



Formación profesional

Adaptación na programación para a finalización do curso 2019-2020

Centro educativo

Código	Centro	Curso académico
36006419	IES Montecelo	2019-2020

Ciclo formativo

Código	Nome
CBARG01	1º FPB ARTES GRÁFICAS

Módulo profesional

Código	Nome
MP3005	ATENCIÓN Á CLIENTELA

Alumnado

Réxime	Modalidade	Grupo
Xeral_ordinario	presencial	A

Docente (se procede, indicar o nome e os apelidos)

Nome e apelidos
Manuel Fuentes Daparte

Instrucións do 27 de abril de 2020, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa para o desenvolvemento do terceiro trimestre do curso 2019-2020, nos centros da Comunidade Autónoma de Galicia.



1. Criterios de avaliación do terceiro trimestre afectados (por cada unidade didáctica)

1.1 Identificación da unidade didáctica

Nº	Unidade didáctica			
4	Tratamento de reclamacións			
Resultado de aprendizaxe	Criterio de avaliación	Imprescindible (si, non)	Desenvolvera- se neste curso (si, non)	Instrumento de avaliación
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	CA4.1 Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela	Si	Non	PE.1 – Exame
	CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela	Si	Non	• PE.2 - Exame
	CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela	Si	Non	• PE.3 – Exame
	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	Si	Non	• PE.4 - Exame
	CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións	Si	Non	• PE.5 - Exame
	CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso	Si	Non	• PE.6 - Exame
	CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación	Si	Non	• PE.7 - Exame
	CA5.5 Cubriuse unha folla de reclamación	Si	Non	• PE.8 - Exame
	CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo	si	non	PE.9 - Exame

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





Para superar o módulo o estudante debe dominar como mínimo:

Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.

Barreiras e dificultades comunicativas.

Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.

Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

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.

Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.

Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.

Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo..

Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

CRITERIOS DE AVALIACIÓN

• **Alumnado coa primeira e segunda avaliación superadas**

- Cualificación final: Farase media aritmética entre a nota da primeira e segunda avaliación (con posible incremento segundo a media acadada nas tarefas da 3ª avaliación (entre 1 e 2 puntos: Entre 6 y 7: 1 punto - Entre 7,1 y 8: 1,5 puntos Máis de 8: 2 puntos).

• **Alumnado coa primeira e/a segunda avaliación non superadas**

- Cunha avaliación das mencionadas non superada: Media aritmética entre a nota da avaliación superada e a nota da recuperación. A nota da recuperación obterase entre a media aritmética das tarefas establecidas e a proba. Coas dúas avaliacións non superadas: Media aritmética entre as tarefas establecidas de recuperación da primeira e segunda avaliación e as probas correspondentes.
- As tarefas de recuperación suporán o 50% da nota
- As probas tipo test suporán o 50% da nota
- Teñen que acadar un 40% en cada unha das ferramentas de avaliación para facer media.
- A cualificación final para a superación do módulo terá que ser de 5 puntos ou superior.

• **Alumnado con perda do dereito a avaliación continua**

- Non hai casos



6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

Criterios de avaliación imprescindibles (por cada unidade didáctica)

Nº	Unidade didáctica			
1	Atención ó cliente			
1ª aval.	2ª aval.	Resultado de aprendizaxe	Criterio de avaliación	Instrumento de avaliación
x		<ul style="list-style-type: none"> RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación 	CA1.1 Analizouse o comportamento da clientela posible CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa	LC cuestionario LC traballo PE.4 – Exame PE.6 - Exame PE.7 - Exame
Nº	Unidade didáctica			
2	Venta de produtos e servizos			
1ª aval.	2ª aval.	Resultado de aprendizaxe	Criterio de avaliación	Instrumento de avaliación
x	X	RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico	CA2.1 Analizouse a tipoloxía de público CA2.2 Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral CA2.3 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial CA2.4 Diferenciouse entre información e publicidade CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha	PE.1 - cuestionario PE.2 - cuestionario PE.4 - Exame LC.1 - Exercicios PE.6 - Exame LC.3 – PE.7 - Exame



Nº	Unidade didáctica			
3	Información ó cliente			
1ª aval.	2ª aval.	Resultado de aprendizaxe	Criterio de avaliación	Instrumento de avaliación
	x	<ul style="list-style-type: none"> RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas 	CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso CA3.3 Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto • CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo • CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais apareladas •	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Exercicios • L PE.8 - Exame PE.1 - Cuestionario sobre características PE.8 - Exame LC.3 - Traballo PE.8 - Exame

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

Impártense os contidos a través da aula virtual e con apoio en reunións semanais por webex co alumnado separado en dous grupos:

- Grupo A: ampliación e reforzo de coñecementos (coa intención de que mellore a cualificación final do módulo), tarefas grupais.
- Grupo B: recuperación de coñecementos, será unha actuación individualizada dependendo dos resultados de aprendizaxe que non se acadaron para superar o módulo.

Fixaranse os tempos e datas das diferentes actividades a entregar na aula virtual.

Fixaranse as datas das probas que se realizarán na aula virtual (cuestionario teórico práctico das partes suspensas).



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

O estudante que perda o dereito a avaliación continua terá que presentarse no período da avaliación final para realizar unha proba teórico-práctica a través da aula virtual.

- Para acadar a avaliación positiva o estudante terá que acadar como mínimo o 50% do valor da proba, a nota final será a acadada en dita proba.

Se ademais realiza as actividades de recuperación propostas para a recuperación e entrega os traballos pendentes dos primeiros trimestres.

- A nota final será a media da proba final teórico-práctica que representa o 50% da nota e o outro 50% serán a media dos exercicios e traballos realizados durante os tres trimestres
- Para acadar a avaliación positiva o estudante terá que acadar como mínimo o 50% da suma das ferramentas de avaliación.
- Tendo que acadar un 40% da nota de cada unha das ferramentas de avaliación para facer media.

8. Medidas de atención á diversidade

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

Atención personalizada a través do correo, sesións de consulta en Webex e materias complementarios na aula virtual.

