

## 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 proba libre

### Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0651	Comunicación e atención á clientela	2022/2023	0	160	0
MP0651_12	Comunicación e arquivamento	2022/2023	0	105	0
MP0651_22	Atención á clientela	2022/2023	0	55	0

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	JAVIER LAGO TRONCOSO, MARÍA NATIVIDAD IGLESIAS GONZÁLEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión departamento

## 2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

### 2.1. Primeira parte da proba

#### 2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

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

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

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



**Criterios de avaliación do currículo**

(MP0651\_12) CA1.10 Identifícanse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.

(MP0651\_12) CA2.1 Identifícanse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.

(MP0651\_22) CA2.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

(MP0651\_12) CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.

(MP0651\_22) CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.

(MP0651\_12) CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.

(MP0651\_22) CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.

(MP0651\_12) CA2.4 Identifícanse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.

(MP0651\_22) CA2.4 Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.

(MP0651\_12) CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa

(MP0651\_22) CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

(MP0651\_12) CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

(MP0651\_22) CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.

(MP0651\_12) CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.

(MP0651\_22) CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

(MP0651\_12) CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.

(MP0651\_22) CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.

(MP0651\_12) CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.

(MP0651\_22) CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.

(MP0651\_12) CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

(MP0651\_22) CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.

(MP0651\_12) CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

(MP0651\_12) CA3.1 Identifícanse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.

(MP0651\_22) CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.

(MP0651\_12) CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

(MP0651\_22) CA3.2 Identifícanse os elementos que interveñen na atención posvenda.

(MP0651\_12) CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.



**Criterios de avaliación do currículo**

(MP0651\_22) CA3.3 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

(MP0651\_12) CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.

(MP0651\_22) CA3.4 Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.

(MP0651\_12) CA3.5 Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.

(MP0651\_22) CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.

(MP0651\_12) CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.

(MP0651\_22) CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.

(MP0651\_12) CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.

(MP0651\_22) CA3.7 Descríbíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.

(MP0651\_12) CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.

(MP0651\_22) CA3.8 Descríbíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.

(MP0651\_12) CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.

(MP0651\_22) CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.

(MP0651\_12) CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).

(MP0651\_22) CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

(MP0651\_12) CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

(MP0651\_12) CA4.1 Identificáronse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos.

(MP0651\_12) CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.

(MP0651\_12) CA4.3 Selecionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.

(MP0651\_12) CA4.4 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.

(MP0651\_12) CA4.5 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.

(MP0651\_12) CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.

(MP0651\_12) CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.

(MP0651\_12) CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.

(MP0651\_12) CA4.9 Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).

(MP0651\_12) CA4.10 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.

(MP0651\_12) CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.

**Criterios de avaliación do currículo**

(MP0651\_12) CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

## 2.2. Segunda parte da proba

### 2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

**Resultados de aprendizaxe do currículo**

(MP0651\_12) RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.

(MP0651\_22) RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.

(MP0651\_12) RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.

(MP0651\_22) RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.

(MP0651\_22) RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.

(MP0651\_12) RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.

(MP0651\_12) RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.

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

**Criterios de avaliación do currículo**

(MP0651\_12) CA1.1 Identificáronse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.

(MP0651\_22) CA1.1 Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.

(MP0651\_12) CA1.2 Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.

(MP0651\_22) CA1.2 Identificáronse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.

(MP0651\_12) CA1.3 Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.

(MP0651\_22) CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.

(MP0651\_12) CA1.4 Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.

(MP0651\_22) CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.

(MP0651\_12) CA1.5 Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.

(MP0651\_22) CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.

(MP0651\_12) CA1.6 Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais.

(MP0651\_22) CA1.6 Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha cliente en función da canle de comunicación utilizada.

(MP0651\_12) CA1.7 Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado.

(MP0651\_22) CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.



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



**Criterios de avaliación do currículo**

(MP0651\_22) CA3.2 Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.

(MP0651\_12) CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.

(MP0651\_22) CA3.3 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

(MP0651\_12) CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.

(MP0651\_22) CA3.4 Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.

(MP0651\_12) CA3.5 Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.

(MP0651\_22) CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.

(MP0651\_12) CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.

(MP0651\_22) CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.

(MP0651\_12) CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.

(MP0651\_22) CA3.7 Descríbíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.

(MP0651\_12) CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.

(MP0651\_22) CA3.8 Descríbíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.

(MP0651\_12) CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.

(MP0651\_22) CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.

(MP0651\_12) CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).

(MP0651\_22) CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

(MP0651\_12) CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

(MP0651\_12) CA4.1 Identificáronse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos.

(MP0651\_12) CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.

(MP0651\_12) CA4.3 Seleccioneuse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.

(MP0651\_12) CA4.4 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.

(MP0651\_12) CA4.5 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.

(MP0651\_12) CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.

(MP0651\_12) CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.

(MP0651\_12) CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.

(MP0651\_12) CA4.9 Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).

**Criterios de avaliación do currículo**

(MP0651\_12) CA4.10 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.

(MP0651\_12) CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.

(MP0651\_12) CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

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

Primeira Parte da Proba ¿ teoría:

Ten carácter eliminatorio

Consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Esta primeira parte da proba calificarase de 0 a 10 puntos.

Para a superación desta proba a persoas candidatas debrán obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

As persoas que superen a 1ª parte pasarán a segunda.

Segunda Parte da Proba - práctica:

O alumnado realizará supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para cada unha das Unidades Formativas que integran o módulo.

Este segundo exame se cualificará de 0 a 10 puntos.

Esta proba terá carácter eliminatorio.

Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

A cualificación final será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes anteriores.

E imprescindible que na realización dos documentos e demais exercicios prácticos propostos se empregue a normativa vixente, tanto na redacción como na utilización das normas internacionais.

**MÍNIMOS ESIXIBLES**

- Elementos e funcións da empresa.
- Tipos de empresas
- Organización empresarial: organigramas.





- Organización formal e informal.
- Principios e tipos de organización empresarial.
- Departamentos e áreas funcionais tipos.
  
- O proceso de comunicación: Elementos, tipos de barreiras da comunicación
- Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.
- Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.
- Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal. Según a dirección da mensaxe.
- Comunicación externa na empresa: persoal e de masas.
  
- Principios básicos nas comunicacións orais.
- A comunicación non verbal
- Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.
- Clases de comunicación oral presencial no ámbito profesional: diálogo, discurso, debate e entrevista.
- Recomendacións para realizar exposicións orais.
  
- Comunicacións non presenciais: emisión e recepción de chamadas telefónicas.
- Normas e recomendacións das comunicacións telefónicas.
  
- Normas de comunicación e expresión escrita. Presentación dos documentos.
- Abreviaturas comerciais e siglas.
- Características principais da correspondencia comercial.
- Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración: internos e externos: mail, carta comercial, carta circular, aviso, instancia, certificado, informe, invitación
  
- Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.
- Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.
- Entrada e saída da correspondencia empresarial.
- Servizos postais e paquetería.
- Trámites telemáticos coa administración pública: o rexistro electrónico, o certificado dixital e a firma dixital.
- Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.
  
- Arquivo da información en soporte impreso.
- Sistemas de clasificación e ordenación dos documentos e da información.
- Funcións do arquivo.
- Tipos de arquivo
  
- O arquivo informatizado: proceso.
- Arquivo de documentos: captación, elaboración e custodia de datos.
- Sistemas de arquivo: convencionais, dixital, arquivo na nube.
- Purga ou destrución da documentación.
- Confidencialidade da información e da documentación.
  
- O marketing hoxe en día.
- O departamento de marketing e o plan de marketing.



- O marketing mix.
- A publicidade, as relación públicas a promoción de vendas para a empresa: ferramentas.
- A responsabilidade social corporativa.
  
- A comunicación 2.0
- Plataformas de comercio electrónico, blogs e redes sociais.
  
- O cliente: tipos de clientes.
- Coñecemento da clientela e das súas motivacións de compra.
- Percepción da atención recibida por parte da clientela.
- O departamento de atención a clientela: Satisfacción da clientela.
  
- O servizo posvenda.
- A calidade no servizo posvenda: Técnicas e ferramentas.
- A fidelización do cliente. Técnicas e CRM.
  
- Departamento de atención á clientela: funcións.
- Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.
- Atención de consultas, queixas e reclamacións.
- Fases da resolución de queixas e reclamacións.
- A folia de reclamacións
- Mediación e arbitraje de consumo.
  
- Consumidores: dereitos e deberes.
- Institucións de consumo: públicas e privadas
- Marco legal estatal, autonómico e local.
- Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias.

#### 4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

##### 4.a) Primeira parte da proba

Consistirá nunha proba escrita de 10 preguntas a desenvolver polo alumno a cal se calificará de 0 a 10 puntos (1 pto por pregunta). As preguntas versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. Dentro de cada pregunta poderán facerse subpreguntas.

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

TEN CARACTER ELIMINATORIO, é dicir, o alumnado que supere esta primeira parte poderá pasar á realización da parte práctica e se non é así, queda xa eliminado ou suspenso.

Esta proba terá unha duración de 2 horas.



Material. O alumno necesitará, para poder escribir, bolígrafo de cor negro ou azul..

No caso de confinamento pola situación sanitario do covid-19 a proba farase na aula virtual do centro. O alumno/a estará conectado a través de webex ou outro medio de video chamada durante toda a proba, tendo a cámara conectada e o micro desconectado ( activará o micro no caso de dúbidas o que a profesora soliciteo). Si non cumpre os requisitos da video chamada para poder verificar ou comporbar que é o alumno/a quen fai o exame, considerase suspensa esta proba.

Para a entrega do exame non presencial, por confinamento, deberá xerar un único arquivo PDF, que deberá nomear do seguinte modo:

apelido1\_apellido2\_nome\_cac\_teoria

1. Apelidos, seguidos do nome, separados por guión baixo.
2. A palabra cac ( nome abreviado do módulo)
3. A palabra teoría ( 1ª parte do exame)

#### 4.b) Segunda parte da proba

Consistirá na realización das seguintes prácticas:

##### 1.Expresión oral opcións:

- a. escenificación (telefónica ou presencial) dunha situación concreta plantexada pola profesora (do contexto empresarial)
- b. Exposición de 5 minutos por parte do alumno/a dos temas:
  - i. - Departamentos e áreas funcionais tipos.
  - ii. - O marketing
  - iii. - A comunicación 2.0, redes sociais e internet na empresa.
  - iv. - O cliente: fidelización e as súas motivacións de compra.

Onde se valorará:

- Contido e comprensión do transmitido
  - Tempo total da exposición o escenificación.
- Forma (comunicación non verbal)
- Contextualización e adaptación da mensaxe ao oínte
- Posible resposta á retroalimentación plantexada.

Na parte oral pode levarse un guión, máximo dunha carilla, non podendo estar redactado o seu contido. Este guión entregase o final da exposición.

Para esta parte o alumno terá 30 minutos para preparala co material que considere necesario.

Cada alumno/a fará a exposición oral diante do profesor e os seus compañeiros.

2. - Expresión escrita: Realización de varios escritos diferentes dos vistos na programación dunha situación ou caso concreto, (1 falta de ortografía anulará o escrito no que se cometa).

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

#### Material.

O alumno necesitará, para poder escribir, bolígrafo de cor negro ou azul..

Para a parte oral poderá levarse o material que se considere pertinente para a súa preparación nos 30 minutos estipulados. A súa intervención será rexistrada nun video pola profesora para valoración e nota.

A parte escrita farase en papel o procesador de textos. En ambos casos coidarase ao máximo a presentación escrita e as formas ou usos que procedan para cada documento.

Esta proba ó ter parte oral e escrita terá unha duración total de 4 horas. No caso de realizarse só unha das dúas partes o tempo de realización será de 2 horas.

No caso de confinamento pola situación sanitario do covid-19 a proba farase na aula virtual do centro. O alumno/a estará conectado a través de webex ou outro medio de video chamada durante toda a proba, tendo a cámara conectada e o micro desconectado ( activará o micro no caso de dúbidas o que a profesora soliciteo). Si non cumpre os requisitos da video chamada para poder verificar ou comporbar que é o alumno/a quen fai o exame, considerase suspensa esta proba.

Nesta situación de confinamento, o alumno/a terá que garbar a proba oral enviándoa pola aula virtual.

Para a entrega do exame de práctica e a parte grabada oral non presencial (no caso de que forme parte do exame a parte oral), por confinamento, deberá xerar dous arquivos un PDF e outro de VIDEO, que deberá nomear do seguinte modo:

apelido1\_apelido2\_nome\_cac\_video

apelido1\_apelido2\_nome\_cac\_practica

1. Apellidos, seguidos do nome, separados por guión baixo.
2. A palabra cac ( nome abreviado do módulo)
3. A palabra practica ( 2ª parte do exame)