



1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026030	Terra de Xallas	Santa Comba	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	ADRIÁN VÁZQUEZ PARCERO, DIEGO RAMOS GONZÁLEZ (Subst.)
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
(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 posventa 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 Identifícanse 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 Identifícanse 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 Identifícase 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.

Cráterios de avaliación do currículo

(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.

(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 Descríbonse 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.

Crterios de avaliación do currículo

(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.

(MP0651_22) CA3.2 Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.

Cráterios de avaliación do currículo
(MP0651_12) CA3.3 Identifícouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.
(MP0651_22) CA3.3 Identifícaróñse 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 Descríbóñse 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 Descríbóñse 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 Identifícaróñse 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.

Criterios de avaliación do currículo
(MP0651_12) CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.
(MP0651_12) CA4.3 Seleccionouse 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.
(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.

Resultados de aprendizaxe do currículo

(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 Identifícanse 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 Identifícanse 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.

Cráterios de avaliación do currículo

(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.

(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 Descríbóronse 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 Aplícouse 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.

Crterios de avaliación do currículo

(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 Identifícaronse 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 Identifícaronse os elementos que interveñen na atención posvenda.

(MP0651_12) CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.

(MP0651_22) CA3.3 Identifícaronse 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.

Crterios de avaliación do currículo

(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 posventa.

(MP0651_12) CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.

(MP0651_22) CA3.7 Descríbóronse 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 Descríbóronse 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 Identifícanse 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 Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.

(MP0651_12) CA4.4 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.

(MP0651_12) CA4.5 Identifícanse 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.

Crterios de avaliación do currículo

(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.

(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 exixibles:

CA1.1 - Identificáronse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.

CA1.2 - Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.

CA1.3 - Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.

CA1.4 - Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.

CA1.5 - Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.

CA1.6 - Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais.

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.

CA1.8 - Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.

CA1.9 - Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.

CA1.10 - Identificáronse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.

CA2.1 - Identificáronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.

CA2.2 - Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.

CA2.3 - Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.

CA2.4 - Identificáronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.

CA2.5 - Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa

CA2.6 - Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

CA2.7 - Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.

CA2.8 - Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.

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

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

CA3.1 - Identificáronse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.

CA3.2 - Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

CA3.3 - Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.

CA3.4 - Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.

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.

CA3.6 - Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.

CA3.7 - Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.

CA3.8 - Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.

CA3.9 - Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.

CA3.10 - Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).

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.

CA4.2 - Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.

CA4.3 - Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.

CA4.4 - Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.

CA4.5 - Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.

CA4.6 - Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.

CA4.7 - Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.

CA4.8 - Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.

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).

CA4.10 - Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.

CA4.11 - Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.

CA4.12 - Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica



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.

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.

CA1.3 - Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.

CA1.4 - Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.

CA1.5 - Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.

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.

CA1.7 - Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.

CA2.1 - Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

CA2.2 - Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.

CA2.3 - Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.

CA2.4 - Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións

CA2.5 - Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

CA2.6 - Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.

CA2.7 - Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

CA2.8 - Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.

CA2.9 - Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.

CA2.10 - Aplicouse a normativa en materia de consumo.

CA3.1 - Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.

CA3.2 - Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.

CA3.3 - Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

CA3.4 - Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.

CA3.5 - Distingúronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.

CA3.6 - Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.

CA3.7 - Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.

CA3.8 - Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.

CA3.9 - Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.

CA3.10 - Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

Aplicarase do seguinte xeito:

Proba teórica: Proba escrita con carácter teórico. Cualificaranse na escala de 0 a 10.

A nota mínima para superar a proba será un 5, nota mínima a acadar para poder realizar a proba práctica

Proba práctica: Proba escrita de carácter práctico. Cualificaranse na escala de 0 a 10.

A nota mínima para superar a proba será un 5

A nota final:

- Calcularase mediante media aritmética das dúas probas.

- As persoas que non superen a proba teórica serán cualificadas cun cero na proba práctica

- As persoas que non superen a proba práctica, a puntuación máxima na nota final será catro puntos.

- Tratamento dos decimais: O cálculo das cualificacións realizarase sempre con dous decimais, que se arrastrarán en tódalas operacións implicadas, axustando as milésimas as centésimas mais próximas por defecto ou por exceso.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Proba Teórica:

Proba escrita que se baseará nunha serie de preguntas relacionadas cos contidos da programación onde o aspirante demostre que acadou os mínimos esixibles..

As preguntas poderán ser:

- Preguntas tipo test con 4 respostas alternativas onde só unha é correcta



As respostas non contestadas, non puntuarán.

As respostas incorrectas puntuarán negativo

- e/ou Preguntas curtas de desenvolvemento de conceptos
- e/ou Preguntas de relación

Instrumentos necesarios

O/a aspirante deberá presentarse con bolígrafo azul ou negro, o resto do material necesario será facilitado polo propio centro.

Contidos:

Unidade formativa 1: comunicación e arquivo

BC1. Técnicas de comunicación institucional e promocional

- Organizacións empresariais.
- Funcións na organización: dirección, planificación, organización e control. Departamentos.
- Tipoloxía das organizacións: organigramas.
- Dirección na empresa.
- Procesos e sistemas de información nas organizacións.
- Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.
- Elementos e barreiras da comunicación.
- Comunicación e información, e comportamento
- Relacións humanas e laborais na empresa.
- Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
- Comunicación externa na empresa
- Calidade do servizo e atención de demandas.
- Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.

BC2. Comunicacións orais presenciais e non presenciais

- 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.
- Barreiras da comunicación verbal e non verbal.
- Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.
- Utilización de técnicas de imaxe persoal.
- Comunicaci3ns na recepci3n de visitas.
- Realizaci3n de entrevistas.
- Realizaci3n de presentaci3ns.
- Comunicaci3n telef3nica.
- Compoñentes da atenci3n telef3nica. Expresi3ns adecuadas.
- Cortesía nas comunicaci3ns telef3nicas.
- Técnicas de transmisi3n da imaxe corporativa nas comunicaci3ns telemáticas.
- Preparaci3n e realizaci3n de chamadas.
- Identificaci3n dos interlocutores.
- Tratamento de diversas categorías de chamadas.
- Central telef3nica.
- Lista telef3nica: uso.
- Videoconferencia.

BC3. Elaboraci3n de documentos profesionais escritos

- Comunicaci3n escrita na empresa.
- Estilos de redacci3n.
- Siglas e abreviaturas.
- Ferramentas para a correcci3n de textos.
- Estruturas e estilos de redacci3n na documentaci3n profesional.
- Documentos de uso na empresa e na Administraci3n.
- Redacci3n de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.
- Comunicaci3n nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea, etc.). Netiqueta.
- Técnicas de comunicaci3n escrita.
- Técnicas de transmisi3n da imaxe corporativa nos escritos.



BC4. Determinación dos procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información

- 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.
- Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.
- Arquivo de documentos.
- Sistemas de arquivo.
- Clasificación da información.
- Centralización ou descentralización do arquivo.
- Proceso de arquivo.
- Custodia e protección do arquivo.
- Bases de datos para o tratamento da información.
- Correo electrónico

Unidade formativa 2: atención á clientela

BC1. Técnicas de comunicación relacionadas coa atención á clientela ou ás persoas usuarias

- Clientela.
- Atención á clientela na empresa ou organización.
- Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa.
- Documentación implicada na atención á clientela.
- Sistemas de información e bases de datos.
- Relacións públicas.
- Canles de comunicación coa clientela.
- Procedementos de obtención e recollida de información.
- Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou persoas usuarias.
- Estratexia de relación.

BC2. Xestión de consultas, queixas e reclamacións

- Consumidores ou consumidoras.

- Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.
- Papel dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
- Dereitos e deberes dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
- Defensa dos consumidores ou consumidoras.
- Institucións e organismos de protección dos consumidores ou consumidoras.
- Reclamacións e denuncias.
- Mediación e arbitraje: concepto e características.
- Situacións en que se orixina unha mediación ou arbitraje.

BC3. Organización do servizo posvenda

- Valor dun produto ou servizo para a clientela.
- 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

4.b) Segunda parte da proba

Proba Práctica:

Proba práctica baseada na resolución dunha serie de supostos prácticos onde o aspirante demostre que acadou os mínimos exixibles.

Consistirán na elaboración de documentos e casos prácticos relacionados cos contidos do módulo.

Instrumentos necesarios

O aspirante deberá presentarse con bolígrafo azul ou negro. O resto do material necesario será facilitado polo propio centro.

Contidos:



Unidade formativa 1: Comunicación e arquivo

BC1. Técnicas de comunicación institucional e promocional

- Organizacións empresariais.
- Funcións na organización: dirección, planificación, organización e control. Departamentos.
- Tipoloxía das organizacións: organigramas.
- Dirección na empresa.
- Procesos e sistemas de información nas organizacións.
- Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.
- Elementos e barreiras da comunicación.
- Comunicación e información, e comportamento
- Relacións humanas e laborais na empresa.
- Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
- Comunicación externa na empresa
- Calidade do servizo e atención de demandas.
- Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.

BC2. Comunicacións orais presenciais e non presenciais

- 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.
- Barreiras da comunicación verbal e non verbal.
- Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.
- Utilización de técnicas de imaxe persoal.
- Comunicacións na recepción de visitas.
- Realización de entrevistas.
- Realización de presentacións.
- Comunicación telefónica.
- Compoñentes da atención telefónica. Expresións adecuadas.



- Cortesía nas comunicacións telefónicas.
- Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.
- Preparación e realización de chamadas.
- Identificación dos interlocutores.
- Tratamento de diversas categorías de chamadas.
- Central telefónica.
- Lista telefónica: uso.
- Videoconferencia.

BC3. Elaboración de documentos profesionais escritos

- Comunicación escrita na empresa.
- Estilos de redacción.
- Siglas e abreviaturas.
- Ferramentas para a corrección de textos.
- 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, mensaxaría instantánea, etc.). Netiqueta.
- Técnicas de comunicación escrita.
- Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.

BC4. Determinación dos procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información

- 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.
- Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.
- Arquivo de documentos.
- Sistemas de arquivo.
- Clasificación da información.
- Centralización ou descentralización do arquivo.

- Proceso de arquivo.
- Custodia e protección do arquivo.
- Bases de datos para o tratamento da información.
- Correo electrónico

Unidade formativa 2: atención á clientela

BC1. Técnicas de comunicación relacionadas coa atención á clientela ou ás persoas usuarias

- Clientela.
- Atención á clientela na empresa ou organización.
- Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa.
- Documentación implicada na atención á clientela.
- Sistemas de información e bases de datos.
- Relacións públicas.
- Canles de comunicación coa clientela.
- Procedementos de obtención e recollida de información.
- Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou persoas usuarias.
- Estratexia de relación.

BC2. Xestión de consultas, queixas e reclamacións

- Consumidores ou consumidoras.
- Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.
- Papel dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
- Dereitos e deberes dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
- Defensa dos consumidores ou consumidoras.
- Institucións e organismos de protección dos consumidores ou consumidoras.
- Reclamacións e denuncias.
- Mediación e arbitraje: concepto e características.
- Situacións en que se orixina unha mediación ou arbitraje.

BC3. Organización do servizo posvenda

- Valor dun produto ou servizo para a clientela.
- 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