

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36017430	Ricardo Mella	Vigo	2022/2023

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 adultos

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	2022/2023	6	160	192
MP0651_12	Comunicación e arquivamento	2022/2023	6	105	126
MP0651_22	Atención á clientela	2022/2023	6	55	66

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	JAVIER LAGO TRONCOSO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

De este ciclo formativo forma parte o módulo COMUNICACIÓN EMPRESARIAL E ATENCIÓN Á CLIENTELA con una duración de 160 horas agrupando diferentes e amplos contidos relacionados co proceso comunicativo, tratamento e redacción da correspondencia con medios ofimáticos e a súa clasificación e arquivo.

Por outra banda as novas ensinanzas LOE fan fincapé na necesidade de coñecer as pretensións dos clientes, de saber trata-los axeitadamente para que as transaccións comerciais poidan levarse a cabo dentro do protocolo empresarial. Tamén introduce o estudo do conxunto de actividades e procesos para crear, comunicar, distribuír e intercambiar ofertas que teñen valor para os clientes, os usuarios, os asociados y a sociedade en xeral e dicir, ó marketing empresarial nas súas versións. Asimesmo, amplíase o estudo das comunicacións telefónicas imprescindibles nas empresas. Da súa eficacia e profesionalidade se desprende, ou non, a boa imaxe que as entidades amosan no mercado.

Na vida profesional é imprescindible saberse comunicar tanto de forma oral coma escrita. O nivel cultural das persoas pode coñecerse pola forma de desenvolverse neste campo.

Para que a comunicación sexa eficaz é importante coñecer e dominar certas técnicas de elaboración das mensaxes que se tentan transmitir. Os exercicios dos alumnos, a través de teléfono por exemplo, con empresas reais contribúen a forma-los nas comunicacións orais, con provedores, clientes, organismos públicos, etc. Este adestramento contribuirá a que adquiran a sultura necesaria para responder coa información necesaria, de acordo cos criterios de prioridade ou confidencialidade establecidos pola potencial futura empresa na que, mais adiante, poderán formar parte da plantilla de traballadores cualificados.

Cando se realizan documentos ou escritos empresariais é preciso dominar a terminoloxía comercial e as normas de redacción utilizadas con criterios e aplicacións de recursos lingüísticos actuais. Algúns deles enviaráanse a través do fax ou do correo electrónico e serán escritos no ordenador con velocidade e destreza, sen erros, tanto desde o punto de vista da operatoria de teclados como desde o da estrutura do documento que se redacte.

Para poder clasificar e archivar a documentación da empresa realizaranse prácticas que lles permitan coñecer o tratamento que as entidades dan á correspondencia e manexarán as técnicas de clasificación e arquivo que lles permitan coñecer os sistemas máis axeitados para custodiar e controlar a información tanto en soporte convencional como informático.

Ao ser un programa tan amplo, que ademais se relaciona co resto dos módulos do ciclo que nos ocupa, esperamos que os discentes poidan supera-los coñecementos, interrelaciona-los para conseguir ao finaliza-los estudos inxerirse no mundo da empresa actual podendo desenvolverse con facilidade nunha oficina.

ÁMBITO PRODUTIVO

En canto á súa adecuación ao ámbito produtivo, o currículo deste módulo prepara os alumnos para a súa inserción laboral nas empresas localizadas na bisbarra de Vigo. O IES Ricardo Mella está ubicado na parroquia de Meixoeiro, concello de Vigo, no que se pode denominar un entorno semiurbano. Os alumnos proceden de Vigo e dos concellos limítrofes, xa que os estudantes que viven nos pobos da comarca que están interesados en cursar determinados ciclos formativos vense obrigados a acudir ós centros da cidade. Por tanto, se trata dun alumnado que non se pode dicir urbano na súa totalidade, xa que moitos proceden de vilas das comarcas veciñas e outros residen nas áreas rurais do concello de Vigo.

Neste ámbito xeográfico, atopámonos con empresas de servizos e tamén do sector secundario, debido ao forte tecido industrial da bisbarra de Vigo, empresas que na súa maior parte, demandan traballadores co perfil profesional do técnico en Xestión Administrativa



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	A COMUNICACIÓN NAS ORGANIZACIÓNS EMPRESARIAS	Identificación dos elementos e do proceso de comunicación.	24	10
2	A COMUNICACION ORAL	Técnicas de comunicación oral	36	25
3	A COMUNICACION ESCRITA	Técnicas de comunicación escrita	48	25
4	XESTIÓN DA INFORMACIÓN	Sistemas de clasificación dos documentos da comunicación	18	5
5	A COMUNICACIÓN CO CLIENTE/USUARIO	Análisis de todo o proceso de atención o cliente	22	10
6	XESTIÓN DE CONSULTAS, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS	Organización e funcións do departamento de atención o cliente	26	15
7	O SERVIZO POSVENDA	Atención e funcións do servizo posvendaRVIZO POSVENDA	18	10

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A COMUNICACIÓN NAS ORGANIZACIÓNS EMPRESARIAS	24

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.	SI

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 Identifícanse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
CA1.2 Relaciónanse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
CA1.3 Identifícase a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
CA1.4 Relaciónanse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
CA1.5 Defínense as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.
CA1.6 Diferenciáanse os procesos de comunicación da organización formais e informais.
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.
CA1.8 Relaciónouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.
CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.
CA1.10 Identifícanse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.

4.1.e) Contidos

Contidos
Organizacións empresariais.
Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
Comunicación externa na empresa
Calidade do servizo e atención de demandas.
Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.
Funcións na organización: dirección, planificación, organización e control. Departamentos.
Tipoloxía das organizacións: organigramas.
Dirección na empresa.
Procesos e sistemas de información nas organizacións.



Contidos
Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.
Elementos e barreiras da comunicación.
Comunicación e información, e comportamento
Relacións humanas e laborais na empresa.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A COMUNICACION ORAL	36

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	SI

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 Identifícanse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.4 Identifícanse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa
CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.
CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

4.2.e) Contidos

Contidos
Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.
Realización de entrevistas.
Realización de presentacións.
Comunicación telefónica.
Compoñentes da atención telefónica. Expresións adecuadas.
Cortesía nas comunicacións telefónicas.
Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.
Preparación e realización de chamadas.
Identificación dos interlocutores.



Contidos
Tratamento de diversas categorías de chamadas.
Central telefónica.
Principios básicos nas comunicacións orais.
0Lista telefónica: uso.
Videoconferencia.
Técnicas de comunicación oral.
Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.
Formas de comunicación oral.
Barreiras da comunicación verbal e non verbal.
Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.
Utilización de técnicas de imaxe persoal.
Comunicacións na recepción de visitas.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A COMUNICACION ESCRITA	48

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.	SI

4.3.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 e as canles para elaborar e transmitir os documentos.
CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.
CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.
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.
CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.
CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.
CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.
CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.
CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

4.3.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa.
Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.
Estilos de redacción.
Siglas e abreviaturas.
Ferramentas para a corrección de textos.
Estructuras e estilos de redacción na documentación profesional.
Documentos de uso na empresa e na Administración.
Redacción de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.
Comunicación nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea, etc.). Netiqueta.



Contidos
Técnicas de comunicación escrita.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	XESTIÓN DA INFORMACIÓN	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.	NO
RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
CA4.1 Identifícanse 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.
CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.
CA4.3 Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.
CA4.4 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
CA4.5 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.
CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.
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).
CA4.10 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.
CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.
CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

4.4.e) Contidos

Contidos
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Proceso de arquivo.
Custodia e protección do arquivo.
Bases de datos para o tratamento da información.
Correo electrónico



Contidos
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.
Clasificación e ordenación de documentos.
Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.
Arquivo de documentos.
Sistemas de arquivo.
Clasificación da información.
Centralización ou descentralización do arquivo.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	A COMUNICACIÓN CO CLIENTE/USUARIO	22

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.	SI

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

Criterios de avaliación
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.
CA1.2 Identifícanse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.
CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.
CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.
CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
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.
CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.

4.5.e) Contidos

Contidos
<p>Clientela.</p> <p>0Estratexia de relación.</p> <p>Atención á clientela na empresa ou organización.</p> <p>Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa.</p> <p>Documentación implicada na atención á clientela.</p> <p>Sistemas de información e bases de datos.</p> <p>Relacións públicas.</p> <p>Canles de comunicación coa clientela.</p> <p>Procedementos de obtención e recollida de información.</p> <p>Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou persoas usuarias.</p>

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	XESTIÓN DE CONSULTAS, QUEIXAS E RECLAMACIÓN	26

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.
CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA2.4 Relaciónáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.
CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.
CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.

4.6.e) Contidos

Contidos
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.

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	O SERVIZO POSVENDA	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA3.2 Identifícanse os elementos que interveñen na atención posvenda.
CA3.3 Identifícanse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA3.4 Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.
CA3.5 Distingúronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.
CA3.7 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA3.8 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

4.7.e) Contidos

Contidos
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.

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

Os mínimos exigibles que o alumno terá que dominar ó remata-lo curso, para poder ter unha calificación positiva que lle permita superalo módulo. Enuméranse a continuación:

UF1: comunicación e arquivo

- Identificáronse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
- Relaciónáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
- Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
- Relaciónáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
- Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.
- Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais.
- Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado.
- Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.
- Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.
- Identificáronse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.

- Identificáronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
- Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
- Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
- Identificáronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
- Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa
- Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
- Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
- Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.
- Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
- Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
- Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

- Identificáronse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.
- Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
- Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.
- Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.
- Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
- Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.
- Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.



- Adequouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.
- Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.
- Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
- Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.
- Identificáronse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita por medios telemáticos.
- Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.
- Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.
- Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
- Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.
- Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.
- Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.
- Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.
- 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).
- Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.
- Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.
- Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

UF2. Atención á clientela

- Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.
- Identificáronse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.
- Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.
- Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.
- Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
- 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.
- Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.
- Describíronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
- Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.
- Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
- Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
- Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
- Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.
- Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
- Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
- Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.
- Aplicouse a normativa en materia de consumo.

- Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
- Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.
- Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
- Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.
- Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
- Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.
- Describíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
- Describíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
- Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.
- Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producida

CUALIFICACIÓNS PARCIAIS (TRIMESTRAIS)

Faranse 3 avaliacións coincidindo cos 3 trimestres naturais do curso.

Os seguintes criterios teranse en conta á hora de calcular a cualificación de cada período de avaliación parcial (cada trimestre).

- Proba escrita (100%): Esta proba valorarase do 0 a 10 puntos. Para considerar a proba superada é imprescindible obter un mínimo de 5 puntos.

A nota da proba escrita será o resultado de aplicar o 100% á nota obtida no exame.

Exames escritos compostos por varias preguntas teórico/prácticas. Os exames serán escritos

O alumno o remate da proba entregará as follas das respostas teórico prácticas, tendo en conta que soamente pode utilizar bolígrafo cor negro ou azul e as respostas con enmendas ou tachaduras serán consideradas coma respostas incorrectas.

Na realización das probas obxetivas queda prohibido o emprego de teléfonos móbiles, tabletas ou calquer dispositivo de comunicación co exterior.

En cada trimestre vai haber unha soa proba.

Recomendamos seguir o proceso de aprendizaxe continuada, elaborando os exercicios propostos de autoaprendizaxe, ademais dos materiais/contidos da plataforma facilitados como apoio.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumnado que non supere algunha das avaliacións trimestrais deberá presentarse, para poder superar o módulo, a unha proba final na que será avaliado daquelas partes da materia non superadas. A proba extraordinaria de recuperación consistirá nun examen escrito que versará sobre os contidos da avaliación pendente.

Considerarase superado o resultado de aprendizaxe se nas citadas probas obtén unha puntuación mínima de 5 puntos. Será- Examen escrito compostos por varias preguntas teórico/prácticos en base 10

O alumno o remate da proba entregará para a súa calificación, e as follas das respostas teórico/prácticas tendo en conta que soamente pode utilizar bolígrafo cor negro ou azul e as respostas con enmendas ou tachaduras serán consideradas coma respostas incorrectas.

Na realización das probas obxetivas queda prohibido o emprego de teléfonos móbiles, tabletas ou calquer dispositivo de comunicación co exterior.

PROBAS DE RECUPERACIÓN E PROBA FINAL

PROBAS DE RECUPERACIÓN

Ao finalizar o desenvolvemento do módulo realizarase unha proba presencial final no mes de Xuño.

Esta proba terá que realizala o alumnado que non superase o módulo mediante as probas presenciais parciais que se realicen ao longo do curso.

A cualificación final do módulo obterase calculando a media aritmética das cualificacións trimestrais.

O alumno que non se presentase ás probas presenciais parciais, deberá realizar a Proba Final Extraordinaria. Consistirá nun examen que versará

sobre os contidos pendentes.

Considerarase superado o resultado de aprendizaxe se nas citadas probas obtén unha puntuación mínima de 5 puntos. Examen en base 10.

Esta proba incluírá preguntas teóricas e supostos prácticos de todos os contidos que forman o temario do módulo.

A nota obtida neste exame será a cualificación final do módulo.

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 ás probas presenciais parciais, deberá realizar a Proba Final Extraordinaria. Consistirá nun examen que versará sobre os contidos pendentes.

Considerarase superado o resultado de aprendizaxe se nas citadas probas obtén unha puntuación mínima de 5 puntos

Esta proba incluírá preguntas teóricas e supostos prácticos de todos os contidos que forman o temario do módulo.

A nota obtida neste exame será a cualificación final do módulo.

Será- Exame escrito composto por varias preguntas teórico/prácticas. Examen en base 10

O alumno o remate da proba entregará as follas das respostas teórico/prácticas para a súa calificación, tendo en conta que soamente pode utilizar bolígrafo cor negro ou azul e as respostas con enmendas ou tachaduras serán consideradas coma respostas incorrectas.

Na realización das probas obxetivas queda prohibido o emprego de teléfonos móbiles, tabletas ou calquer dispositivo de comunicación co exterior

Se a situación sanitaria non permite a realización de probas de xeito presencial, éstas levaranse a cabo por medios telemáticos.

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

Establecerase un procedemento de seguimento da programación baseado na autorevisión periódica para verificar o cumprimento dos contidos e as tarefas propostas, segundo a previsión establecida. O seguimento global da programación farase mensualmente.

Ó final do ano realizarase unha valoración global da programación, na que consten as posibles modificacións e melloras para o seguinte curso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Na primeira quincena do curso académico farase a través do foro de presentación unha prospección entre o alumnado sobre o interese no ciclo formativo, os estudos anteriores e os coñecementos nas TICs e a experiencia laboral.

O titor/a do grupo aportará, a información dispoñible dos alumnos sobre: características xerais do grupo, e as específicas académicas ou persoais con incidencia educativa.

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

Na medida do posible tratarase de detectar o alumnado que requira unha atención especial no seu proceso de aprendizaxe. Detectadas ditas dificultades, o alumno/a será obxecto dun seguimento especial na impartición do módulo, propoñéndose actividades específicas de apoio.

Medidas de reforzo educativo:

Para potenciar os contidos nos que os alumnos teñan dificultades na consecución dos obxectivos, realizaranse:

- Exercicios específicos para acadar os contidos mínimos.
- Exercicios de consolidación, para os alumnos que acadando os contidos mínimos teñen certas dificultades nalgún concepto ou procedemento.

Medidas de ampliación para os alumnos que superen amplamente os obxectivos do módulo:

- Exercicios especiais para os alumnos que demostren un dominio notable de conceptos e procedementos.
- Exercicios de investigación de contidos non tratados na aula. Estes exercicios variarán segundo a unidade didáctica de que se trate, procurando fomentar no alumno a creatividade.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

A lexislación educativa vixente contempla, na súa relación de principios, a transmisión daqueles valores que favorecen a liberdade persoal, a responsabilidade, a cidadanía democrática, a solidariedade, a tolerancia, a igualdade, o respecto e a xustiza, que constitúen a base da vida en común. Dentro da dinámica xeral do proceso de ensino e aprendizaxe utilizaranse os seguintes contidos relacionados coa educación en valores:

- A responsabilidade social e individual.
- A diversidade como un valor enriquecedor no respecto ás ideas, opinións e ideoloxías dos compañeiros/as, a valoración das achegas dos compañeiros/as e o traballo en equipos, fomentando hábitos de comportamento democrático
- Educación para a saúde e a educación ambiental, especialmente dentro do tema da responsabilidade social e a hora de coñecer e aplicar as medidas de protección e prevención de riscos no ámbito laboral e a utilización eficiente dos recursos e a necesidade de reciclar.
- Igualdade de oportunidades / Rexeitamento do Sexismo / Multiculturalidade, fomentando unha posición actitudinal axeitada, ao longo de todo o curso, transmitindo a importancia de respectar ao outro con independencia da súa orixe, sexo, raza, orientación sexual, ideoloxía, relixión, etc, así como valorar a diversidade cultural e humana como fonte de riqueza e non de conflito.

No caso de Confinamento polo Covid, farase o seguimento do módulo a través de plataforma oficial a distancia "fp distancia".

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As actividades complementarias e extraescolares que habitualmente organiza o departamento ou o Instituto non están inicialmente previstas para este colectivo de alumnado, polas súas especiais características (alumnos doutras localidades, traballadores en activo, responsabilidades familiares ...). Non obstante, prográmanse diferentes actividades e conferencias polo Centro Educativo a disposición de todo o alumnado interesado.

10. Outros apartados

10.1) 1

Recomendase o libro de texto Comunicación e Atención o Cliente do Ciclo Superior de Administración e Finanzas, da editorial Paraninfo como apoio os contidos da plataforma.