

HOJA RESUMEN. MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE.
2º GRADO BÁSICO SERVICIOS COMERCIALES.

ÍNDICE DE UNIDADES DE TRABAJO

TEMA 1. - COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

TEMA 2.- VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

TEMA 3 .- LA VENTA Y SU DESARROLLO

TEMA 4.-INFORMACIÓN AL CLIENTE.(I)

TEMA 5-INFORMACIÓN AL CLIENTE.(II)

TEMA 6.-TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES.

TEMPORALIZACIÓN

1	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.	1 TRIMESTRE
2	VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1 TRIMESTRE
3	LA VENTA Y SU DESARROLLO.	2 TRIMESTRE
4	INFORMACIÓN AL CLIENTE(I)	2 TRIMESTRE
5	INFORMACIÓN AL CLIENTE (II)	3 TRIMESTRE.
6	TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES.	3 TRIMESTRE.

La temporalización prevista es flexible, y se adaptará al ritmo del proceso de enseñanza-aprendizaje que sea más adecuado para los alumnos. Se da más importancia por parte del profesor a la calidad de los contenidos impartidos que a la cantidad de los mismos.

METODOLOGÍA

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo.

- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad y la búsqueda de términos usados en la misma.
- Seguiré con la explicación de los conceptos de cada unidad y realizar una exposición teórica de los contenidos. Los alumnos utilizarán el libro de texto para estudiar la asignatura .
- El talante dialogante presidirá todas mis clases, ayudará a que alumnos y alumnas aprendan a expresar sentimientos y acabarán aprendiendo que se les va a valorar su “saber hacer” y su “saber estar”.
- Los alumnos realizan una serie de actividades , que dependen de los contenidos de la unidad, para lograr la consecución de los objetivos.
- Diseñan un Layout del almacén.
- Se utilizará el ordenador y el cañón, como herramienta fundamental para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se expondrán los diferentes contenidos.

La asistencia a clase será muy importante, si el alumno falta con asiduidad se tendrá muy en cuenta a la hora de la evaluación, no pudiendo realizar los trabajos y actividades de cada día hechos en clase.

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Para comprobar que los alumnos han adquirido las enseñanzas mínimas exigidas realizaremos:

- Evaluación inicial para conocer el nivel del que parten los alumnos.
- Evaluación formativa, a medida que se avance en el desarrollo de los contenidos, mediante la observación directa y diaria.
- Evaluación final mediante el empleo de pruebas teórico-prácticas con cuestionarios de preguntas y realización de prácticas.

Criterios de calificación

Cada unidad de trabajo será evaluada de la siguiente manera:

- La observación directa de las actitudes de los alumnos(comportamiento, participación en clase, respeto a las normas del Centro y respeto a sus compañeros, esfuerzo, atención al detalle, etc.):10% de la nota.
- Con un 20% la parte práctica (realización de ejercicios tanto en clase como los propuestos para casa de forma correcta y la entrega de trabajos a su debido tiempo).
- Pruebas escritas (al menos un examen por unidad de trabajo) : 70%
- Será obligatorio aprobar las tres evaluaciones, la nota final, será la obtenida como media aritmética de las tres evaluaciones.
- La participación en las actividades complementarias y extraescolares será de obligatorio cumplimiento .
- Para eliminar la materia, es necesario obtener un 4 en el examen parcial.
- Los teléfonos móviles no se permiten sobre la mesa durante los exámenes.
- Copiar en un examen supone suspender la evaluación correspondiente, que se podrá recuperar en Junio.