

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
36011579	A Guía	Vigo	2023/2024

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CMCOM01	Actividades comerciais	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
MP1234	Servizos de atención comercial	2023/2024	0	87	0

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	LINA ARIAS FERREIRO
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 - Desenvolve actividades de atención ou información á clientela, procurando transmitir a imaxe máis adecuada da empresa ou organización
RA2 - Utiliza técnicas de comunicación en situacións de atención á clientela ou ás persoas consumidoras e usuarias, proporcionando a información solicitada
RA3 - Organiza a información relativa á relación coa clientela, aplicando técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento
RA4 - Identifica os organismos e as institucións de protección e defensa das persoas consumidoras e usuarias, analizando as competencias de cada un
RA5 - Realiza trámites de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as, aplicando técnicas de comunicación e negociación para a súa resolución
RA6 - Colabora na execución do plan de calidade e mellora do servizo de atención á clientela, aplicando técnicas de avaliación e control da eficacia do servizo

#### 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 Identificáronse as funcións do departamento de atención á clientela de distintos tipos de empresas e organizacións
CA1.2 Identificáronse os tipos de organización do departamento de atención á clientela, segundo as características da empresa ou organización
CA1.3 Definíronse as relacións do departamento de atención á clientela co de márketing, o de vendas e outros departamentos da empresa
CA1.4 Confeccionáronse organigramas de empresas comerciais, tendo en conta o seu tamaño, a estrutura e a actividade
CA1.5 Diferenciáronse as áreas de actividade e accións do servizo de atención á clientela, tendo en conta a lexislación
CA1.6 Identificáronse as funcións dos "contact centers" e os servizos que prestan ás empresas ou organizacións en xeral, e ao comercio en particular

<b>Criterios de avaliación do currículo</b>
CA2.1 Describiuse o proceso de comunicación, os elementos que interveñen e as barreiras e dificultades que poidan xurdir nel
CA2.2 Identificáronse as canles de comunicación interna e externa das empresas e organizacións
CA2.3 Describíronse as fases do proceso de información á clientela e as técnicas utilizadas en cada canle de comunicación
CA3.1 Describíronse as técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento da información
CA3.2 Describíronse as técnicas máis habituais de catalogación e arquivamento de documentación, analizando as súas vantaxes e os seus inconvenientes
CA3.3 Clasificáronse os tipos de documentación en materia de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias
CA3.7 Aplicáronse métodos para garantir a integridade da información e a protección de datos, de acordo coa normativa
CA4.1 Definiuse o concepto de consumidor/ora e usuario/a, e diferenciouse entre consumidor/ora final e industrial
CA4.2 Identificouse a normativa estatal, autonómica e local que regula os dereitos de consumidores/as e usuarios/as
CA4.3 Identificáronse as institucións e os organismos públicos e privados de protección de consumidores/as e usuarios/as, e describíronse as súas competencias
CA4.5 Describíronse as fontes de información que facilitan información fiable en materia de consumo
CA5.1 Identificáronse os tipos de consultas, queixas, reclamacións e denuncias máis habituais en materia de consumo
CA5.2 Describiuse o procedemento que hai que seguir, así como as fases, a forma e os prazos do proceso de tramitación das reclamacións da clientela
CA5.3 Informouse a clientela acerca dos seus dereitos e os posibles mecanismos de solución da reclamación, de acordo coa normativa
CA6.1 Identificáronse os métodos aplicables para avaliar a eficacia do servizo de atención ou información á clientela
CA6.2 Realizouse o seguimento do proceso de tramitación das queixas e reclamacións, e avaliáronse a forma e os prazos de resolución
CA6.3 Identificáronse as principais incidencias e demoras no servizo de atención á clientela e na resolución de queixas e reclamacións
CA6.4 Describíronse as principais medidas aplicables para solucionar as anomalías detectadas e mellorar a calidade do servizo



## 2.2. Segunda parte da proba

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

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Desenvolve actividades de atención ou información á clientela, procurando transmitir a imaxe máis adecuada da empresa ou organización
RA2 - Utiliza técnicas de comunicación en situacións de atención á clientela ou ás persoas consumidoras e usuarias, proporcionando a información solicitada
RA3 - Organiza a información relativa á relación coa clientela, aplicando técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento
RA4 - Identifica os organismos e as institucións de protección e defensa das persoas consumidoras e usuarias, analizando as competencias de cada un
RA5 - Realiza trámites de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as, aplicando técnicas de comunicación e negociación para a súa resolución
RA6 - Colabora na execución do plan de calidade e mellora do servizo de atención á clientela, aplicando técnicas de avaliación e control da eficacia do servizo

### 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
CA1.4 Confeccionáronse organigramas de empresas comerciais, tendo en conta o seu tamaño, a estrutura e a actividade
CA2.1 Describiuse o proceso de comunicación, os elementos que interveñen e as barreiras e dificultades que poidan xurdir nel
CA2.3 Descríbironse as fases do proceso de información á clientela e as técnicas utilizadas en cada canle de comunicación
CA2.4 Solicitouse a información requirida pola clientela ao departamento ou organismo competente, a través de diversas canles de comunicación
CA2.5 Facilitóuselle información a unha clientela suposta, utilizando a escoita activa e prestando especial atención á comunicación non verbal
CA2.6 Mantivéronse conversas telefónicas para informar unha clientela suposta, utilizando actitudes, normas de protocolo e técnicas axeitadas
CA2.7 Redactáronse escritos de resposta a solicitudes de información en situacións de atención á clientela, aplicando as técnicas axeitadas
CA2.8 Utilizouse o correo electrónico e a mensaxaría instantánea para contestar ás consultas da clientela, respectando as normas de protocolo e adoptando unha actitude axeitada

Cráterios de avaliación do currículo
CA3.3 Clasificáronse os tipos de documentación en materia de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias
CA3.4 Elaboráronse, actualizáronse e consultáronse bases de datos coa información relativa á clientela
CA3.5 Manexáronse ferramentas de xestión das relacións coa clientela (CRM), de acordo coas especificacións recibidas
CA3.6 Rexistrouse a información relativa ás consultas ou solicitudes da clientela na ferramenta de xestión das relacións con ela
CA4.4 Interpretouse a normativa aplicable á xestión de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as e usuarios/as en materia de consumo
CA5.4 Formalizouse a documentación necesaria para cursar a reclamación cara ao departamento ou organismo competente
CA5.5 Aplicáronse técnicas de comunicación na atención das queixas e reclamacións, utilizando a escoita activa, a empatía e a asertividade
CA5.6 Utilizáronse técnicas de negociación e actitudes que faciliten o acordo para resolver as reclamacións da clientela
CA5.7 Identificáronse e cubríronse os documentos relativos á tramitación das queixas, reclamacións e denuncias
CA5.8 Informouse a persoa reclamante acerca da situación e do resultado da queixa ou reclamación, de xeito oral e/ou escrito, e/ou por medios electrónicos
CA6.2 Realizouse o seguimento do proceso de tramitación das queixas e reclamacións, e avaliáronse a forma e os prazos de resolución
CA6.5 Aplicáronse técnicas para medir o nivel de satisfacción da clientela e a eficacia do servizo prestado
CA6.6 Redactáronse informes cos resultados e as conclusións da avaliación da calidade, utilizando ferramentas informáticas
CA6.7 Aplicáronse as accións establecidas no plan de mellora da calidade do servizo, utilizando aplicacións informáticas
CA6.8 Desenvolvéronse as accións establecidas no plan de fidelización da clientela, utilizando a información dispoñible na ferramenta de xestión das relacións coa clientela (CRM)



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

Todos os elementos curriculares (resultados de aprendizaxe, criterios de avaliación e bloques de contidos asociados) deste módulo son mínimos esixibles e poden ser preguntados en calquera das partes da proba.

Para obter unha avaliación positiva é preciso superar cada unha das partes da proba con 5 puntos, como mínimo, sobre 10.

Primeira parte da proba. Parte teórica:

A proba de coñecementos teórica conterá o número suficiente de preguntas para poder avaliar os RAS e CA do módulo formativo. Esta parte da proba terá unha cualificación máxima de 10 puntos e ponderará un 60% da cualificación final. Para superar esta parte da proba o alumnado deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos.

Cada unha das preguntas teóricas desta proba escrita serán puntuadas segundo o nivel de logro coa seguinte cualificación: Pregunta completa 100% da cualificación; pregunta case completa 70% da cualificación; pregunta aceptable/regular 50% da cualificación; pregunta incompleta 25% da cualificación; pregunta moi incompleta 5% da cualificación.

Segunda parte da proba: Parte práctica:

A proba de coñecementos prácticos conterá o número suficiente de supostos prácticos e exercicios para poder avaliar os RAS e CA do módulo formativo e acredite o coñecemento dos mesmos. Esta parte da proba terá unha cualificación máxima de 10 puntos e ponderará un 40% da cualificación final. Para superar esta parte da proba o alumnado deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos.

Cada unha das cuestións e supostos prácticos desta proba escrita serán puntuadas segundo o nivel de logro coa seguinte cualificación: Pregunta completa 100% da cualificación; pregunta case completa 70% da cualificación; pregunta aceptable/regular 50% da cualificación; pregunta incompleta 25% da cualificación; pregunta moi incompleta 5% da cualificación.

Estas probas de coñecemento conterán instrucións de realización con indicación de tempos máximos para realízalas e a cualificación máxima por pregunta e/ou suposto/ cuestión práctica.

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

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

Parte Teórica:

Constará de 10 preguntas a desenvolver e/ou dun número significativo de cuestións tipo test sobre os contidos teóricos do módulo e que acredite o coñecemento dos mesmos:

- Atención comercial na empresa: concepto e funcións, clases, relacións e organizacións empresariais, a unidade organizativa, os departamentos, estrutura, clases de organigramas, funcións do departamento comercial, imaxe corporativa, etc...
- Comunicación e atención comercial: a comunicación na empresa, elementos do proceso de comunicación, tipos de comunicación, a comunicación oral, a comunicación non verbal, etc...
- A atención telefónica: O uso do teléfono na empresa, regras a ter en conta na atención telefónica, protocolo de atención telefónica, etc....
- As comunicacións escritas na atención comercial: Elementos da comunicación escrita, características, estilo e redacción, etc....
- Documentación na atención comercial: a carta comercial, modelos, outros documentos, o correo electrónico, etc....
- A atención comercial e medios dixitais: Internet na atención comercial, páxinas web, as redes sociais como instrumento de atención comercial.
- A organización documental nas relacións coa clientela: O arquivo na empresa, concepto, clases, seguridade e confidencialidade, etc...
- A calidade no servizo de atención comercial: O servizo ao cliente, calidade e satisfacción, o cuestionario, normas de calidade, etc....
- Tramitación de queixas e reclamacións: Incidencias no proceso de atención e información á clientela, as xestión das reclamacións, medios de comunicación nas incidencias, etc....
- A protección do consumidor e usuario: Concepto, dereitos e deberes, a normativa legal, Organismos e institucións de protección e defensa do consumidor, etc.....

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

Parte práctica:

Consistirá no desenvolvemento de varios casos e/ou supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

A proba pode constar de todas ou algunhas das seguintes cuestións e supostos prácticos:

- Elaboración dun organigrama dunha empresa tendo en conta a súa estrutura organizativa e os diferentes departamentos da mesma.
- Partindo dun suposto práctico, indicar os elementos do proceso de comunicación dunha empresa.
- Elaborar un guión dunha conversa telefónica que se pode levar a cabo na empresa tanto na realización de chamadas como na recepción das mesmas. Tendo en conta a aplicación de todas as regras e protocolos



que se deben seguir na atención telefónica coa clientela.

- Elaboración dos diferentes tipos de cartas comerciais tendo en conta a súa estrutura e diferenciando as tres partes da mesma: encabezamento, corpo e peche.
- Elaboración de diferentes documentos administrativos, como por exemplo: Un saúda, un informe, un certificado, ou unha solicitude/ instancia.
- Escribir un texto de correo electrónico.
- Ordenar unha serie de datas, aplicando o sistema de clasificación cronolóxico ascendente e/ ou descendente.
- Ordenar unha serie de nomes de persoas físicas ou xurídicas, aplicando o sistema de clasificación alfabético.
- Cumprimentación dun modelo de folla de incidencias, reclamacións, queixas ou felecitacións que se pode levar a cabo na empresa no proceso de atención e información á clientela. (entregaríase o impreso para este suposto práctico).