

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27012036	Gregorio Fernández	Sarria	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0437	Comunicación empresarial e atención á clientela	2023/2024	7	123	147

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	AGUEDA CUBAS GARCIA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Esta programación realízase para o módulo Comunicación empresarial e atención á clientela, pertencente ao Ciclo Medio de Xestión Administrativa; tomando como referencia o Decreto 191/2010 do 28 de outubro, polo que se establece o título de técnico en Xestión Administrativa e introducindo as adaptacións necesarias para adecuar a docencia ás características do alumnado e as características do contorno sociocultural do centro.

Este profesional exerce a súa actividade en empresas grandes, medianas e pequenas, en calquera sector de actividade e nomeadamente no de servizos, así como nas Administracións Públicas, ofrecendo apoio administrativo nas tarefas de administración e xestión das referidas empresas e institucións, e prestándolle atención á clientela e á cidadanía.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de comunicación interna e externa da empresa, que abrangue aspectos como:

- Desenvolvemento de tarefas relacionadas coa comunicación interna e externa e os fluxos de información interdepartamentais.
- Desenvolvemento de habilidades sociais na comunicación con empregados e clientes na comunicación oral e escrita.
- Procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información dentro da empresa.
- Procedementos de xestión de queixas e servizo posventa.

Esta programación adáptase o contorno socioeconómico da comarca de Sarria, onde a maior parte das empresas son PYMES.

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	Empresa e comunicación	Seleccionar as técnicas de comunicación adecuadas, relacionándoas coa estrutura da empresa e a súa imaxe.	18	12
2	A comunicación presencial	Características da comunicación verbal, técnicas e ferramentas. A importancia da comunicación non verbal	20	14
3	Comunicación telefónica	O teléfono na actividade empresarial	10	6
4	Comunicacións escritas	A importancia do bo uso das palabras e de todos os elementos da escritura. A carta comercial e outros documentos.	30	20
5	O tratamento da correspondencia e a paquetería	Entrada e saída de correspondencia. Servizo postal. Lei das 3R e LOPDGDD	14	10
6	Arquivo e clasificación de documentos	Clasificación e ordenación de documentos. Equipos e materiais de arquivo	14	10

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
7	Detección das necesidades da clientela e a súa satisfacción	A importancia do cliente. Atención á clientela.	14	10
8	Atención de queixas e reclamacións	Xestión de consultas, queixas e reclamacións. A protección do consumidor	15	10
9	Potenciación da imaxe empresarial	Plan de marketing. Imaxe e cultura de empresa	12	8

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Empresa e comunicación	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.	NO
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	NO

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 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
CA1.2 Distinguíuse entre comunicación e información.
CA1.3 Distingúronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.4 Recoñécéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.

Criterios de avaliación

CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.

CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.

CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.

CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

4.1.e) Contidos**Contidos**

Elementos e barreiras da comunicación.

0Descrición dos fluxos de comunicación.

Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.

Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.

Comunicación, información e comportamento.

Relacións humanas e laborais na empresa.

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.

Funcións do persoal na organización.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A comunicación presencial	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.	NO

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 Identifícaronse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
CA2.2 Identifícouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
CA2.4 Identifícouse o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

4.2.e) Contidos

Contidos
Principios básicos nas comunicacións orais. Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida. Normas de información e atención oral. Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo. Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista. Comunicación non verbal. Elementos da linguaxe non verbal. Imaxe persoal. Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Comunicación telefónica	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.

Criterios de avaliación
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

4.3.e) Contidos

Contidos
0 Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc. Comunicación telefónica: uso do teléfono e da listaxe telefónica; normas para falar correctamente por teléfono; centrais telefónicas.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Comunicacións escritas	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	NO

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
CA3.2 Identifícanse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

Criterios de avaliación
CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
CA3.7 Identificáronse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.

4.4.e) Contidos

Contidos
<p>Comunicación escrita na empresa.</p> <p>Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.</p> <p>Normas de comunicación e expresión escrita.</p> <p>Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.</p> <p>Abreviaturas comerciais e oficiais.</p> <p>Estrutura, estilos e clases da carta comercial.</p> <p>Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.</p> <p>Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.</p>

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	O tratamento da correspondencia e a paquetería	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	NO

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

Criterios de avaliación
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

4.5.e) Contidos

Contidos
0Recepción, envío e rexistro da correspondencia. Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería. Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información. Características principais da correspondencia comercial. Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Arquivo e clasificación de documentos	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	NO
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e reconece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.5 Clasifícanse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.
CA3.10 Utilízouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.
CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.
CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.
CA4.3 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.
CA4.4 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.
CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

4.6.e) Contidos

Contidos
Arquivo da información en soporte impreso. Clasificación e ordenación de documentos. Normas de clasificación: vantaxes e inconvenientes. Tipoloxía. Utilización de índices. Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo. Arquivo de documentos: captac
Arquivo da información en soporte informático. Bases de datos para o tratamento da información. Estrutura e funcións dunha base de datos. Procedementos de protección de datos. Ficheiros e cartafoles. Organización en cartafoles do correo electrónico e dout

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Detección das necesidades da clientela e a súa satisfacción	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	NO
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.	NO
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
CA5.2 Identificáronse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.
CA5.3 Recoñecéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.
CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.
CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.
CA5.8 Tívose en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.
CA6.1 Descríbironse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

Criterios de avaliación
CA8.1 Identifícaronse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
CA8.2 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA8.3 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.
CA8.9 Identifícaronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA8.10 Descríbense os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

4.7.e) Contidos

Contidos
Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.
Cofecemento da clientela e das súas motivacións.
Elementos da atención á clientela: ámbito, organización e persoal.
Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.
Percepción da atención recibida por parte da clientela.
Satisfacción da clientela.
Procesos en contacto coa clientela externa.
Departamento de atención á clientela: funcións.

Contidos
Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.
Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.
Procedementos de control do servizo.
Avaliación e control do servizo.
Control do servizo posvenda.
Fidelización da clientela.

4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	Atención de queixas e reclamacións	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.	NO

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

Criterios de avaliación
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA6.3 Identificáronse os elementos da queixa ou da reclamación.
CA6.4 Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA6.5 Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.
CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

Criterios de avaliación

CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.

CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.

CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.

CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

4.8.e) Contidos
Contidos

0 Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias.

Tramitación e xestión.

Seguimento da clientela perdida.

Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.

Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.

Elementos dunha queixa e dunha reclamación.

Fases da resolución de queixas e reclamacións.

Consumidores.

Institucións de consumo.

Normativa en materia de consumo.

Marco legal estatal, autonómico e local.

4.9.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
9	Potenciación da imaxen empresarial	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.	NO
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
CA7.1 Identificouse o concepto de márketing.
CA7.2 Recoñecéronse as funcións principais do márketing.
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.
CA7.7 Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.

4.9.e) Contidos

Contidos
Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.
Natureza e alcance do márketing.
Políticas de comunicación: publicidade (concepto, principios e obxectivos), relacións públicas e responsabilidade social corporativa.

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

MÍNIMOS ESIXIBLES:

U.D. 1

- Recoñecer a necesidade de comunicación entre as persoas.
- Distinguir entre comunicación e información.
- Distinguir os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
- Recoñecer os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
- Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
- Seleccionar o destinatario e a canle acaída para cada situación.

U.D. 2 A COMUNICACIÓN PRESENCIAL

- Identificar os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
- Identificar o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
- Ter en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
- Identificar o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptar a actitude e a conversa á situación da que se parta.
- Elaborar a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.
- Utilizar as expresións e o léxico que mellor se adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
- Presentar a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.
- Valorar se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
- Analizar os erros cometidos e propoñer accións correctivas necesarias.

U.D.3 COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
- Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

U.D. 4 COMUNICACIÓNS ESCRITAS

- Identificar as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.

- Diferenciar os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
- Identificar a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.
- Redactar o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
- Identificar as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.
- Utilizar as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.

U.D. 5 O TRATAMENTO DA CORRESPONDENCIA E A PAQUETERÍA

- Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.

U.D. 6 ARQUIVO E CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

- Clasificáronse os tipo máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.
- Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.
- Describir a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.
- Diferenciar as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organización.
- Determinar os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
- Recoñecer os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.
- Respetar a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.

U.D.7 DETECCIÓN DAS NECESIDADES DA CLIENTELA E A SÚA SATISFACCIÓN

- Desenvolver técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
- Identificar as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.

Recoñecer os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.

- Identificar o comportamento da clientela.
- Analizar as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.

- Adaptar adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.
- Ter en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.
- Describir as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
- Identificar os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
- Describir as fases do procedemento de relación coa clientela.
- Describir os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
- Valorar a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.
- Detectar os erros producidos na prestación do servizo.
- Aplicar o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.
- Explicar o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
- Definir as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.
- Identificar as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
- Describir os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

U.8. ATENCIÓN DE QUEIXAS E RECLAMACIÓNS

- Identifícanse os elementos da queixa ou da reclamación.
- Recoñecer as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
- Identificar e localizar a información que cumpra subministrarlle á clientela.
- Utilizar os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
- Formalizar, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
- Recoñecer a importancia da protección do consumidor.
- Identificar a normativa en materia de consumo.
- Diferenciar os tipos de demanda ou reclamación.

U.D. 9 POTENCIALIZACIÓN DA IMAXEN EMPRESARIAL

- Identificar os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
- Identificar o concepto de márketing.



- Recoñecer as funcións principais do márketing.
- Valorar a importancia do departamento de márketing.
- Diferenciar as ferramentas e os elementos básicos do márketing.
- Valorar a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.
- Valorar a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.
- Identificar a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

A avaliación permite valorar en qué medida se acadaron os resultados de aprendizaxe propostos e, en consecuencia, medir en que grao se adquiriron as competencias.

A avaliación realízase ao longo de todo o proceso formativo do alumnado, polo que ten un carácter continuo. Por este motivo, cumprirá a asistencia do alumnado ás actividades programadas.

O número de faltas que implica a perda do dereito a avaliación continua será do 10% respecto da súa duración total. Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumno na xustificación desas faltas, cuxa aceptación será acorde co establecido no correspondente regulamento de réxime interno do centro.

En cada unha das unidades didácticas figuran aqueles criterios de avaliación que son definidos como mínimos esixibles, considerándose que o alumnado debe acadalos para ter un rendemento normal. Este indicador de mínimos adaptarase as circunstancias persoais e sociais de cada un dos alumnos.

Os instrumentos de avaliación empregados para valorar os resultados de aprendizaxe son:

- Probas escritas: poden conter preguntas curtas, exercicios sinxelos para solucionar, preguntas tipo test e preguntas de verdadeiro/falso
- Actividades/casos prácticos/tafas aula virtual: poden ser actividades ou casos prácticos a resolver de xeito individual, por parellas ou por equipos de traballo. Póde tratarse de tarefas da aula virtual ou non.
- Actitude do alumno: participación activa e responsable, traballo en equipo e motivación amosada polo módulo, rendemento.

Na valoración das probas escritas e tarefas valoraranse os seguintes aspectos:

- Presentación, orde e claridade nas respostas.
- Uso axeitado do vocabulario propio da materia e uso ortográfico correcto.
- Concreción e precisión nas preguntas de resposta curta.
- Presentación clara e ordenada das respostas.

- Interpretación dos resultados numéricos.

As tarefas serán propostas pola profesora, indicando contidos e data de entrega (ben a través da aula virtual, da aula física, ou doutros medios). O incumprimento de dita data de entrega fará imposible a súa valoración, constando como non entregados (salvo causa documentalmente xustificada). Cando a profesora detecte copia ou plaxio nos traballos presentados polo alumnado, invalidará a porcentaxe da nota asignada aos mesmos.

Nas postas en escea realizadas na aula física, a negativa por parte dun alumno/a a participar nas simulacións propostas invalidará a nota asignada a este tipo de prácticas e suporá a perda da porcentaxe asignada a dito instrumento de avaliación.

As ponderacións de cada pregunta e dos aspectos antes relacionados quedarán recollidos nos enunciados de cada unha das probas escritas.

Por "participación activa" enténdese a intervención voluntaria do alumno/a nos debates, a realización de tarefas propostas na clase, atención ás exposicións da profesora, procura de información, exposición de ideas, etc. A profesora, baseándose na observación directa e nas listas de cotexo das tarefas, recollerá toda a información precisa para valorar ao alumno/a.

Por "rendemento" considérase o grao de asimilación dos contidos xa estudados e os seu emprego a través das intervencións feitas polo alumnado nas clases e a calidade das tarefas realizadas fóra da aula.

Dentro das actividades/casos prácticos/tarefas contémpanse diversas tipoloxías: exercicios diarios de clase, realización de presentacións, preparación e realización de chamadas telefónicas, simulacións de supostos de atención ao cliente e outras prácticas profesionais, nalgúns casos propostas e entregadas a través da aula virtual.

BAREMO

- Probas escritas --> 60 % (mínimo 4 para compensar co resto das probas escritas do trimestre)

- Entrega de tarefas --> 20 %

- Actitude e interese (participación activa) --> 20 %

A cualificación obtida será a resultante de aplicar o baremo anterior a cada nota parcial do alumno/a. Cómpre acadar unha nota mínima de 5 puntos sobre 10 en cada parte para que compute. Se isto último non se cumpre, a nota de cualificación máxima neste caso será de 4 puntos. Polo tanto, o mínimo esixible para obter unha valoración positiva en cada avaliación será que se realizaron TODAS as actividades/casos prácticos/tarefas propostas pola profesora perante o curso, en tempo e forma, e que a nota obtida cos diferentes instrumentos de avaliación sexa como mínimo de 5 puntos.

A cualificación será numérica, entre 1 e 10, sen decimais. En todos os casos, nas actas de avaliación parcial ou final a puntuación redondearase por exceso (0,5 a 0,9) ou por defecto (0,1 a 0,4). Consideraranse positivas as puntuacións iguais ou superiores a cinco puntos. Os alumnos que non acaden unha nota de cinco puntos na cualificación, estarán obrigados a realizar probas de recuperación. A profesora pode realizalas ben despois de cada trimestre ou ben nunha proba final.

A cualificación final do módulo superado en avaliacións parciais calcularase como a nota media das diferentes notas parciais obtidas en ditas avaliacións.

Tendo en conta que a asistencia é obrigatoria, só se repetirán exames ou probas (do tipo que sexan) aos alumnos que falten cando éstos presenten documentación dun organismo oficial que xustifique a súa ausencia na data dos mesmos. A profesora reservase o dereito a aceptar xustificantes asinados polos pais ou titores.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Considerarase que o alumno supera o resultado de aprendizaxe se na citada proba obtén unha puntuación mínima de 5. En todo caso, o alumno nos meses de marzo e xuño pode realizar unha proba final.

O profesor tamén pode establecer a realización de actividades de recuperación que consisten en actividades adicionais para os alumnos que non superen algunha das sesións de avaliación que se programan ao longo do curso e para aqueles alumnos que promocionaron ao curso seguinte e non poden asistir a clase.

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

O alumno que non se presentase a máis dun exame parcial e ademais, non aprobase un mínimo do 50% do conxunto das tarefas do módulo, deberá realizar a Proba Final Extraordinaria, cuxos criterios de cualificación expóñense a continuación:

- Exame Final de Módulo: 70% (proba escrita e oral)
- Traballo Final a entregar o día do exame: 30%.

A cualificación final do módulo obterase calculando a media aritmética das cualificacións trimestrais, tendo en conta o especificado para os alumnos que deban realizar os exames de recuperación.

A cualificación final do alumno que teña que presentarse ás Probas Finais Extraordinarias, calcularase segundo os criterios de cualificación descritos con anterioridade.

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

Comprende a avaliación da propia programación, que é susceptible de adaptacións sempre que as circunstancias o requiran, e da actuación da profesora. Implica por parte da mesma un proceso de reflexión para valorar, en función dos logros acadados, a idoneidade da súa programación e o seu sistema de ensinanza, co fin de introducir medidas de mellora no proceso.

Cando remate cada unidade didáctica a profesora recollerá nun arquivo as modificacións ou observacións da adecuación entre o planificado e o realmente levado a cabo (tipo de actividade ensino-aprendizaxe, tempo,...).

Trimestralmente analizarase o desenvolvemento da programación en relación aos resultados obtidos polos alumnos.

Ao rematar o mes de xuño farase unha memoria final do desenvolvemento da programación, na que consten as posibles modificacións para o seguinte curso.

Ademais, no mes de abril, a profesora poderá pasar un cuestionario ao alumnado para que valore a evolución do módulo e a práctica docente da profesora ao longo do curso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

No segundo curso do ciclo non está contemplado realizar unha avaliación inicial, pero a profesora decidirá na primeira semana de curso facer un seguimento do alumnado, tomando anotacións relacionadas co seu nivel académico previo, o seu dominio das TICs e o nivel de coñecementos, capacidades e aprendizaxe adquirido en primeiro, ou no curso anterior, no caso de alumnado repetidor.

Poderá ser unha proba individual escrita consistente nun cuestionario sobre conceptos básicos relacionados co mundo da empresa e coa comunicación empresarial e a atención ao cliente en particular.

A continuación, recollerase esta proba e corríxase, co que se poderá obter información relativa aos coñecementos, capacidades e aprendizaxe do alumnado.

Esta información será valorada pola profesora á hora de reaxustar a programación en consonancia cos resultados obtidos en dita proba.



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

Na aula atópamonos con alumnado moi diverso. Esta diversidade, fiel reflexo da nosa sociedade, está orixinada por múltiples motivos: diferentes capacidades, procedencias, motivacións e intereses,...

Partirase do principio de que a mellor maneira de atender á diversidade e de prever dificultades de aprendizaxe é elaborar unha programación que sexa sensible ás diferenzas e que favoreza a individualización do ensino.

Esta proposta pretende que a vía principal de atención á diversidade se atope na propia programación, que permite á profesora individualizar o proceso de ensino-aprendizaxe para ir adaptándoo ao seu ritmo de introducción de novos contidos.

A programación fórmulase para dar resposta ás necesidades educativas de todos os alumnos, manifestadas nos seguintes eidos:

- a) Capacidade para aprender: os contidos fórmulanse para que, coa intervención da profesora, se poda graduar a dificultade e se axuste progresivamente á capacidade para aprender que diferenza a cada alumno.
- b) Motivación para aprender: está intimamente vencellada ao futuro profesional do alumnado.
- c) Estilo de aprendizaxe: o estudo pódese abordar dende os diferentes estilos de aprendizaxe dos alumnos; un estilo que vai dende unha perspectiva global para posteriormente ter en conta o particular, outros alumnos aprenden paso a paso dende o particular ao xeral.
- d) Interese dos alumnos: na formación profesional este ámbito está intimamente ligado á motivación por aprender (incorporación ao mundo profesional).

A programación pretende ser o suficientemente aberta e flexible para que a profesora poda introducir os cambios que estime necesarios para dar resposta ás diferentes capacidades e motivacións para aprender, os diferentes estilos de aprendizaxe e interese dos alumnos. Deste xeito as adaptacións que se podan realizar permiten facer máis doada a evolución individualizada de cada alumno para que poda cumprir os obxectivos de xeito diferente traballando os mesmos contidos.

O proceso de ensino-aprendizaxe proposto, incorpora unha grande variedade de tipos de actividades que permiten a diversidade de agrupamentos e a adquisición de aprendizaxes a distinto nivel, en función do punto de partida e as posibilidades dos alumnos. Moitas destas actividades teñen diferentes solucións segundo os enfoques, adoptados por cada grupo de alumnos, o cal permite afrontar e resolver os problemas dende diferentes capacidades e intereses.

As actividades programadas en cada unidade didáctica serán formuladas partindo do análise dos contidos que se traballan, de tal xeito que non sexan demasiado doadas e, polo tanto, pouco motivadoras, nin tan difíciles que produzan tamén o mesmo efecto. Terán logo distintos niveis de dificultade e distintos enfoques, para que todo o alumnado poda realizalas con éxito e permitan empregar metodoloxías diversas, dependendo dos contidos que se desenvolvan (cuestións con respostas conceptuais, cuestións tipo test, debates, redacción e cumprimentación de docuemtnos, realización de organigramas, actividades fóra da aula, simulacións na aula, consultas e buscas en internet, etc.).



A dificultade das actividades está graduada de xeito que permita atender á diversidade dos alumnos e, as máis das veces, deixan liberdade para que a profesora poda adaptalas ao contexto educativo e social no que se desenvolve a actividade docente, secuenciándoas de xeito distinto ou dando prioridade a uns contidos sobre outros.

Realizaranse se fose necesario actividades diferentes para diferentes agrupamentos de alumnos, de xeito que a profesora poda atender a todo o alumnado, ou que algúns alumnos podan ser titorados polos seus propios compañeiros, "técnica entre iguais".

É importante no tratamento da diversidade conseguir un ambiente saúdable na aula, feito ao que contribúe en grande medida a actitude do docente. Débese valorar calquera logro por pequeno que sexa, en calquera tipo de tarefa, para aumentar a autoestima dos alumnos, ademais contribuírase a non discriminar a aqueles que son máis hábiles nas destrezas pouco valoradas, tratando de conseguir que se esforcen noutras que lles resulten máis difíciles.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa educación en valores non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao noso traballo de aula-taller-obradoiro, para este módulo podemos destacar:

- Educación para a igualdade: Estará sempre presente, xa que logo, en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas.
- Educación ambiental: É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispón sen desperdiciar papel, consumo de auga, electricidade, etc., insistir na reciclaxe e na conservación.
- Educación para a saúde: É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta nas situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do usuario como elementos cotiás do seu emprego.
- Educación para a convivencia: Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e, procurando atopar solucións de consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de probas, etc.
- Educación do consumidor: Fomentando entre os alumnos un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como os do centro e o ciclo (aula, material informático, talleres, ...)



- Interculturalidade: Traballando dende o principio de respecto as distintas culturas e xeitos de entender o mundo; entendendo isto como un enriquecemento; sinalar a este respecto, a cada vez máis frecuente presenza nas nosas aulas de alumnos de outras culturas que nos axudan a interpretar que non todas as realidades son iguais.

Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional a orientación profesional polo carácter teórico-práctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As que se propoñan no departamento.