

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	CMCOM02	Comercialización de produtos alimentarios	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
MP1609	Atención comercial en negocios alimentarios	2023/2024	0	107	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MIGUEL ÁNGEL SOTO CAMESELLE
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 - Determina as liñas de actuación comercial en establecementos alimentarios analizando os obxectivos empresariais fixados e a estratexia comercial
RA2 - Supervisa a transmisión de información comercial á clientela, avaliando as funcións, as técnicas e as actitudes que cumpra desenvolver, consonte os protocolos de atención comercial
RA3 - Xestiona reclamacións e suxestións habituais en comercios alimentarios, aplica os protocolos de actuación segundo a normativa e as técnicas de negociación que cumpra utilizar para a súa resolución, e valora o resultado do procedemento
RA4 - Xestiona a relación comercial coas empresas provedoras, determinando as súas características e os produtos e servizos alimentarios para subministrar
RA5 - Valora a eficacia do servizo de atención comercial, utilizando instrumentos de avaliación e control, e interpretando resultados obtidos

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 Organízouse o departamento de vendas nun comercio alimentario en función da imaxe de marca, os produtos, o tipo de clientela e os obxectivos comerciais
CA1.2 Determinouse o número e as funcións do persoal de atención comercial que se requiren, segundo os obxectivos do plan de vendas dunha empresa
CA1.3 Determináronse as funcións e as responsabilidades asociadas á atención á clientela en comercios alimentarios
CA1.4 Definíronse os obxectivos e as accións concretas de atención comercial, a partir do plan de vendas dunha empresa
CA1.5 Seleccionáronse as accións de formación, motivación e promoción profesional destinadas ao persoal do establecemento que faciliten a consecución dos obxectivos prefixados
CA1.6 Elaborouse o argumentario de vendas, incluíndo os puntos fortes e débiles de produtos alimentarios adaptados ao tipo e ao comportamento da clientela
CA1.7 Establecéronse os protocolos de atención á clientela ante queixas e reclamacións, aplicando a normativa de protección do/da consumidor/a

Cráterios de avaliación do currículo
CA1.8 Establecéronse sistemas de retroalimentación e fidelización de clientela, para mellorar a atención comercial e o servizo posvenda
CA2.1 Comprobouse a realización da atención comercial mediante técnicas de comunicación acordes coa situación e as características da clientela, e en resposta ás posibles continxencias
CA2.2 Planificouse a atención telefónica coa clientela, tendo en conta a súa finalidade, o protocolo e as técnicas de locución para empregar
CA2.3 Establecéronse protocolos de recepción de clientela tendo en conta a importancia e o resultado positivo dun cordial acollemento
CA2.4 Realizouse a atención comercial educada á clientela, con proximidade e interese, mantendo unha postura amable e aberta ao diálogo
CA2.5 Informouse a clientela acerca do produto alimentario demandado e das políticas da empresa
CA2.6 Transmitíuselle á clientela confianza na atención realizada en función dos compromisos adquiridos
CA2.7 Valorouse a aparencia do persoal, do lugar ou dos produtos ofrecidos, consonte os criterios establecidos pola empresa
CA2.8 Valorouse a atención á clientela en función do tempo dedicado e da falta de esperas
CA3.1 Determinouse o procedemento para a tramitación de reclamacións e de suxestións do comercio alimentario
CA3.2 Informouse a clientela dos seus dereitos e dos posibles mecanismos de solución da reclamación, de acordo coa normativa
CA3.3 Formalizáronse os documentos relativos á tramitación das queixas, reclamacións e denuncias, e cursáronse cara ao departamento ou organismo competente
CA3.4 Informouse a persoa reclamante acerca da situación e do resultado da queixa ou reclamación, de xeito oral, escrito e por medios electrónicos
CA3.5 Atendéronse as queixas, as devolucións e as reclamacións utilizando a escoita activa, a empatía e a asertividade, e técnicas de negociación que faciliten o acordo para resolver estas situacións
CA3.6 Identificáronse as consecuencias administrativas asociadas a unha reclamación denegada ou non resolta
CA3.7 Valoráronse as suxestións e as incidencias relativas a queixas e reclamacións, co fin de realimentar as decisións sobre empresas provedoras e produtos, e sobre a propia atención do establecemento
CA4.1 Procuráronse e seleccionáronse empresas provedoras, considerando factores comerciais
CA4.2 Establecéronse o seguimento automático e a actualización de bases de datos de entidades provedoras, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación

Criterios de avaliación do currículo
CA4.3 Establecéronse as canles e os procedementos de comunicación coas empresas provedoras, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación
CA4.4 Xestionáronse os pedidos a empresas provedoras e formalizouse a comunicación e a documentación relativa a estas
CA4.5 Negociáronse ofertas de subministración, atendendo a criterios comerciais e de operatividade
CA4.6 Establecéronse criterios de avaliación de empresas provedoras, valorando os que mellor se adecúen ás características da empresa
CA4.7 Xestionouse con outros departamentos os acordos obtidos con empresas provedoras, seguindo os procedementos de comunicación interna
CA5.1 Identificáronse os estándares de calidade na prestación do servizo de atención comercial en negocios alimentarios
CA5.2 Analizáronse os datos de fidelización da clientela, en relación coa calidade do servizo de atención comercial prestado
CA5.3 Valoráronse as incidencias habituais en comercios alimentarios respecto á atención comercial, introducindo procesos de mellora
CA5.4 Avaliáronse os protocolos de xestión de incidencias e de reclamacións en función da satisfacción da clientela e dos obxectivos da empresa
CA5.5 Introducíronse procesos de mellora en función das incidencias detectadas
CA5.6 Realizouse o control de calidade do servizo de atención comercial aplicando as ferramentas e os métodos adecuados
CA5.7 Avaliouse a retroalimentación dos procesos de tramitación de queixas e reclamacións, contrastando resultados, formas e prazos de resolución, co fin de mellorar o procedemento de atención comercial
CA5.8 Valorouse o grao de satisfacción da clientela en función dos servizos e os produtos ofertados, e as prestacións do establecemento

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Determina as liñas de actuación comercial en establecementos alimentarios analizando os obxectivos empresariais fixados e a estratexia comercial
RA2 - Supervisa a transmisión de información comercial á clientela, avaliando as funcións, as técnicas e as actitudes que cumpra desenvolver, consonte os protocolos de atención comercial



Resultados de aprendizaxe do currículo
RA3 - Xestiona reclamacións e suxestións habituais en comercios alimentarios, aplica os protocolos de actuación segundo a normativa e as técnicas de negociación que cumpra utilizar para a súa resolución, e valora o resultado do procedemento
RA4 - Xestiona a relación comercial coas empresas provedoras, determinando as súas características e os produtos e servizos alimentarios para subministrar
RA5 - Valora a eficacia do servizo de atención comercial, utilizando instrumentos de avaliación e control, e interpretando resultados obtidos

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 Organizouse o departamento de vendas nun comercio alimentario en función da imaxe de marca, os produtos, o tipo de clientela e os obxectivos comerciais
CA1.2 Determinouse o número e as funcións do persoal de atención comercial que se requiren, segundo os obxectivos do plan de vendas dunha empresa
CA1.3 Determináronse as funcións e as responsabilidades asociadas á atención á clientela en comercios alimentarios
CA1.4 Definíronse os obxectivos e as accións concretas de atención comercial, a partir do plan de vendas dunha empresa
CA1.5 Seleccionáronse as accións de formación, motivación e promoción profesional destinadas ao persoal do establecemento que faciliten a consecución dos obxectivos prefixados
CA1.6 Elaborouse o argumentario de vendas, incluíndo os puntos fortes e débiles de produtos alimentarios adaptados ao tipo e ao comportamento da clientela
CA1.7 Establecéronse os protocolos de atención á clientela ante queixas e reclamacións, aplicando a normativa de protección do/da consumidor/a
CA1.8 Establecéronse sistemas de retroalimentación e fidelización de clientela, para mellorar a atención comercial e o servizo posvenda
CA2.1 Comprobouse a realización da atención comercial mediante técnicas de comunicación acordes coa situación e as características da clientela, e en resposta ás posibles continxencias
CA2.2 Planificouse a atención telefónica coa clientela, tendo en conta a súa finalidade, o protocolo e as técnicas de locución para empregar
CA2.3 Establecéronse protocolos de recepción de clientela tendo en conta a importancia e o resultado positivo dun cordial acollemento
CA2.4 Realizouse a atención comercial educada á clientela, con proximidade e interese, mantendo unha postura amable e aberta ao diálogo

Criterios de avaliación do currículo
CA2.5 Informouse a clientela acerca do produto alimentario demandado e das políticas da empresa
CA2.6 Transmitíuselle á clientela confianza na atención realizada en función dos compromisos adquiridos
CA2.7 Valorouse a aparencia do persoal, do lugar ou dos produtos ofrecidos, consonte os criterios establecidos pola empresa
CA2.8 Valorouse a atención á clientela en función do tempo dedicado e da falta de esperas
CA3.1 Determinouse o procedemento para a tramitación de reclamacións e de suxestións do comercio alimentario
CA3.2 Informouse a clientela dos seus dereitos e dos posibles mecanismos de solución da reclamación, de acordo coa normativa
CA3.3 Formalizáronse os documentos relativos á tramitación das queixas, reclamacións e denuncias, e cursáronse cara ao departamento ou organismo competente
CA3.4 Informouse a persoa reclamante acerca da situación e do resultado da queixa ou reclamación, de xeito oral, escrito e por medios electrónicos
CA3.5 Atendéronse as queixas, as devolucións e as reclamacións utilizando a escoita activa, a empatía e a asertividade, e técnicas de negociación que faciliten o acordo para resolver estas situacións
CA3.6 Identificáronse as consecuencias administrativas asociadas a unha reclamación denegada ou non resolta
CA3.7 Valoráronse as suxestións e as incidencias relativas a queixas e reclamacións, co fin de realimentar as decisións sobre empresas provedoras e produtos, e sobre a propia atención do establecemento
CA4.1 Procuráronse e seleccionáronse empresas provedoras, considerando factores comerciais
CA4.2 Establecéronse o seguimento automático e a actualización de bases de datos de entidades provedoras, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación
CA4.3 Establecéronse as canles e os procedementos de comunicación coas empresas provedoras, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación
CA4.4 Xestionáronse os pedidos a empresas provedoras e formalizouse a comunicación e a documentación relativa a estas
CA4.5 Negociáronse ofertas de subministración, atendendo a criterios comerciais e de operatividade
CA4.6 Establecéronse criterios de avaliación de empresas provedoras, valorando os que mellor se adecúen ás características da empresa
CA4.7 Xestionouse con outros departamentos os acordos obtidos con empresas provedoras, seguindo os procedementos de comunicación interna

Criterios de avaliación do currículo
CA5.1 Identifícanse os estándares de calidade na prestación do servizo de atención comercial en negocios alimentarios
CA5.2 Analizáronse os datos de fidelización da clientela, en relación coa calidade do servizo de atención comercial prestado
CA5.3 Valoráronse as incidencias habituais en comercios alimentarios respecto á atención comercial, introducindo procesos de mellora
CA5.4 Avaliáronse os protocolos de xestión de incidencias e de reclamacións en función da satisfacción da clientela e dos obxectivos da empresa
CA5.5 Introducíronse procesos de mellora en función das incidencias detectadas
CA5.6 Realizouse o control de calidade do servizo de atención comercial aplicando as ferramentas e os métodos adecuados
CA5.7 Avaliouse a retroalimentación dos procesos de tramitación de queixas e reclamacións, contrastando resultados, formas e prazos de resolución, co fin de mellorar o procedemento de atención comercial
CA5.8 Valorouse o grao de satisfacción da clientela en función dos servizos e os produtos ofertados, e as prestacións do establecemento

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

Todos os elementos curriculares (resultados de aprendizaxes, criterios de avaliación e bloques de contidos asociados) deste módulo son mínimos exixibles e poden ser preguntados en calquera das partes da proba. Para obter unha avaliación positiva é preciso superar cada unha das partes con 5 puntos sobre 10 como mínimo.

A cualificación final, sempre que estean aprobadas as dúas partes da proba, realizarase mediante unha media aritmética das dúas cualificacións, teórica e práctica.

O enunciado da proba conterá unha cabeceira coa información do tipo de proba (por exemplo: parte teórica proba libre) a data de realización e aquelas cuestións que se consideren precisas para un bo desenvolvemento das mesmas (normas de actuación, material a utilizar, tempo máximo de duración, etc...).

Todas as partes da proba especificarán en cada cuestión a desenvolver, a puntuación máxima que se obterá

Primeira parte da proba. Parte teórica:

Conterá un número significativo de cuestións dos RAs correspondentes aos contidos teóricos do módulo que acredite o coñecemento dos mesmos divididos en cuestións a desenvolver e/ou cuestións tipo test:

- As cuestións a desenvolver se corruxirán seguindo un padrón de corrección onde a cualificación valorarase do seguinte xeito: pregunta completa 100% da cualificación, pregunta case completa 75% da cualificación, pregunta aceptable (mínimo) 50% da cualificación, pregunta incompleta 25% da cualificación, pregunta moi incompleta 5% da cualificación.

- As cuestións tipo test valerán cada unha 10 dividido polo número delas. As cuestións mal respondidas penalizarán e o xeito de penalización estará explicado no enunciado desta parte da proba.
- Se houberse dos dous tipos de cuestións na parte teórica da proba, ponderarían do seguinte xeito: 60% cuestións a desenvolver e 40% tipo test. Se só houberse dun tipo de cuestións primarían as cuestións a desenvolver cun 100% da cualificación segundo o resultado da corrección.

Segunda parte da proba. Parte práctica:

Conterá un número significativo de cuestións dos RAs correspondentes aos contidos prácticos do módulo que acredite o coñecemento dos mesmos divididos en exercicios prácticos de varios tipos que poden conter cálculos, casos de estudo ou preparación dunha proposta de negociación, elaboración de ofertas, cumprimentación de contratos, etc

- Os cálculos serán corrixidos seguindo padróns de corrección e listas de cotexo onde se incluírán as secuencias dos cálculos e a súa valoración para obter o total da cualificación.
- No resto de cuestións prácticas se darán instrucións sobre os apartados a desenvolver e a cualificación de cada un deles. Serán corrixidos cunha rúbrica adaptada a cada cuestión concreta cos seguintes niveis de logro: completo/excelente 100% da cualificación do indicador de que se trate; case completo/bo 75%; aceptable (mínimo) 50% e insuficiente do 0% ao 40%.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Constará de 10 preguntas a desenvolver e/ou dun número significativo de cuestións tipo test sobre os contidos teóricos do módulo:

- O servizo de atención a clientela en todas as etapas analizando os obxetivos e estratexias comerciais.
- Protocolos de atención a clientela e valoración das funcións, técnicas e actitudes a desenvolver.
- Resolución de suxerencias queixas e reclamacións, e valoración do resultado do procedemento.
- Xestión e análise da relación cos provedores tendo en conta os produtos e servizos prestados.
- Elaboración e análise de extratexias comerciais.



4.b) Segunda parte da proba

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

- Casos prácticos das distintas fases da atención ó público de establecementos de produtos alimentarios, e análise da estratexia comercial empregada.
- Elaboración dun protocolo de atención comercial en caso de producirse unha queixa, una suxerencia ou unha reclamación aplicando a lexislación vixente.
- Elaboración dun caso práctico de análise de clientes.
- Elaboración dun caso práctico de análise de provedores.