

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026455	Terra de Trasancos	Narón	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CBCOM11	Servizos comerciais	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	TERESA NOVO CURRÁS, SABELA FARIÑA GARCÍA (Subst.)
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Estas persoas exercen a súa actividade por conta allea en empresas de distribución comercial, tanto por xunto (centrais de compras, mercados centrais de abastos, cash and carry, etc.), como retalistas (tendas, supermercados, hipermercados e grandes superficies comerciais), en centros de distribución comercial e en departamentos comerciais e almacéns de empresas doutros sectores produtivos.

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	Comunicación e atención ao cliente	Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen. Barreiras e comunicación verbal	18	25
2	Venda de produtos e servizos	O vendedor: características, funcións e actitudes. Técnicas de venda.	17	25
3	Información á clientela	Tipoloxía de clientela, papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela	18	25
4	Tratamento das reclamacións	Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Documentos.	16	25

4. Por cada unidade didáctica
4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Comunicación e atención ao cliente	18

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
<p>Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.</p> <p>Barreiras e dificultades comunicativas.</p> <p>Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.</p> <p>Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.</p> <p>A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.</p> <p>Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.</p> <p>O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.</p>

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Venda de produtos e servizos	17

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 xustifícaa desde o punto de vista técnico	SI
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	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 Analízase a tipoloxía de público
CA2.2 Diferenciase clientela de provedores/as e do público en xeral
CA2.3 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial
CA2.4 Diferenciase 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
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

Criterios de avaliación
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

4.2.e) Contidos

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

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Información á clientela	18

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
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	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 Transmíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso
CA3.3 Identifícanse 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 aparelladas
CA4.1 Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela
CA4.2 Valorouse 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

4.3.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.

Contidos
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento das reclamacións	16

4.4.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

4.4.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

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

Os mínimos exixibles son os reflectidos nas táboas do apartado 4. c. de cada unha das unidades didácticas, na que ademais indicamos que peso na cualificación ten cada un dos criterios de avaliación que compoñen cada unidade.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN do alumno/a.

A cualificación obterase na seguinte proporción:

As probas escritas ponderarán un 60% na nota final e amosarán os coñecementos que posúe o alumnado e as deficiencias no seu proceso de aprendizaxe. Valoraranse:

- A corrección das respostas
- A presentación estética, caligrafía, faltas de ortografía.
- A coherencia interna do discurso.

En cada avaliación farase unha ou máis probas escritas individuais que serán realizadas mediante o emprego das aplicacións informáticas e/ou en soporte papel empregando un bolígrafo de cor azul. Indicarase a puntuación correspondente a cada pregunta e/ou exercicio e serán valoradas sobre 10 puntos. No caso de existires varias probas escritas será necesario obter unha nota mínima de 3 para facer á media aritmética. A nota deste apartado será insuficiente no caso de obter unha cualificación inferior a 5.

As probas de produto ponderarán o 40% e versarán sobre actividades de ensino-aprendizaxe. Nestas probas utilizaranse táboas de observación e listas de cotexo. Nas primeiras valorarase a participación, interese polo módulo e traballo en equipo. Nas segundas valorarase os traballos individuais e en grupo realizados. Indicarase a puntuación correspondente de cada unha delas e serán valoradas sobre 10 puntos. No caso de existires varias probas, será necesario obter unha nota mínima de 4 para facer a media aritmética. A nota deste apartado será insuficiente no caso de obter unha cualificación inferior a 5.

A avaliación final do módulo; a nota final do módulo será a nota media das tres avaliacións, sendo necesario ter aprobadas cada unha delas para o cálculo da media. Se hai algunha suspensa, aínda que a media sexa igual ou superior a 5, o módulo deberá ser recuperado.

Este módulo impartirase integramente de forma presencial, en caso de confinamento, utilizaranse medios telemáticos empregando a aula virtual do centro e preferentemente a aplicación OFFICE 365 e a plataforma FALEMOS.

As probas de produto ponderarán o 40% e versarán sobre actividades de ensino-aprendizaxe. Nestas probas utilizaranse táboas de observación e listas de cotexo. Nas primeiras valorarase a participación, interese polo módulo e traballo en equipo. Nas segundas valorarase os traballos individuais e en grupo realizados. Indicarase a puntuación correspondente de cada unha delas e serán valoradas sobre 10 puntos. No caso de existires varias probas, será necesario obter unha nota mínima de 4 para facer a media aritmética. A nota deste apartado será insuficiente no caso de obter unha cualificación inferior a 5.

A avaliación final servirá para valorar os logros obtidos polo alumno/a ao termo do proceso de ensino-aprendizaxe e para determinar a cualificación final do ciclo formativo en función dos obxetivos xerais do currículo e a competencia profesional característica do título. Os/as alumnos/as que tivesen cualificación positiva nas tres avaliacións trimestrais, non terán que presentarse a esta proba final.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumnado con dereito a "avaliación continua" que non supere algún criterio de avaliación considerado mínimo esixible ou non se persone á algunha/s proba/s, terá unha segunda oportunidade na convocatoria previa a FCT.

Cada proba sera puntuada cun valor numérico de 0 a 10 puntos. Sendo preciso obter unha cualificación mínima dun 5 para superar o módulo. A nota final do módulo determinarase segundo os criterios de cualificacións.

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

De acordo co artigo 2.3 da orde do 30 de xullo de 2007 e art. 25.3 da Orde de 12.07.11 o alumnado que acumule un número de faltas de asistencia superior ao 10% das sesións das horas totais do módulo e/ou o 10% das faltas de asistencia xustificadas e sen xustificar tal e como se recolle nas normas NOF do centro, perderá o dereito a avaliación continua e deberán presentarse a unha proba extraordinaria, a celebrar nas

datas establecidas polo Departamento. Esta avaliación extraordinaria consiste en dúas partes e serán valoradas cada unha cunha puntuación máxima de 10 puntos:

- Proba escrita, que abranguerá o dado nas dúas avaliacións.
- Proba de produto na que aplicará as técnicas de comunicación.

O módulo será superado se obtén unha nota mínima dun 5 en cada unha das partes. A nota final será a media aritmética das dúas probas. Para a proba escrita deberá traer un bolígrafo azul.

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

A avaliación do proceso de ensinanza-aprendizaxe vai permitir avaliar a actividade docente, e deste xeito poder mellorar aqueles aspectos que sexan deficientes ou non acaden as expectativas desexadas. Mensualmente farase unha valoración sobre o seguimento da programación.

Ao final do ciclo ou curso, os datos tomados durante o desenvolvemento da programación permitirán avaliar e tomar decisións de modificación das programacións. Mellorar a programación para o curso seguinte e solucionar aquelas deficiencias que puidera ter esta.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Consistirá nunha posta en común do equipo docente sobre as características xerais do grupo e as circunstancias particulares, con incidencia educativa en determinados alumnos. Terá por obxecto coñecer as características, capacidades dos alumnos e súa formación previa, todo encamiñado a tomar as medidas de reforzo que se estimen oportunas

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

A programación está elaborada para un grupo de alumn@s, que poiden presentar dificultades de aprendizaxe, discapacidade física, alumn@s estranxeiros con problemas de comunicación, alumn@s con problemas de inserción social ou trastorno de personalidade, con necesidades educativas específicas, etc.

A atención pode ser tan diversa que para cada caso adoptaranse distintas medidas especiais en función das necesidades e da situación concreta de cada alumn@.

Dentro do desenvolvemento didáctico deste módulo profesional aplicaranse as medidas necesarias para dar resposta ao alumnado con necesidades educativas específicas, sempre contando co apoio do Departamento de Orientación do IES.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

É importante destacar que con este módulo non só se pretende acadar as capacidades ou obxectivos anteriormente expostos, senon que ademais estableceremos obxectivos en relación cos temas transversais, co uso adecuado das tecnoloxías da información e comunicación, e coa prevención de riscos laborais derivados do exercicio profesional.

Temas transversais:

Se temos en conta que o centro educativo non so serve a fines individuais, senon tamén a fins sociais, e que prepara para vivir como adultos responsables, entendemos perfectamente que se aborden xunto a temas formativos-científicos, temas transversais que dean resposta a outras necesidades básicas, referidas principalmente a valores, ideoloxías, modos, etc. Por elo, establecemos o seguinte obxectivo para noso módulo profesional:

Resolver os conflitos mediante o diálogo, sendo transixentes e aceptando as ideas dos demais como bases dunha convivencia en paz, así como respectar a todas as persoas sexa cal sexa a súa condición social, sexual, racial ou as súas crenzas. Na formación do alumno ademais do coñecemento científico correspondente ás distintas áreas, convén que se formen en aspectos relativos á convivencia. Estes temas non son específicos de ningunha área, pero todas elas poden tratalos. Os temas a tratar son:

A educación para a igualdade de oportunidade de ambos sexos - Terá un tratamento fundamentalmente metodolóxico, coidando aspectos como; nivel de expectativas iguais ante alumnos e alumnas, idéntica dedicación a ambos sexos, evitar actitudes protectoras hacia as alumnas e asignar tarefas de responsabilidade en función das capacidades individuais.

A educación ambiental - Potenciaranse as actitudes persoais de aproveitamento de materiais nas aulas

A adecuación para a saúde e calidade de vida. - Traballarase a atención e respecto das normas de uso das ferramentas e aparellos do laboratorio. Traballarase tamén o respecto polo orde e a limpeza no posto de traballo.

A educación para o consumidor - Potenciarase o consumo moderado e responsable de recursos e materiais funxibles. Potenciarase tamén a aplicación de criterios de racionalidade enerxética naqueles temas sensibles.

Outros temas que tamén se poden tratar son: Educación para a paz. Educación moral e cívica. Educación para o lecer. Educación vial. Educación sexual. Uso das tecnoloxías da información e comunicación.

De igual modo, e posto que hoxe en día estamos inmersos na era da sociedade da información, non debemos descoidar o uso que o alumnado pode facer das tecnoloxías dispoñibles para a búsqueda e comunicación da información. Por elo, establecemos os seguintes obxectivos relacionados co uso adecuado das tecnoloxías da información e comunicación para o módulo profesional: Utilizar satisfactoriamente as diferentes ferramentas e técnicas propias das tecnoloxías da información e comunicación para a busca da información, discriminando e contrastando a veracidade e corrección da información obtida.

Ademais, estes contidos novamente se desenvolveran a o largo de todas e cada unha das unidades didácticas. Prevención de riscos laborais Por último, e dado que a finalidade última de o ciclo formativo e formar profesionais que poidan incorporarse directamente o mundo laboral, e necesario que o noso alumnado coñeza os riscos laborais propios da súa profesión. Concretamente en este módulo os riscos laborais máis importantes están directamente relacionados tanto con unha mala organización do posto de traballo como con unha mala ergonomía no mesmo. Es por elo, que estableceremos en o módulo profesional o seguinte obxectivo: Coñecer e respectar as principais normas de prevención de riscos laborais no posto de traballo. Estes contidos vanse a secuenciar de maneira transversal o largo do módulo profesional, de forma que a finalización do mesmo se desenvolvesen completamente.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Programación de actividades que se relacionen, sempre que sexa posible, con capacidades que se deriven do perfil profesional e a súa adaptación aos requisitos profesionais do seu contorno.

Sería conveniente levar los alumnos a visitar Inditex, Gadisa, o Pull & Bear , para darles a conocer la parte de logística , distribución y almacenaje.

10. Outros apartados

10.1) Metodoloxía en caso de confinamento

Este módulo impartirase íntegramene de forma presencial, non se acolle ó 20% voluntario de forma telemática, co fin de non perxudicar ós colectivos máis vulnerables. A ensinanza presencial é a única que ofrece igualdade de oportunidades a todo ó alumnado.

En caso de confinamento , se a ensinanza se tivese que impartir de modo telemático, os mínimos esixibles serán os mesmos en función do peso específico dos R.A. que figuran nesta programación para a ensinanza presencial e utilizaranse medios telemáticos empregando a aula virtual do centro IES TERRA DE TRASANCOS e preferentemente a aplicación OFFICE 365 e a plataforma WEBEX e Hangouts.

O procedemento para avaliar será tamén o mesmo que para a presencial como se indica no apartado 5 desta programación: probas escritas utilizando os medios telemáticos máis convintes.

No caso de entrega de traballos e exercicios prácticos, éstos deberán de ser entregados na data establecida pola profesora e deberá seguir as pautas indicadas no punto 5.

Sempre que sexa posible as probas, exámes,..., serán presenciais.