



1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36013448	Manuel Antonio	Vigo	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
TCP	Téxtil, confección e pel	CMTCP01	Confección e moda	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
MP0271	Información e atención á clientela	2023/2024	0	80	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	NURIA SAN BRUNO DÍEZ
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 - Atende clientes, aplicando xustificadamente diversas técnicas de comunicación.
RA2 - Executa actividades de asesoramento, e describe e aplica as fases dun proceso de atención á clientela.
RA3 - Realiza orzamentos de proxectos de vestiario á medida, para o que analiza e valora as actividades asociadas e os materiais utilizadas no proceso.
RA4 - Formaliza encargos e entrega de produtos e artigos confeccionados, para o que describe e aplica a documentación relacionada.
RA5 - Atende reclamacións, queixas e suxestións de potencias clientes, recoñecendo e aplicando criterios e procedementos de actuación.

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 Identifícanse os elementos, as barreiras, os factores modificadores e os tipos de comunicación que interveñen na atención á clientela.
CA1.2 Analízanse os tipos de linguaxe, as técnicas e as estratexias para unha boa comunicación.
CA1.3 Valorouse a importancia da cortesía, a amabilidade, o respecto, a discreción, a cordialidade e o interese na relación coa clientela.
CA1.4 Establecéronse as habilidades persoais e sociais que haxa que desenvolver para lograr unha perfecta comunicación.
CA1.5 Comunicáronse á clientela as posibilidades de servizo en función dos tipos de establecementos de confección.
CA1.6 Simulouse a obtención da información necesaria de posibles clientes e en diferentes situacións.
CA1.7 Distinguíronse os elementos fundamentais para transmitir a imaxe da empresa.

Crterios de avaliación do currículo

CA1.8 Analizouse o comportamento de diversos tipos de clientes.

CA1.9 Definíronse as características da información (inmediatez e precisión) e do asesoramento (claridade e exactitude).

CA1.10 Descríronse as fases que compoñen a atención á clientela segundo o plan de acción definido.

CA2.1 Analizáronse as calidades e as actitudes que debe desenvolver o asesor ou a asesora cara á clientela e cara á empresa (márketing interno).

CA2.2 Identificouse a tipoloxía da clientela, as súas motivacións e as súas necesidades de compra.

CA2.3 Describiuse a importancia do coñecemento das características do produto polo asesor ou a asesora.

CA2.4 Determináronse as liñas de actuación no asesoramento segundo o plan de acción definido pola empresa.

CA2.5 Desenvolvéronse as fases dun proceso de asesoramento (captar a atención, provocar o interese, espertar o desexo e mover á acción do cliente).

CA2.6 Relacionouse o concepto de márketing coa satisfacción dos desexos do consumidor.

CA2.7 Valorouse como facilitadora no proceso de decisión de compra a información, o asesoramento, o ambiente acoledor, a educación, a comunicación e as habilidades sociais do persoal vendedor e asesor.

CA2.8 Definiuse a importancia de manter actualizado o ficheiro de clientes para a aplicación do plan de fidelización.

CA3.1 Recolleuse a información subministrada necesaria para a realización do orzamento.

CA3.2 Valoráronse os custos dos materiais estándar, os prezos indicados na tarifa aplicable e os materiais específicos necesarios sobre a base dos gastos previstos.

CA3.3 Calculouse o custo do servizo en función da súa complexidade e do tempo previsto para cada operación e para o proceso total, para o incluír no prezo final.

CA3.4 Recoñecéronse os xeitos de aplicación de negociacións do orzamento.

CA3.5 Utilizáronse medios tradicionais e informáticos para a realización de orzamentos.

CA3.6 Utilizáronse programas ofimáticos para a realización do orzamento.

CA3.7 Comparáronse os prezos obtidos realizando un estudo de mercado.

Criterios de avaliación do currículo
CA4.1 Identifícanse as actuacións de recepción da encarga, segundo o tipo de peza ou de artigo que se vaia realizar.
CA4.2 Explicáronse os xeitos de control de materiais.
CA4.3 Descríbense as formas de entrega e exhibición á clientela das pezas e dos artigos.
CA4.4 Efectuouse a actualización e a ordenación do ficheiro de clientes.
CA4.5 Formalizouse a documentación relacionada coa entrega de produtos e dos artigos confeccionados.
CA4.6 Empregáronse programas informáticos.
CA5.1 Tipificouse a actitude, a postura e o interese que cómpre adoptar ante queixas e reclamacións, cun estilo asertivo para informar a clientela.
CA5.2 Desenvolvéronse técnicas que se utilizan para a resolución de conflitos e reclamacións.
CA5.3 Recoñecéronse os aspectos das reclamacións de incidencia na lexislación.
CA5.4 Describiuse o procedemento para a presentación de reclamacións.
CA5.5 Identifícanse as alternativas ao procedemento que se lle poidan ofrecer á clientela ante reclamacións de doado arranxo.
CA5.6 Trasladoose a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida.
CA5.7 Valorouse a importancia que para o control de calidade do servizo teñen os sistemas de información manuais e informáticos que organizan a información.
CA5.8 Estableceuse a información rexistrada do seguimento posvenda, de incidencias, de peticións e de reclamacións de clientes como indicadores para mellorar a calidade do servizo prestado e aumentar a fidelidade.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Atende clientes, aplicando xustificadamente diversas técnicas de comunicación.

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA2 - Executa actividades de asesoramento, e describe e aplica as fases dun proceso de atención á clientela.
RA3 - Realiza orzamentos de proxectos de vestiario á medida, para o que analiza e valora as actividades asociadas e os materiais utilizadas no proceso.
RA4 - Formaliza encargos e entrega de produtos e artigos confeccionados, para o que describe e aplica a documentación relacionada.
RA5 - Atende reclamacións, queixas e suxestións de potencias clientes, recoñecendo e aplicando criterios e procedementos de actuación.

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
CA1.1 Identificáronse os elementos, as barreiras, os factores modificadores e os tipos de comunicación que interveñen na atención á clientela.
CA1.2 Analizáronse os tipos de linguaxe, as técnicas e as estratexias para unha boa comunicación.
CA1.3 Valorouse a importancia da cortesía, a amabilidade, o respecto, a discreción, a cordialidade e o interese na relación coa clientela.
CA1.4 Establecéronse as habilidades persoais e sociais que haxa que desenvolver para lograr unha perfecta comunicación.
CA1.5 Comunicáronse á clientela as posibilidades de servizo en función dos tipos de establecementos de confección.
CA1.6 Simulouse a obtención da información necesaria de posibles clientes e en diferentes situacións.
CA1.7 Distinguíronse os elementos fundamentais para transmitir a imaxe da empresa.
CA1.8 Analizouse o comportamento de diversos tipos de clientes.
CA1.9 Definíronse as características da información (inmediatez e precisión) e do asesoramento (claridade e exactitude).
CA2.1 Analizáronse as calidades e as actitudes que debe desenvolver o asesor ou a asesora cara á clientela e cara á empresa (márketing interno).
CA2.2 Identificouse a tipoloxía da clientela, as súas motivacións e as súas necesidades de compra.
CA2.3 Describiuse a importancia do coñecemento das características do produto polo asesor ou a asesora.

Crterios de avaliación do currículo

CA2.4 Determináronse as liñas de actuación no asesoramento segundo o plan de acción definido pola empresa.

CA2.5 Desenvolvéronse as fases dun proceso de asesoramento (captar a atención, provocar o interese, espertar o desexo e mover á acción do cliente).

CA2.6 Relacionouse o concepto de márketing coa satisfacción dos desexos do consumidor.

CA2.7 Valorouse como facilitadora no proceso de decisión de compra a información, o asesoramento, o ambiente acoledor, a educación, a comunicación e as habilidades sociais do persoal vendedor e asesor.

CA2.8 Definiuse a importancia de manter actualizado o ficheiro de clientes para a aplicación do plan de fidelización.

CA3.1 Recolleuse a información subministrada necesaria para a realización do orzamento.

CA3.2 Valoráronse os custos dos materiais estándar, os prezos indicados na tarifa aplicable e os materiais específicos necesarios sobre a base dos gastos previstos.

CA3.3 Calculouse o custo do servizo en función da súa complexidade e do tempo previsto para cada operación e para o proceso total, para o incluír no prezo final.

CA3.4 Recoñecéronse os xeitos de aplicación de negociacións do orzamento.

CA3.5 Utilizáronse medios tradicionais e informáticos para a realización de orzamentos.

CA3.6 Utilizáronse programas ofimáticos para a realización do orzamento.

CA3.7 Comparáronse os prezos obtidos realizando un estudo de mercado.

CA4.1 Identificáronse as actuacións de recepción da encarga, segundo o tipo de peza ou de artigo que se vaia realizar.

CA4.2 Explicáronse os xeitos de control de materiais.

CA4.3 Describíronse as formas de entrega e exhibición á clientela das pezas e dos artigos.

CA4.4 Efectuouse a actualización e a ordenación do ficheiro de clientes.

CA4.5 Formalizouse a documentación relacionada coa entrega de produtos e dos artigos confeccionados.

CA4.6 Empregáronse programas informáticos.

Criterios de avaliación do currículo

CA5.1 Tipificouse a actitude, a postura e o interese que cómpre adoptar ante queixas e reclamacións, cun estilo asertivo para informar a clientela.

CA5.2 Desenvolvéronse técnicas que se utilizan para a resolución de conflitos e reclamacións.

CA5.3 Recoñecéronse os aspectos das reclamacións de incidencia na lexislación.

CA5.4 Describiuse o procedemento para a presentación de reclamacións.

CA5.5 Identificáronse as alternativas ao procedemento que se lle poidan ofrecer á clientela ante reclamacións de doado arranxo.

CA5.6 Trasládouse a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida.

CA5.7 Valorouse a importancia que para o control de calidade do servizo teñen os sistemas de información manuais e informáticos que organizan a información.

CA5.8 Estableceuse a información rexistrada do seguimento posvenda, de incidencias, de peticións e de reclamacións de clientes como indicadores para mellorar a calidade do servizo prestado e aumentar a fidelidade.

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

- Utilizar linguaxe técnico apropiado para prendas, artigos, materiais, útiles e ferramentas empregados na realización e venta de vestuario a medida.
- Coñecer os distintos tipos de clientes e as técnicas máis axeitadas a empregar para levar a cabo a súa atención.
- Usar e aplicar técnicas de comunicación e imaxe persoal apropiadas para informar e asesorar á clientela durante os procesos de servizo.
- Elaborar orzamentos de realización de vestuario á medida para responder ás demandas, ás expectativas e ás necesidades expresadas pola clientela.
- Dominar a xestión de reclamacións, queixas ou suxestións para a obtención da mellora no servizo prestado.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

- O total da puntuación asignada a cada proba corresponderá á valoración das respostas ou destrezas demostradas polo candidato.

- A primeira parte da proba terá carácter eliminatorio e se cualificará de 0 a 10 puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.
 - A segunda parte tamén terá carácter eliminatorio e se cualificará igualmente de 0 a 10 puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.
 - As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero na segunda parte.
 - A cualificación final correspondente ao módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima.
- No caso dos aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Será un exercicio escrito que consistirá en desenvolver unha serie de preguntas e/ou preguntas tipo test relacionadas cos resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación do Currículo que se estableceron no punto 2.

Todas as preguntas terán o mesmo valor. Para calcular a puntuación obtida polo candidato/a usarase a seguinte fórmula:

$$10X \frac{\text{ACERTOS} - (\text{ERROS}/2)}{\text{N}^\circ \text{ PREGUNTAS}}$$

Acertos: respostas correctas.

Erros: respostas incorrectas.

O candidato contará con 1,5 horas para levar a cabo a realización da proba.

Non é necesario ningún material especial (bolígrafo azul)

O candidato ou candidata deberá presentar documento acreditativo da súa identidade.



4.b) Segunda parte da proba

Será unha proba de carácter práctico na que o candidato terá que resolver exercicios ou dar solucións a situacións plantexadas que estarán baseados nos Criterios de Avaliación e Resultados de Aprendizaxe establecidos nesta programación.

O candidato contará con 1,5 horas para levar a cabo a realización da proba.

O candidato deberá vir provisto de calculadora (non se permitirá o uso do móbil) e bolígrafo azul.

O candidato ou candidata deberá presentar documento acreditativo da súa identidade.