

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	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime de proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0437	Comunicación empresarial e atención á clientela	2023/2024	0	123	0

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

Profesorado responsable

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

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

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.
CA2.1 Identificáronse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
CA2.2 Identificouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
CA2.4 Identificouse o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.

Cráterios de avaliación do currículo

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

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

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

CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

CA3.1 Identificáronse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.

CA3.2 Identificáronse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.

CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.

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

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

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

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

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

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

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

CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.

CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.

CA4.3 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.

CA4.4 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.

CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.

CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.

CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).

CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.

CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.

CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

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

CA5.2 Identificáronse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.

Cráterios de avaliación do currículo

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

CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.

CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.

CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.

CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.

CA5.8 Tívoise en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.

CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

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

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

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

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

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

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

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

CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.

CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.

CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

CA7.1 Identificouse o concepto de márketing.

CA7.2 Recoñecéronse as funcións principais do márketing.

CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.

CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.

CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.

CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.

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

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

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

CA8.3 Descríbonse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.

Criterios de avaliación do currículo

CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.

CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.

CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.

CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.

CA8.9 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

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

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de avaliación do currículo

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

CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.

CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.

CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.

CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.

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

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

Cráterios de avaliación do currículo

CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.

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

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

CA2.2 Identificouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.

CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.

CA2.4 Identificouse o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.

CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.

CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.

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

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

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

CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

CA3.1 Identificáronse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.

CA3.2 Identificáronse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.

CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.

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

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

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

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

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

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

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

CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.

CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.

CA4.3 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.

CA4.4 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.

Criterios de avaliación do currículo

CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.

CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.

CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).

CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.

CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

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

CA5.2 Identificáronse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.

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

CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.

CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.

CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.

CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.

CA5.8 Tívose en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.

CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

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

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

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

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

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

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

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

CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.

CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.

CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

CA7.1 Identificouse o concepto de márketing.

CA7.2 Recoñecéronse as funcións principais do márketing.

CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.

Criterios de avaliación do currículo

CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.

CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.

CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.

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

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

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

CA8.3 Describíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.

CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.

CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.

CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.

CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.

CA8.9 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

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

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

MÍNIMOS ESIXIBLES.

I. COMUNICACIÓN E ARQUIVAMENTO

- COMUNICACIÓNS INTERNAS E EXTERNAS

Organizacións empresariais

Funcións na organización

Elementos e barreiras da comunicación

Comunicación e información

Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal

Comunicación externa na empresa

Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións

- COMUNICACIÓNS ORAIS NA EMPRESA

Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral

Principios básicos nas comunicacións orais

Técnicas de comunicación oral

Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral

Formas de comunicación oral

Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor

Utilización de técnicas de imaxe persoal

Comunicacións na recepción de visitas

Comunicación telefónica

Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas

Preparación e realización de chamadas

Tratamento de diversas categorías de chamadas

- ELABORACIÓN DE ESCRITOS PROFESIONAIS

Comunicación escrita na empresa

Estruturas 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, mensaxería instantánea, etc.). Etiqueta

Técnicas de comunicación escrita

Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos

- CORRESPONDENCIA E ARQUIVO

Recepción, envío e rexistro da correspondencia

Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería

Procedementos de seguridade e confidencialidade da información

Clasificación e ordenación de documentos

Arquivo de documentos. Sistemas

Centralización ou descentralización do arquivo

Clasificación da información

Proceso de arquivo

Bases de datos para o tratamento da información

Correo electrónico

II. ATENCIÓN Á CLIENTELA

- ATENCIÓN Á CLIENTELA

Atención á clientela na empresa ou organización

Departamento de atención á clientela ou aos consumidores na empresa

Documentación implicada na atención á clientela

Relacións públicas

Canles de comunicación coa clientela

Procedementos de obtención e recollida de información

Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación con clientes ou usuarios

Estratexia de relación

- XESTIÓN DE RECLAMACIÓNS E DEREITOS DO CONSUMIDOR

Protección do consumidor ou usuario

Papel do consumidor ou usuario

Dereitos e deberes dos consumidores ou usuarios

Defensa do consumidor

Institucións e organismos de protección ao consumidor: Mediación e arbitraje

- O SERVIZO POSVENDA

Actividades posteriores á venda
Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos
Tipos de servizo posvenda
Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda
Fases para a xestión da calidade no servizo posvenda
Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN.

A primeira parte da proba cualificarase de cero (0) a dez (10) puntos.

Esta parte da proba consistirá nun exercicio tipo test.

A puntuación calcularase da seguinte maneira: cada dúas respostas mal restan unha resposta ben .

A primeira proba terá carácter eliminatorio.

As persoas aspirantes que superen a primeira proba realizarán a segunda, que tamén terá carácter eliminatorio e consistirá no desenvolvemento de un o varios supostos prácticos.

Para obter a cualificación positiva esixirase a lo menos 5 puntos en cada un dos exercicios (teórico e práctico).

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

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

De carácter obrigatorio e eliminatorio, cuestionario de preguntas tipo test, nun tempo de 60 minutos

Exame tipo test.

1.- A nota final calcularase en función da seguinte fórmula:

Cada dúas respostas mal restan unha ben; especificarase no día do exame a puntuación

2.- A resposta correcta sinalácese cun círculo: O

3.- En caso de erro, táchase (X) a incorrecta e rodéase novamente a correcta O

Material necesario: bolígrafo azul.

4.b) Segunda parte da proba

A segunda parte da proba consistirá na realización dunha serie de exercicios que, permita comprobar que os candidatos posúen a formación e o dominio da materia segundo os resultados de aprendizaxe do curriculum do modulo ao que se opta.

O tempo para realizar os exercicios será de dúas (2) horas.

Será requisito indispensable para realizar a proba práctica presentarse co seguinte material:

* Bolígrafo azul.