

**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	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	2023/2024	0	160	0
MP0651_12	Comunicación e arquivamento	2023/2024	0	105	0
MP0651_22	Atención á clientela	2023/2024	0	55	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 equipo directivo

## 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 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.
(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 subministrarle 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 clienta 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 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 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 posvenda nos procesos comerciais.

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

**Critérios 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 Descríbense 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 Descríbense 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).

**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**

MÍNIMOS ESIXIBLES PARA ALCANZAR A AVALIACIÓN POSITIVA

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

#### - 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 co 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

###### CARACTERÍSTICAS DA PROBA

A proba teórica componse de 2 exercicios:

- Primeiro exercicio: 30 preguntas tipo test (3 posibles opcións e só unha correcta).
- Segundo exercicio: sobre 30 cuestións nas que será preciso sinalar se son verdadeiras ou son falsas.

O alumnado dispón de 60 minutos para a realización da totalidade da proba.

O primeiro exercicio valerá 6 puntos e penalizarán as preguntas mal contestadas..Cada duas mal resta unha ben.

O segundo exercicio valerá 4 puntos e penalizaranse as respostas incorrectas (unha resposta incorrecta anula unha correcta).

A proba valorarase sobre 10 puntos e a cualificación será un número enteiro de tal xeito que as cualificacións obtidas con decimais se aproximarán por exceso ou defecto ao enteiro máis próximo.

Sendo a puntuación mínima para aprobar de 5 puntos como xa está recollido nos criterios de cualificación

###### INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA O SEU DESENVOLVEMENTO

O alumnado deberá vir provisto dun bolígrafo azul. Non se corrixirán anotacións a lapis.

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

###### CARACTERÍSTICAS DA PROBA

A proba práctica consistirá en resolver varios exercicios (máximo 3) sobre os contidos do temario. Esta proba terá unha duración de 90 minutos.

Cando un exercicio teña varios apartados, estes cualificaranse por separado estando formada a nota do exercicio pola suma da cualificación obtida en cada un dos apartados.

A proba práctica cualificarase sobre 10, sendo o resultado da suma da cualificación de cada un dos exercicios.

A cualificación será un número enteiro de tal xeito que as cualificacións obtidas con decimais se aproximarán por exceso ou defecto ao enteiro máis próximo.

Sendo a puntuación mínima para aprobar de 5 puntos como xa está recollido nos criterios de cualificación

###### INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA O SEU DESENVOLVEMENTO

O alumnado deberá vir provisto dun bolígrafo azul. Non se corrixirán anotacións a lapis.