

**1. Identificación da programación**
**Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
15001148	As Mariñas	Betanzos	2023/2024

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG11	Servizos administrativos	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3005	Atención á clientela	2023/2024	3	58	69

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA DE LOS ÁNGELES CALAZA CAMPELLO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión departamento

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

A presente programación do módulo profesional atención a clientela concreta e adapta o currículo deste ciclo formativo ao contorno socioeconómico da zona, onde a maior parte das empresas son PEMES, así como ás características do seu alumnado.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para que o alumnado poida desempeñar funcións de apoio e colaboración .

O currículo dos títulos profesionais básicos incluírán os elementos necesarios para garantir que as persoas que os cursen desenvolvan as competencias vinculadas ao *¿deseño universal¿*.

Este módulo profesional contén a formación asociada á función de atención e servizo á clientela, tanto na información previa como na posvenda do produto ou servizo.

A definición desta función abrangue aspectos como:

-Comunicación coa clientela.

-Información do produto como base do servizo.

*¿*Atención de reclamacións.

A formación do módulo relaciónase co obxectivo xeral i) do ciclo formativo e coa competencia profesional i). Ademais, relaciónase cos obxectivos s), t), u), v), w), x) e y), e coas competencias q), r), s), t), u), v) e w), que se incluírán neste módulo profesional de xeito coordinado co resto de módulos profesionais.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar as competencias do módulo han versar sobre:

-Descrición dos produtos que comercializan e dos servizos que prestan empresas tipo.

-Realización de exercicios de expresión oral, aplicando as normas básicas de atención ao público.

-Resolución de situacións estándares mediante exercicios de simulación

Estas persoas que cursen este título exercen a súa actividade por conta allea en centros, oficinas, despachos e departamentos administrativos ou comerciais de calquera tipo de empresa ou entidade de carácter privado ou público, en todos os sectores produtivos.

As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

Auxiliar de oficina.

Auxiliar de servizos xerais.

Auxiliar de arquivo.

Ordenanza.

Auxiliar de información.

Telefonista en servizos centrais de información.

Clasificador/ora e/ou repartidor/ora de correspondencia.

Gravador/ora-verificador/ora de datos.

Auxiliar de dixitalización.

Operador/ora documental.

Auxiliar de venda.

Auxiliar de dependente de comercio.

Operador/ora de cobramento ou caixeiro/a

**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	Atención á clientela	Proceso de como atender a clientela, como comunicarse con ela, motivación, frustración,....	14	21
2	Venda de produtos e servizos	A venda dos produtos aptitudes para a venda, técnicas	14	20
3	Información á clientela	A relación entre os profesionais e os diferentes tipos de clientela, gustos	13	18
4	Iniciativa emprendedora na atención á clientela	Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de	15	21
5	Tratamento de reclamacións	Atender e xestionar as reclamacións	13	20

#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Atención á clientela	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	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 Analizouse o comportamento da clientela posible
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta
CA1.5 Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.
Barreiras e dificultades comunicativas.
Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.
Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

**4.2.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
2	Venda de produtos e servizos	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustificaas desde o punto de vista técnico	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 Analizouse a tipoloxía de público
CA2.2 Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral
CA2.3 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial
CA2.4 Diferenciouse entre información e publicidade
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables
CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida

**4.2.e) Contidos**

Contidos
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Técnicas de venda.

**4.3.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
3	Información á clientela	13

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	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 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos
CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso
CA3.3 Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais apareladas

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.
Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.
Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.
Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

**4.4.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
4	Iniciativa emprendedora na atención á clientela	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Caracterízase o perfil de persoa emprendedora e descríbense os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela
CA4.2 Valórase a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela

**4.4.e) Contidos**

Contidos
A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.
Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.
O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.

**4.5.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
5	Tratamento de reclamacións	13

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación
CA5.5 Cubriuse unha folla de reclamación
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo

**4.5.e) Contidos**

Contidos
Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.
Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.



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

Os mínimos exigibles para superar as UD. Nº 1, 2 ter unha actitude positiva no proceso de atención a clientela así como para a venda

Os mínimos exigibles para superar a UD. Nº 3 saber informar adecuadamente a clientela

Os mínimos exigibles para superar a UD. Nº 4 demostrar unha certa iniciativa emprendedora

Os mínimos exigibles para superar a UD. Nº 5 son a cumplimentación correcta de follas de reclamación.

Para a avaliación do módulo valoraranse parámetros como o de traer o material diariamente a clase, a atención e a participación na mesma, a realización das actividades propostas e a resolución dos cuestionarios e supostos prácticos propostos polo profesor. Tamén se valorará o cuidado do material de aula.

A avaliación completárase cun exame escrito, como mínimo, durante cada trimestre, que constará de preguntas concretas e casos prácticos sinxelos, formuladas de xeito que permitan comprobar o grado de comprensión do alumnado respecto das ensinanzas impartidas.

A nota final virá determinada, nun 30% polo traballo diario, o non esquecemento do material esixido polo profesor, o comportamento e o orde, a participación na clase e a realización das actividades propostas polo profesor (actividades do tema orais ou escritas, exposicións relacionadas, etc.). O 70% restante corresponde á nota obtida no exame ou exames realizados ao longo de cada avaliación. En caso de que se realice máis dun exame en cada avaliación, a nota final será a media dos exames realizados sempre que, de ter algún exame suspenso, a nota mínima non sexa inferior a 4 puntos.

Calquera conduta fraudulenta (copiar, falarlle ao compañeiro/a, etc.) durante o desenvolvemento dunha proba escrita será penalizada coa retirada do exame e a cualificación final de suspenso no módulo, aínda que se teña outra ou outras avaliacións aprobadas.

O uso do teléfono móbil ou de calquera outro dispositivo electrónico (auriculares, tablets, etc.) está prohibido. Si se detecta o seu uso durante o desenvolvemento dun exame, suporá a cualificación final de suspenso no módulo, aínda que se teña outra ou outras avaliacións aprobadas.

Tomaranse as notas de cada unha das partes sempre que se supere o 50% en todas e cada unha de elas. Se algunha parte non alcanza o % debera ser superada.

E os recursos educativos virtuais a utilizar para todo o alumnado (Espazo ABALAR, Aula Virtual do Centro, Correo electrónico para o módulo, Libro dixital, ...)

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

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

1.- Actividades no terceiro trimestre: Farase unha recuperación de cada unha das partes non superadas (cando menos un catro para facer media). De non ser superada(s), no mes de xuño dentro das actividades de recuperación, farase unha nova recuperación daquelas partes non superadas.

O alumnado que non supere algunha das unidades didácticas, terá que preparar os exames de recuperación e entregar traballos de acordo cos criterios que se lle indiquen, repetindo fóra do horario de clases os exercicios realizados nesa avaliación, e no caso de precisar algún máis pode solicitarlo ao profesor.

Calquera dúbida ou aclaración que necesite porase en contacto co profesor que lle facilitará un horario para a súa aclaración.

Ademais, o profesor facilitaralle actividades de reforzo que deberán ser entregadas o día fixado, antes do exame, coma requisito para presentarse á recuperación. A finalidade destas actividades de reforzo é evitar que o alumnado se presente sen repasar a materia suspensa

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

O sistema extraordinario de avaliación por perda do dereito á avaliación continua, por haber excedido do 10% de faltas. Este alumnado superará unha proba (que pode ser previa a FCT de abril ou en xuño) de todo o modulo que constará de cinco partes (probas), unha por cada tema tendo o mesmo peso cada unha delas. Cada parte contara cunha proba escrita de exercicios (cun peso na nota do 90%) e pódese poñer unha proba escrita tipo test ou preguntas cortas (cun peso do 10%). En cada proba requírese sacar cando menos un cinco para facer media cas outras partes.

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

O departamento realizará cunha frecuencia mínima mensual, o seguimento das programacións, no que se reflectirá o grao de cumprimento con respecto á programación e a xustificación razoada no caso de desviacións. Este seguimento faise a través da páxina web .

A vista da práctica docente , que será recollida no caderno do profesor (instrumento empregado no centro para entre outras cousas servir como documento previo para elaborar e/ou modificar as novas programacións)

Para avaliar o proceso de ensino coa referencia da programación didáctica teranse en conta os aspectos seguintes:

- Se os obxectivos programados foron adecuados.
- Se os contidos foron equilibrados.
- Se as actividades realizadas se corresponden coas necesidades do alumnado.
- Se a metodoloxía e os materiais empregados foron os idóneos.
- Se foron aplicados correctamente os criterios de avaliación.
- Se a temporalización foi axustada.
- Se os resultados foron os esperados

A programación será revisada ao inicio de cada curso académico.

### **8. Medidas de atención á diversidade**

#### **8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial**

Realizarase ao comezo das actividades do curso académico, tendo por finalidade coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, servirá para orientar e situar o alumno en relación co perfil profesional correspondente.

Darase a información dispoñible sobre as características xerais do grupo ou sobre as circunstancias especificamente académicas ou persoais, con incidencia educativa, de cantos alumnos e alumnas o compoñan.

PERSONAL docente implicado: o titor que fara as enquisas e levantará acta do resumen e da reunión, a que acudirán: o dpto. de orientación, os

profesores do grupo.

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

Sobre cada parte na que se vexa que o alumno/a non responde, daránselle algúns exercicios de reforzo para facer co apoio e corrección polo profesor

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

Os temas transversais: educación para a paz, educación moral e cívica, educación para igualdade dos sexos, para a convivencia, educación ambiental e a educación para o consumidor, por ser contidos que responden a unha demanda da sociedade, estarán presentes ao longo do curso fundamentalmente no sentido actitudinal e de valores. Serán traballados conxuntamente coas unidades didácticas e que polas súas características sexan máis acordes.

Ademais traballarase a través de:

Asistencia e puntualidade. (Educación moral e cívica) (Educación para a convivencia)

Comportamento no desenvolvemento das clases, predisposición para o traballo en equipo, respecto aos compañeiros, o profesor e o material. (Educación moral e cívica) (Educación para igualdade dos sexos) (Educación para a convivencia) (Educación ambiental) (Educación para a paz)

Participación activa na aula, reflectida no interese pola materia, iniciativa e capacidade para obter información con carácter autónomo. (Educación moral e cívica) (Educación para igualdade dos sexos) (Educación para a paz) (Educación para a convivencia)

A claridade e a limpeza nos apuntamentos e nos exercicios elaborados polo alumno, orde e pulcritude nos traballos realizados. (Educación moral e cívica) (Educación ambiental)

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Visitas que se teñan previstas no departamento para o curso académico.

## 10. Outros apartados

### 10.1) situación actual. Recursos.

Situación de normalidade.

Os recursos educativos serán. Espazo abalar, aula virtual do IES As Mariñas, Correo electrónico ou convencional para determinadas comunicacións.