

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27015773	Muralla Romana	Lugo	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 de proba libre

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	0	123	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	JAVIER ARIAS QUINTEIRO,PABLO SOMOZA GARCÍA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.

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
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.4 Recoñecéronse 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.

Crterios de avaliación do currículo

CA1.6 Identifícanse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.

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.

CA2.1 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.

CA2.2 Identificouse 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 Identificouse 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.

CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.

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.

CA3.5 Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.

CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.

CA3.7 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.

CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.

CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.

Crterios de avaliación do currículo

CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

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 Identificáronse 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 Identificáronse 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.

CA4.8 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).

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 Tívoise en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.

CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

CA6.1 Descríronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

Crterios de avaliación do currículo

CA6.3 Identifícanse os elementos da queixa ou da reclamación.

CA6.4 Recoñécéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.

CA6.5 Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.

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.

CA7.1 Identificouse o concepto de márketing.

CA7.2 Recoñécéronse 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.

CA8.1 Identifícanse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.

CA8.2 Describíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.

CA8.3 Describíronse 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.

Crterios de avaliación do currículo

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 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

CA8.10 Descríronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

2.2. Segunda parte da proba**2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan****Resultados de aprendizaxe do currículo**

RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.

RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.

RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.

RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.

RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.

RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.

RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.

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

CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.

Crterios de avaliación do currículo

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

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

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 adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.

CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.

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

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.

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.

CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.

CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

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).

Crterios de avaliación do currículo

CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.

CA5.3 Recoñecéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.

CA5.4 Identificouse o comportamento 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.

CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.

CA6.4 Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.

CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

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

CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.

CA7.7 Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.

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.

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

Cientela.

Atención á clientela na empresa ou organización.

Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa.

Documentación implicada na atención á clientela.

Sistemas de información: arquivo e bases de datos.

Canles de comunicación coa clientela.

Procedementos de obtención e recollida de información.

Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou persoas usuarias.

Consumidores ou consumidoras.

Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.

Papel dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.

Dereitos e deberes dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.

Defensa dos consumidores ou consumidoras.

Institucións e organismos de protección dos consumidores ou consumidoras.

Reclamacións e denuncias.

Mediación e arbitraje: concepto e características.

Situacións en que se orixina unha mediación ou arbitraje.

Valor dun produto ou servizo para a clientela.

Actividades posteriores á venda.

Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos.

Tipos de servizo posvenda.

Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda.

Fases para a xestión da calidade no servizo posvenda.

Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

Primeira parte da proba

Para superar a primeira parte da proba, será necesario obter unha cualificación mínima de 5. Cualificacións posibles: de 0 a 10 puntos.

De non ser así a persoa aspirante non poderá realizar a segunda parte.

Segunda parte da proba

Para superar a segunda parte da proba, será necesario obter unha cualificación mínima de 5. Cualificacións posibles: de 0 a 10 puntos.

Cualificación final da proba

De acadar en ámbalas dúas partes unha cualificación igual ou superior a 5, a cualificación final da proba virá dada pola media aritmética das dúas partes, expresada en números enteiros e redondeada á unidade máis próxima.

De ter acadada a cualificación de 5 ou superior na primeira parte e non acadar a cualificación de 5 ou superior na segunda parte, a cualificación final da proba non poderá superar o 4.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento**4.a) Primeira parte da proba**

Esta parte da proba, constará da resposta por escrito a un número de cuestións relacionadas cos criterios de avaliación. Na proba figurará a cualificación correspondente a cada cuestión.

Será entregado á persoa aspirante o papel necesario para a realización da proba.

A persoa aspirante deberá acudir á proba con bolígrafo.

4.b) Segunda parte da proba

Esta parte da proba, constará de exercicios prácticos relacionados cos criterios de avaliación.

O instrumento utilizado será o ordenador. O IES Muralla Romana, poñerá a disposición de cada persoa aspirante un ordenador para a realización desta parte da proba.