:
- eliminación/reelaboración das actividades de ensino aprendizaxe que presenten especial dificultade para o alumno/a;
  - proposta de repetir, baixo supervisión directa da profesora, as actividades especialmente problemáticas, deseñándose exercicios personalizados que lle permitan acadar, aínda que sexa en grao mínimo, os obxectivos de cada unidade;
  - calquera outra que poda axudar a que a alumna/o responda globalmente aos obxectivos programados.

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

- Na elaboración do diverso material didáctico e no traballo na aula, prestarase especial atención aos eixos seguintes:
- Respecto á igualdade e non discriminación de sexos (no que atinxe á redacción dos textos e calquera outra cuestión).
  - Fomentar o espírito emprendedor.
  - Fomentar o espírito de equipo.
  - Atención ás discapacidades (acesibilidade).
  - Prevención de riscos laborais.
  - Transmisión de actitudes e normas para un desempeño profesional respectuoso co medio (coma, por exemplo, o aforro de papel), a normativa de seguridade e fortalecedor da calidade e mellora continua.
  - Información e orientación profesional.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

- A xefatura de departamento solicitará a visita a algunha empresa ou organismo.