

1. Identificación da programación
Centro educativo

| Código | Centro | Concello | Ano académico |
|----------|----------------|----------|---------------|
| 36015184 | Escolas Proval | Nigrán | 2021/2022 |

Ciclo formativo

| Código da familia profesional | Familia profesional | Código do ciclo formativo | Ciclo formativo | Grao | Réxime |
|-------------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| ADG | Administración e xestión | CSADG01 | Administración e finanzas | Ciclos formativos de grao superior | Réxime de proba libre |

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

| Código MP/UF | Nome | Curso | Sesións semanais | Horas anuais | Sesións anuais |
|--------------|-------------------------------------|-----------|------------------|--------------|----------------|
| MP0651 | Comunicación e atención á clientela | 2021/2022 | 0 | 160 | 0 |
| MP0651_12 | Comunicación e arquivamento | 2021/2022 | 0 | 105 | 0 |
| MP0651_22 | Atención á clientela | 2021/2022 | 0 | 55 | 0 |

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

Profesorado responsable

| | |
|--------------------------------|--|
| Profesorado asignado ao módulo | MÓNICA BARREIRA DA CUÑA, FRANCISCO JAVIER CORTEGOSO VÁZQUEZ (Subst.) |
| Outro profesorado | |

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1. Primeira parte da proba

2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

| Resultados de aprendizaxe do currículo |
|---|
| (MP0651_22) RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias. |
| (MP0651_12) RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas. |
| (MP0651_22) RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa. |
| (MP0651_12) RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor. |
| (MP0651_12) RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo. |
| (MP0651_22) RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela. |
| (MP0651_12) RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas. |

2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

| Criterios de avaliación do currículo |
|--|
| (MP0651_22) CA1.1 Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento. |
| (MP0651_12) CA1.1 Identificáronse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas. |
| (MP0651_12) CA1.2 Relaciónáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control. |
| (MP0651_22) CA1.2 Identificáronse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación. |
| (MP0651_12) CA1.3 Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade. |
| (MP0651_22) CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións. |
| (MP0651_12) CA1.4 Relaciónáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran. |
| (MP0651_22) CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias. |
| (MP0651_12) CA1.5 Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama. |
| (MP0651_22) CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela. |
| (MP0651_12) CA1.6 Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais. |
| (MP0651_22) CA1.6 Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha cliente en función da canle de comunicación utilizada. |
| (MP0651_22) CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias. |
| (MP0651_12) CA1.7 Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado. |
| (MP0651_12) CA1.8 Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta. |
| (MP0651_12) CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais. |

Criterios de avaliación do currículo

(MP0651_12) CA1.10 Identifícanse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.

(MP0651_22) CA2.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

(MP0651_12) CA2.1 Identifícanse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.

(MP0651_12) CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.

(MP0651_22) CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.

(MP0651_22) CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.

(MP0651_12) CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.

(MP0651_12) CA2.4 Identifícanse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.

(MP0651_22) CA2.4 Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.

(MP0651_22) CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

(MP0651_12) CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa

(MP0651_22) CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarle á clientela.

(MP0651_12) CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

(MP0651_12) CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.

(MP0651_22) CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

(MP0651_12) CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.

(MP0651_22) CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.

(MP0651_22) CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.

(MP0651_12) CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.

(MP0651_22) CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.

(MP0651_12) CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

(MP0651_12) CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

(MP0651_22) CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.

(MP0651_12) CA3.1 Identifícanse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.

(MP0651_12) CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

(MP0651_22) CA3.2 Identifícanse os elementos que interveñen na atención posvenda.

(MP0651_12) CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.



Critérios de avaliación do currículo

(MP0651_22) CA3.3 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

(MP0651_12) CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.

(MP0651_22) CA3.4 Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.

(MP0651_22) CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.

(MP0651_12) CA3.5 Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.

(MP0651_22) CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.

(MP0651_12) CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.

(MP0651_12) CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.

(MP0651_22) CA3.7 Descríbíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.

(MP0651_22) CA3.8 Descríbíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.

(MP0651_12) CA3.8 Adequouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.

(MP0651_22) CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.

(MP0651_12) CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.

(MP0651_12) CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).

(MP0651_22) CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

(MP0651_12) CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

(MP0651_12) CA4.1 Identificáronse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos.

(MP0651_12) CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.

(MP0651_12) CA4.3 Selecionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.

(MP0651_12) CA4.4 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.

(MP0651_12) CA4.5 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.

(MP0651_12) CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.

(MP0651_12) CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.

(MP0651_12) CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.

(MP0651_12) CA4.9 Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).

(MP0651_12) CA4.10 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.

(MP0651_12) CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.

| |
|---|
| Criterios de avaliación do currículo |
|---|

| |
|---|
| (MP0651_12) CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica |
|---|

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

| |
|---|
| Resultados de aprendizaxe do currículo |
|---|

| |
|---|
| (MP0651_22) RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias. |
|---|

| |
|---|
| (MP0651_12) RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas. |
|---|

| |
|--|
| (MP0651_22) RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa. |
|--|

| |
|---|
| (MP0651_12) RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor. |
|---|

| |
|---|
| (MP0651_12) RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo. |
|---|

| |
|--|
| (MP0651_22) RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela. |
|--|

| |
|---|
| (MP0651_12) RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas. |
|---|

2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

| |
|---|
| Criterios de avaliación do currículo |
|---|

| |
|---|
| (MP0651_12) CA1.1 Identificáronse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas. |
|---|

| |
|--|
| (MP0651_22) CA1.1 Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento. |
|--|

| |
|---|
| (MP0651_12) CA1.2 Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control. |
|---|

| |
|--|
| (MP0651_22) CA1.2 Identificáronse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación. |
|--|

| |
|--|
| (MP0651_12) CA1.3 Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade. |
|--|

| |
|---|
| (MP0651_22) CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións. |
|---|

| |
|---|
| (MP0651_12) CA1.4 Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran. |
|---|

| |
|--|
| (MP0651_22) CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias. |
|--|

| |
|--|
| (MP0651_12) CA1.5 Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama. |
|--|

| |
|--|
| (MP0651_22) CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela. |
|--|

| |
|--|
| (MP0651_12) CA1.6 Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais. |
|--|

| |
|--|
| (MP0651_22) CA1.6 Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha clienta en función da canle de comunicación utilizada. |
|--|

| |
|--|
| (MP0651_22) CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias. |
|--|

| |
|--|
| (MP0651_12) CA1.7 Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado. |
|--|

| Criterios de avaliación do currículo |
|---|
| (MP0651_12) CA1.8 Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta. |
| (MP0651_12) CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais. |
| (MP0651_12) CA1.10 Identificáronse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización. |
| (MP0651_22) CA2.1 Describíronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas. |
| (MP0651_12) CA2.1 Identificáronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación. |
| (MP0651_12) CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica. |
| (MP0651_22) CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos. |
| (MP0651_22) CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela. |
| (MP0651_12) CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais. |
| (MP0651_12) CA2.4 Identificáronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización. |
| (MP0651_22) CA2.4 Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións. |
| (MP0651_22) CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación. |
| (MP0651_12) CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa |
| (MP0651_22) CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela. |
| (MP0651_12) CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias. |
| (MP0651_12) CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores. |
| (MP0651_22) CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións. |
| (MP0651_12) CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas. |
| (MP0651_22) CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación. |
| (MP0651_22) CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora. |
| (MP0651_12) CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade. |
| (MP0651_22) CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo. |
| (MP0651_12) CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias. |
| (MP0651_12) CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso. |
| (MP0651_22) CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais. |
| (MP0651_12) CA3.1 Identificáronse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos. |
| (MP0651_12) CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade. |

| Criterios de avaliación do currículo |
|---|
| (MP0651_22) CA3.2 Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda. |
| (MP0651_12) CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo. |
| (MP0651_22) CA3.3 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda. |
| (MP0651_12) CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional. |
| (MP0651_22) CA3.4 Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela. |
| (MP0651_22) CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda. |
| (MP0651_12) CA3.5 Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida. |
| (MP0651_22) CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda. |
| (MP0651_12) CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección. |
| (MP0651_12) CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0. |
| (MP0651_22) CA3.7 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela. |
| (MP0651_22) CA3.8 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo. |
| (MP0651_12) CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo. |
| (MP0651_22) CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo. |
| (MP0651_12) CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas. |
| (MP0651_12) CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar). |
| (MP0651_22) CA3.10 Aplícase o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas. |
| (MP0651_12) CA3.11 Aplícanse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións. |
| (MP0651_12) CA4.1 Identificáronse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos. |
| (MP0651_12) CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita. |
| (MP0651_12) CA4.3 Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade. |
| (MP0651_12) CA4.4 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar. |
| (MP0651_12) CA4.5 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións. |
| (MP0651_12) CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional. |
| (MP0651_12) CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos. |
| (MP0651_12) CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación. |
| (MP0651_12) CA4.9 Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar). |

Criterios de avaliación do currículo

(MP0651_12) CA4.10 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.

(MP0651_12) CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.

(MP0651_12) CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

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

O alumnado deberá demostrar coa realización das dúas probas que ten acadados os contidos do módulo profesional de comunicación e atención á clientela:

- Elementos e barreiras da comunicación.
- Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.
- Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.

- Organización empresarial: organigramas.
- Principios e tipos de organización empresarial.
- Departamentos e áreas funcionais tipo.

- Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
- Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.

- Principios básicos nas comunicacións orais.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.
- Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.
- Elementos da linguaxe non verbal.

- Comunicación telefónica: uso do teléfono e da listaxe telefónica; normas para falar correctamente por teléfono; centrais telefónicas.
- Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.

- Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.

- Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.
- Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
- Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
- Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

- Arquivo da información en soporte impreso e dixital.
- Clasificación e ordenación de documentos.

- Purga ou destrución da documentación.
- Confidencialidade da información e da documentación.

- Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.
- Coñecemento da clientela e das súas motivacións.
- Percepción da atención recibida por parte da clientela.
- Satisfacción da clientela.
- Atención de consultas, queixas e reclamacións
- Departamento de atención á clientela: funcións.
- Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.
- Fases da resolución de queixas e reclamacións.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Consistirá nunha proba escrita de 10 preguntas a desenvolver polo alumnado, a cal se calificará de 0 a 10 puntos (1 punto por pregunta). As preguntas versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Para a superación da proba será preciso obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

Ten carácter eliminatorio. O alumnado que supere esta primeira parte, poderá pasar á realización da parte práctica e se non é así, queda suspenso.

4.b) Segunda parte da proba

Consistirá na realización das seguintes prácticas:

1. - Expresión oral: escenificación (telefónica ou presencial) dunha situación concreta plantexada pola profesora (do contexto empresarial) onde se valorará:

- Contido e comprensión do transmitido
- Forma (comunicación non verbal)
- Contextualización e adaptación da mensaxe ao oínte
- Posible resposta á retroalimentación plantexada

2. - Expresión escrita: Realización de 2 escritos diferentes dos vistos na programación (dunha situación ou caso concreto), utilizando para a elaboración dos mesmos un procesador de texto de xeito correcto e coidando ao máximo a presentación escrita e as formas ou usos que procedan para esa situación. (1 falta de ortografía anulará o escrito no que se cometa).

Cada parte desta segunda proba se cualificará de cero a dez puntos. Para aprobar o módulo será necesario obter máis dun 5 en cada unha das partes.



XUNTA
DE GALICIA

CONSELLERÍA DE
CULTURA, EDUCACIÓN
E UNIVERSIDADE

ANEXO III
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE PROBA LIBRE
DE MÓDULOS PROFESIONAIS

