****

**PROGRAMACIÓN MÓDULO:**

**COMUNICACIÓN**

**Y**

**ATENCIÓN**

**AL**

**CLIENTE.**

**PROFESOR: CARMELO VENEGAS MAYA**

**( CURSO 2018- 2019)**

**0.- INTRODUCCIÓN.**

El módulo de Comunicación y Atención al Cliente está incluido en Ciclo de Grado Superior de Administración y Finanzas.

Esta programación didáctica se ha elaborado según lo establecido en el Real Decreto 1584 / 2011, del Ministerio de Educación y Cultura ( BOE del 15 – 12 -2011) , por el que establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas y el Decreto número 2 / 2015 por el que se establece el currículo del Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas en la Comunidad Autónoma de Extremadura, el cual lo incluye en el primer / segundo curso, y que constituyen el primer nivel de concreción curricular.

La programación continúa con las directrices marcadas en el Proyecto Curricular de Ciclo y las consideraciones plasmadas en la Programación del Departamento de Administración y Gestión del I.E.S “ Eugenio Hermoso”, en su segundo nivel de concreción curricular.

Por tanto mediante este documento se establece el tercer nivel de concreción curricular, en el cual además de contener la programación didáctica del módulo, enmarca la programación de aula.

La Formación Profesional de nuestro centro está certificada según la Norma UNE EN-ISO 9001:2015, esto hace que la programación, dentro de la etapa enseñanza / aprendizaje, esté procedimentada, teniendo además que cumplir una serie de parámetros que se irán explicando a lo largo de esta programación.

Hacer hincapié en que el desarrollo de esta programación quedará plasmado en un documento estándar para todas la enseñanzas de F.P., denominado “Cuaderno del Profesor, ” y que contendrá la programación prevista debidamente temporalizada, una previsión semanal a modo de programación de aula y un diario de clase, en otros documentos.

Finalmente, debemos reseñar que se han tenido en cuenta las aportaciones realizadas en la memoria del módulo del curso 2017 / 2018, donde se incluía un nuevo tema sobre el consumidor crítico. Por tanto he ampliado el último tema para dar cabida a esta nueva aportación con el objetivo de desarrollar una opinión crítica en el alumnado a la hora de ejercer sus acciones como consumidor dentro de la sociedad de la información.

**1.- IDENTIFICACIÓN:**

**1.1.- MÓDULO:**  Comunicación y Atención al Cliente

**1.2.- CÓDIGO:**  0651.

**1.3.- DURACIÓN:** 128 HORAS. CUATRO HORAS SEMANALES.

**PERTENECE AL CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**.

( Real Decreto 1584/2011, de 04 de Noviembre, por el que establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas y el Decreto número 2/2015 por el que se establece el currículo del Título de Grado Superior en Administración y Finanzas de Gestión en la Comunidad Autónoma de Extremadura).

**1.4.-CÓDIGO DE CICLO:** ADG3-1

**1.5.-UBICACIÓN DE MÓDULO:** PRIMER CURSO.

**2.- PERFIL PROFESIONAL.**

El perfil profesional del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

**2.1.- COMPETENCIA GENERAL.**

La competencia general de este título consiste en organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental

**2.2.- COMPETENCIA PROFESIONAL, PERSONALES Y SOCIALES.**

**Las competencias profesionales, personales y sociales que desarrolla este módulo son las siguientes:**

a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.

b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.

c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.

f) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.

g) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.

h) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

i) Desarrollar las competencias comunicativas necesarias para interactuar con compañeros y aprender a expresarse en público.

j) Conocer y aplicar el lenguaje técnico – económico propios de la especialidad.

**2.3.- RELACIÓN DE UNIDADES DE COMPETENCIA Y CUALIFIACIONES PROFESIONALES.**

Por lo que afecta a las **cualificaciones y unidades de competencia** comprendidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, en el artículo 6 del citado RD 1584/2011 se mencionan todas las comprendidas en el título. En concreto, la unidad de competencia acreditable que afecta a este módulo son las siguientes:

UC0982\_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

UC0986\_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

UC0987\_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

**3.- OBJETIVOS GENERALES.**

Los objetivos generales que se contribuye a alcanzar con el módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente son los siguientes:

a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.

b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.

c) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.

d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.

e) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.

f) Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.

g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.

h) Adquirir herramientas necesarias para ejercer sus acciones como consumidor teniendo en cuenta su repercusiòn en la sociedad, el medio ambiente, en los derechos laborales, en la igualdad y respeto a los derechos humanos dentro de una economía globalizada.

i) Desarrollar competencias comunicativas para hablar en público e interactuar con sus compañeros en clase.

j) Conocer y aplicar el lenguaje técnico propio de la especialidad.

**4.- RESULTADOS DE APRENIZAJE**

Resultados de aprendizaje asociados al módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente son los que se relacionan:

1.- Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.

2.- Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.

3.- Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

4.- Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

5.- Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

6.- Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente

7.- Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

8,- Identifica la repercusión, en distintos ámbitos económicos, sociales, laborales, etc, de sus decisiones de consumo.

9.- Conocer e identificar expresiones y conceptos propios de la especialidad y de su ámbito de actualiadad.

**5.- CONTENIDOS.**

**5.1. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.**

Para cumplir con los resultados de aprendizaje que recoge la normativa vigente para este módulo se establecen en esa misma norma una serie de contenidos básicos y criterios de evaluación, que contribuyen a que el alumnado alcance el nivel requerido, para la acreditación de las unidades de competencia que este módulo aporta al Título de Técnico de Grado Medio de Administración y Gestión.

Para el curso académico 2018/ 2019 se va a desarrollar el módulo en 16 unidades que se describen a continuación, contando con 131 horas reales. Se establece la temporalización del mismo en las diferentes evaluaciones.

**1ª EVALUACIÓN: 40 horas**

***INTRODUCCIÓN AL MÓDULO:***

Contenidos del módulo.

Metodología ( forma de trabajar, realización de casos prácticos, actividades…)

Evaluación ( mínimos exigibles, criterios de evaluación y calificación, exámenes, ponderación de notas absolutas, etc.)

Materiales y recursos didácticos ( libro de texto, apuntes, ordenador, documentos, recursos de aula, etc.)

**TEMPORALIZACIÓN. 1 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 1***: **LA EMPRESA**

**CONTENIDOS:**

**1.** ¿**Qué es una empresa?**

2. ¿Qué elementos componen la empresa?

3. ¿Todas las empresas son iguales?

4. **La organización formal**

5. El departamento, pilar básico de la estructura formal

6. ¿Es importante que los departamentos se relacionen entre sí?

**7. La función de producción**

**8. Función comercial**

**9. Función económico-financiera**

10. Los recursos humanos. El departamento de personal

**TEMPORALIZACIÓN: 7 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 2***: **EL ARTE DE DIRIGIR Y ADMINISTRAR**.

**CONTENIDOS**

1. La empresa es un sistema

**2. La administración empresarial**

3. Funciones de la dirección

**4. Liderazgo interno**

**5. La motivación**

6. Saber tomar el mando

**TEMPORALIZACIÓN; 8 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 3*:** **EMPRESA Y COMUNICACIÓN**

**CONTENIDOS**

1. La comunicación es una necesidad

**2. Información y comunicación**

3. ¿Cómo se produce la comunicación?

4. Lenguajes que empleamos para comunicarnos

**5. Eliminar barreras para comunicarnos mejor**

6. Sistema de comunicación empresarial

**7. Las comunicaciones internas en la empresa**

8. Comunicaciones internas especiales: las relaciones laborales

**9. Las comunicaciones externas de la empresa**

**TEMPORALIZACIÓN: 8 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 4***: **LAS COMUNICACIONES ORALES**

**CONTENIDOS**

1. Elementos y funciones de la comunicación oral

**2. Características de la comunicación verbal**

3. Principios básicos en la comunicación oral

**4. Técnicas y herramientas del habla**

5. Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral

**6. Comunicación no verbal. Lenguaje del cuerpo y protocolo gestual**

**TEMPORALIZACIÓN: 8 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 5:* LA EMPRESA Y LAS COMUNICACIONES ORALES.**

**CONTENIDOS**

**1. Las comunicaciones orales en la empresa**

2. El teléfono en la actividad empresarial

**3. Protocolo en la atención de llamadas telefónicas**

4. «Sonría, por favor», también por el teléfono

**5. Situaciones delicadas: objeciones, quejas y reclamaciones**

6. La informática y las comunicaciones verbales

7. Comunicaciones presenciales.

8. Protocolo a seguir en las visitas de negocios.

**TEMPORALIZACIÓN: 8 HORAS**

**2ª EVALUACIÓN: 41 horas**

***UNIDAD DE TRABAJO 6:***  **ESCRITURA Y REDACCIÓN COMERCIAL**

**CONTENIDOS**

**1. El mensaje escrito**

**2. Las comunicaciones escritas en la empresa**

**3. La correspondencia comercial**

4. La carta. Aspectos generales

**5. Proceso de elaboración de las cartas comerciales**

**TEMPORALIZACIÓN: 9 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 7:*** **DOCUMENTOS PROFESIONALES.**

**CONTENIDOS**

**1. Cartas relacionadas con el proceso de compra**

**2. Cartas generadas en el proceso de cobro**

**3. Las circulares**

**4. Las ofertas y ventas por correo**

**5. Comunicaciones internas de carácter breve**

6. Los informes

7. Documentos relacionados con las reuniones de empresa

**8. Las comunicaciones formales.**

**TEMPORALIZACIÓN: 9 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 8:* TRATAMIENTO Y CLASIFICACIÓN DE LA** COMUNICACIÓN ESCRITA

**CONTENIDOS**

**1. Tratamiento de la correspondencia**

2. La comunicación mediante fax

3. Correos y la información escrita

4. Clasificación y ordenación de documentos

**5. Sistemas y métodos de clasificación**

6. La Ley de las 3R y la documentación

**7.Procedimientos de seguridad y confidencialidad en el tratamiento de la información**.

**TEMPORALIZACIÓN: 8 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 9:* ARCHIVO Y CUSTODIA DE LA INFORMACIÓN:**

**CONTENIDOS**

1. El archivo de la información en soporte de papel

**2. La organización del archivo físico**

3. Equipos y materiales de archivo

4. Buenos hábitos que simplifican el trabajo

**5. El archivo en otros soportes diferentes al papel**

6. Los archivos informáticos

**7. Las bases de datos en el tratamiento de la información**

8. Organización y gestión de archivos del correo electrónico

**9. La protección de los datos informáticos**

**TEMPORALIZACIÓN: 8 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 10****:*  **POTENCIANDO LA IMAGEN DE LA EMPRESA**

**CONTENIDOS**

1.- **Función comercial e imagen empresarial**

2.- Hablemos de marketing

3. El lenguaje del marketing

4. **El plan y los instrumentos del marketing**

5. Políticas de producto, precio y distribución

6. **Políticas de comunicación**

7. La publicidad

8. **La promoción de ventas**

9. Las relaciones públicas

10**. La responsabilidad social corporativa**

**TEMPORALIZACIÓN: 7 HORAS**

**3ª EVALUACION: 50 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 11:* NUEVOS RETOS EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL**

**CONTENIDOS**

1. Impacto de las nuevas tecnologías

**2. Internet como herramienta de gestión**

**3. Intranet y extranet**

4. Ofimática y telemática en la empresa

5. El correo electrónico

6. Redes sociales

7. Blogs y chats

8. E-commerce

**9. Certificado y firma electrónicos**

10. La imagen corporativa.

**TEMPORALIZACIÓN: 10 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 12:* EL CLIENTE UN ACTIVO EMPRESARIAL**.

**CONTENIDOS**

1. Investigar para conocer

2. ¿Quién es el cliente?

3. Motivaciones de compra

4. El departamento de atención al cliente

**5. Elementos de la atención al cliente**

6. Para ofrecer el mejor de los servicios

**7. Cómo atender al cliente que nos visita**

**TEMPORALIZACIÓN: 10 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 13* COMO VENDER SATISFACCIÓN**

**CONTENIDOS**

1. La venta no es el único objetivo

2. **La satisfacción del cliente**

3. **Cómo gestionar la atención al cliente**

4. ¿Qué hacer ante las objeciones?

5. **Quejas y reclamaciones. ¿Cómo actuar?**

6. El servicio posventa

**TEMPORALIZACIÓN: 10 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 14:* CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

**CONTENIDOS**

**1. La calidad en el servicio al cliente**

2. Cómo administrar la calidad

**3. Procedimientos de control en la atención al cliente y en el servicio posventa**

**4. Fidelizar al cliente**

**TEMPORALIZACIÓN: 10 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 15:* EL CONSUMIDOR Y EL PENSAMIENTO CRÍTICO**

**CONTENIDOS**

**1. El consumidor y sus derechos**

2. Normativa en materia de consumo

**3. Instituciones y organismos públicos relacionados con el consumo**

4. Cuando el consumidor ejerce sus derechos: actuaciones y procedimientos

5. Resolución extrajudicial de conflictos: la mediación y el arbitraje

**6. Consumo sostenible y responsable**

**7. El consumidor crítico.**

**TEMPORALIZACIÓN: 10 HORAS**

**5.2. CONTENIDOS MÍNIMOS.**

Los contenidos mínimos que debe de alcanzar el alumnado para considerar superado el módulo aparecen marcados en negrita y cursiva de los descritos en el apartado anterior.

**5.3. CONTENIDOS TRANSVERSALES.**

Los establecidos en el Proyecto Curricular del Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa.

**6.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA.**

La metodología didáctica promoverá el desarrollo de las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en el módulo y contribuir en lo que le corresponda a la consecución de los objetivos generales del ciclo, es decir favorecerá el desarrollo integral del alumno, la capacidad de aprender por sí mismo y para trabajar en equipo.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de gestionar administrativamente la actividad comercial, que incluye aspectos como:

* 1. El desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa y los flujos de información interdepartamentales.
  2. El desarrollo de habilidades sociales con empleados y clientes en la comunicación oral y escrita.
  3. Los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información dentro de la empresa.
  4. Los procedimientos de gestión de quejas y el servicio posventa.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

* 1. El análisis y aplicación de técnicas de comunicación oral y escrita.
  2. El conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.
  3. Las técnicas de confección y registro de la información y la documentación dela empresa, utilizando las aplicaciones informáticas más avanzadas.
  4. El análisis de los principios y tendencias en la atención de quejas y el desarrollo del servicio posventa en las organizaciones.
  5. El conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.

Principalmente una metodología activa y participativa, dando pie a una interrelación con la realidad laboral afín a esta profesión, visitando empresas para conocer "in situ" su actividad comercial y documentación.

Todo esto se llevará a cabo mediante:

* Explicación por parte del profesor al grupo clase de los contenidos teóricos de cada unidad, discusión con los alumnos sobre dichos contenidos para que comenten sus opiniones, planteen dudas …
* Realización por parte de los alumnos de ejercicios teóricos y/o prácticos que en cada caso se propongan.
* Simulación de situaciones reales en las que los alumnos son los protagonistas que se plantearán de forma individual y en grupo.
* Utilización de los equipos y las aplicaciones informáticas adecuadas.

**7.-MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.**

Se utilizará el libro de texto de la editorial Editex. En el aula del grupo se dispone de pizarra digital y de un ordenador por cada dos alumnos. También se completará este manual con material de otras editoriales que el profesor crea necesario en cada momento.

Por último se utilizará contenidos y documentos que están en internet para reforzar y ampliar los contenidos impartidos en el aula.

**8.- EVALUACIÓN ENSEÑANZA / APRENDIZAJE.**

**4.8.1.- Criterios de evaluación.**

Los criterios de evaluación corresponden con los diferentes resultados de aprendizaje propios de cada módulo y permite comprobar el nivel de adquisición de los mismos. Constituyendo de este modo una guía y soporte para definir las actividades propias del proceso de calificación. El módulo de Comunicación y Atención al Cliente, los que debemos considerar son:

***RESULTADO DE APRENDAJE 1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.***

**UNIDAD 1 ( LA EMPRESA). UNIDAD 2 ( EL ARTE DE DIRIGIR) Y UNIDAD 3: (EMPRESA Y COMUNICACIÓN)**

**Criterios de evaluación:**

a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.

b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.

c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.

d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.

e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.

f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.

g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.

h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.

i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.

j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

***RESULTADO DE APRENDIAJE 2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor***

**UNIDAD 4 ( LAS COMUNICACIONES ORALES) Y UNIDAD 5 (LA EMPRESA Y LAS COMUNICACIONES ORALES).**

**Criterios de evaluación:**

a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.

c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.

d) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.

e) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.

f) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.

g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.

h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en

***RESULTADO DE APRENDIZAJE 3. Elabora documentos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.***

**UNIDAD 6 (ESCRITURA Y REDACCIÓN COMERCIAL) Y UNIDAD 7 (DOCUMENTOS PROFESIONALES).**

**Criterios de evaluación:**

a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.

b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.

c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.

d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.

e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.

f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.

g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.

h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.

i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.

j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).

k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

***RESULTADO DE APRENDIZAJE 4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas***

**UNIDAD 8 ( TRATAMIENTO Y CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN ESCRITA) Y UNIDAD 9 ( ARCHIVO Y CUSTODIA DE LA INFORMACIÓN)**

**Criterios de evaluación.**

a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.

b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.

c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.

d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.

e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.

f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.

g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.

h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

***RESULTADO DE APRENDIZAJE 5.*** ***Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios***

**UNIDAD 10 (PONTENCIANDO LA IMAGEN) .UNIDAD 14 ( CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE) Y UNIDAD 15 ( EL CONSUMIDOR).**

**Criterios de evaluación:**

a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.

b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.

c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.

d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.

e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.

f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.

g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario

***RESULTADO DE APRENDIZAJE 6..Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente***

**UNIDAD 11 ( NUEVOS RETOS ENLA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL).UNIDAD 12 ( EL CLIENTE: UN ACTIVO EMPRESARIAL) Y UNIDAD 13 ( CÓMO VENDER SATISFACCIÓN)**

**Criterios de evaluación:**

a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.

b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.

c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.

d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.

e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.

g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.

i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.

j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

***RESULTADO DE APRENDIZAJE 7.***  ***Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.***

**Criterios de evaluación:**

a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.

b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.

c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa

d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.

e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.

f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.

g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.

h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.

i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.

j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

k) Se han asimilado las consecuencia de las decisiones de compra en los ámbito de los derechos humanos, el medioambiente, la distribución de la renta, la salud etc.

**8.2.- Procedimientos de evaluación.**

Se hará un seguimiento del alumnado utilizando distintos métodos para evaluar su aprendizaje, se tendrán en cuenta los resultado de aprendizajes y los criterios de evaluación recogidos en esta programación didáctica, así como la consecución de los contenidos mínimos establecidos en el apartado anterior. La evaluación será continua.

\* Entrega puntual y adecuada de los ejercicios.

\* Asistencia y participación en clase.

\* Observación periódica del trabajo e interés del alumnado.

\* Pruebas escritas que podrán ser de carácter teórico y/o práctico y que serán calificadas de cero a diez puntos.

\* La realización de pruebas orales de periodicidad semanal aproximadamente.

**8.3.- Criterios de calificación.**

**Los apartados a valorar en la evaluación son los siguientes:**

1. **Contenidos.( Hasta un 8 de nota final)**

Se procurará realizar al menos dos exámenes teóricos/prácticos por evaluación. La valoración de este apartado será de hasta el **80% de la nota final de la evaluación**. Las pruebas a realizar podrán del tipo escrito (test, de respuestas cortas o largas) y orales. **Es necesario obtener como mínimo un 4.5 en cada una de las pruebas para poder hacer media con las otras.**

Las pruebas escritas se valorarán según se establezca en el enunciado de cada una de ellas. En las preguntas que no sean de tipo test se valorarán de la siguiente forma las respuestas:

* Aquellas que se correspondan en su totalidad con la respuesta adecuada, se valorará con la máxima nota establecida.
* Aquellas que no siendo totalmente adecuada, se pueda diferir que el alumno conoce el concepto, se valorará con la mitad de la nota establecida.
* Aquellas de las que no se pueda diferir el conocimiento del alumno, aunque se pueda atisbar un cierto conocimiento del mismo, se valorará con una cuarta parte de la nota establecida.
* Aquellas que no tengan que ver nada con la pregunta realizada o no se pueda deducir ningún tipo de conocimiento sobre el concepto preguntado, se valorará con un cero.

Aquellos alumnos/as que no hayan superado alguno de los controles de una evaluación, lo podrán recuperar en un examen del total de la materia de dicho trimestre y antes de la sesión de evaluación. **Este examen de recuperación se valorará hasta un máximo de siete sobre diez.**

1. **Actitud y asistencia.**

Con el objeto de penalizar las malas actitudes y comportamientos que no estén en consonancia con las capacidades personales y sociales especificadas en el perfil profesional del ciclo, se restarán **0,3 puntos por cada** **amonestación cursada por escrito**. Además podrán tenerse en cuenta otros aspectos tales como el interés, puntualidad, atención, participación que serán valorado mediante un sistema de positivos y negativos en función de su comportamiento.

En este módulo se establece un sistema de negativos que se descontarán de la nota de clase obtenida por el alumnado de tal forma que **un negativo supondrá una rebaja en la nota del 0.15 puntos. Los reiterados atrasos al inicio de clase de forma injustificada serán penalizados con -0.15 por cada tres retrasos o su proporción a partir del segundo retraso en cada una de las evaluaciones. Igualmente será descontado de la nota de clase.**

La forma de recuperar la nota obtenida en el apartado de actitud será a criterio de cada profesor en función de si el alumno o la alumno/a en cuestión se le observa una actitud positiva y dispuesta a dicho cambio. El método de recuperación de los puntos perdidos en este apartado será el que en cada momento y de forma discrecional el profesor de la materia considere adecuado y que puede ir desde trabajos de refuerzo de materias del módulo, lecturas, o cualquier otro que observe un aprovechamiento positivo para el alumnado.

1. **Controles orales y trabajos en clase.( Hasta tres puntos)**

Este apartado se valorará hasta un **20% de la nota final de la evaluación**. En él se valorará la realización adecuada de los ejercicios de clase y actividades que se encomiende para casa. **La no realización de la misma supondrá la sanción de un negativo que descontará 0.15 puntos**. **La acumulación de tres negativos en este apartado dará lugar a una amonestación escrita que se valorará en este apartado.**

Semanalmente se realizará una prueba oral con el alumnado que valorará de la siguiente forma;

* Si el alumno/a no contesta sería de 0 punto.
* Si el alumno/a contesta conceptos básicos sería de 1 punto.
* Si el alumnado contesta adecuadamente, sería de 3 puntos.

En este mismo apartado se incluye la penalización de 0.1 puntos por cada falta y 0.05 puntos por cada tilde en cada una de las pruebas, trabajos, exámenes o cualquier actividad del módulo, encaminada a la correcta observancia de las normas de escritura.

La pérdida de puntos podrá ser recuperada por el alumnado mediante la realización de tareas de refuerzo y actividades de mejora encomendadas por el profesor.

Los alumnos/as que se vean sorprendidos copiando o realizando cualquier acto cuya finalidad sea obtener ventaja de forma ilícita en las pruebas del módulo **serán sancionados con un cero** en la prueba correspondiente y si es reincidente dará lugar a suspender la evaluación correspondiente hasta la convocatoria ordinaria de junio.

Para la calificación final del Módulo se tendrán en cuenta todas las calificaciones obtenidas por el alumno en que se ha ido concretando su proceso de aprendizaje en la ponderación establecida para cada uno de los apartados.

Para aquellos/as alumnos/as que no hubieran superado una evaluación se le podrá realizar una prueba o trabajo de recuperación antes de la evaluación, en función del aprovechamiento que puedan mostrar el alumnado. Aquellos que hayan superado todos los controles no deberán realizar dicho examen final de cada evaluación. Estas pruebas de evaluación se diseñarán conjuntamente con las actividades de aprendizaje ya que serán del mismo tipo, aunque más directas y concisas.

**8.4.- Recuperación de evaluaciones pendientes**

Los alumnos que tengan alguna evaluación pendiente se le dará material de refuerzo y actividades para que trabaje el módulo para la convocatoria ordinaria.. El/la alumno/a me tendrá a su disposición para aclarar y reforzar todas las dudas que se le puedan presentar, en el tiempo de ambos recreos.

**8.5.- Medidas a aplicar en situación del módulo pendiente.**

En el presente curso 2018 /2019 no hay en el módulo ningún alumno con pendiente de otros cursos anteriores.

**8.6.- Pérdidas de evaluación continua y suspensos en evaluación continúa.**

En este supuesto se está a lo dispuesto por el departamento administrativo que tiene establecido un tope de 13 faltas ( 10%) para amonestar por primera vez al alumno y de 20 faltas ( 15% ) para la pérdida al derecho de la evaluación continua.

Llegado el caso en que el un alumno pierda el derecho a la evaluación continua se valorará la situación teniendo en cuenta los motivos de las ausencias a clase así como los justificantes aportados por el mismo.Al acumular faltas equivalentes al 10% de las horas lectivas destinadas a un módulo, el profesor correspondiente les comunicará dicha circunstancia mediante escrito en modelo oficial. Cuando el porcentaje de faltas alcance el 15% se les comunicará la pérdida del derecho a evaluación continua, si procede, teniendo a partir de este momento derecho únicamente a un examen final.

**8.7.- Evaluación extraordinaria.**

En el caso de la Evaluación extraordinaria de Septiembre, el alumnado deberá examinarse de toda la materia impartida en el módulo, mediante un examen único que contendrá los contenidos impartidos durante el curso académico.

**8.8.- Evaluación de la enseñanza. Prácticas**

Esta evaluación se realiza mediante los procedimientos establecidos en los procesos de control que el sistema de gestión de calidad establece para tal fin y que está implantado en las enseñanzas de formación profesional del centro.

**8.9.- Indicadores de evaluación.**

Los indicadores de evaluación son los establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad implantados en todas las enseñanzas de Formación Profesional del I.E.S. “Eugenio Hermoso” de Fregenal de la Sierra.

Como evaluación de nuestra etapa enseñanza/aprendizaje, en Formación Profesional establecemos 4 indicadores de evaluación, que nos marcan nuestros niveles de aceptación.

En el cuaderno del profesor existe un modelo de cálculo de estos indicadores, los cuales se ponen en conocimiento de Jefatura de estudios, para elaborar actas de conformidad de los diferentes grupos y estudiarlas en las sesiones de evaluación.

Por lo tanto, nosotros aportaremos los indicadores de nuestro módulo, los cuales ya podremos analizar personalmente, pero tiene especial interés el análisis del grupo, donde si no se alcanza alguno de ellos, el grupo se considera No Conforme. En este momento, en la sesión de evaluación se abre una No Conformidad de Grupo, analizando las posibles causas, y marcando las acciones a seguir.

Realizadas las acciones propuestas, la No Conformidad se cierra positivamente cuando los niveles de aceptación (indicadores) se cumplen, o cuando se demuestra la imposibilidad de alcanzarlos por cuestiones ajenas a nosotros.

A continuación, se muestran los indicadores a tener en cuenta en el grupo donde se imparte el módulo que nos ocupa.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **APRENDIZAJE** |  | **ENSEÑANZA** |
| ∙ Índice de aprobados:        En evaluación trimestral ≥ 60%        En evaluación final ≥ 70%  ∙ Asistencia: ≥ 85% |  | ∙ Materia impartida:       En evaluación trimestral ≥ 80%       En evaluación final ≥ 85%  ∙ Horas impartidas:  ≥ 85% |

**9.- Medidas de atención a la diversidad.**

En el caso de que haya algún alumno con discapacidad al que sea necesario aplicar medidas ordinarias de atención a la diversidad, se llevará a cabo en los distintos procedimientos de aprendizajes.

Se aplicarán aquellas medidas recogidas en la programación anual del Ciclo Formativo y se contemplaran los ajustes ordinarios establecidos por la legislación vigente respecto a la atención a la diversidad en los casos que se consideren oportunos.

**10.- Actividades complementarias y extraescolares.**

Las organizadas de forma general para el conjunto del Departamento Administrativo en su programación anual. En principio se plantea una actividad extraordinaria específica para este módulo consistente en una visita a un centro comercial importante.

**11.- Procedimiento de comunicación de programación.**

El que se establezca por parte de la Jefatura de Estudios de Formación Profesional del I.E.S. “ Eugenio Hermoso” de Fregenal de la Sierra.

En Fregenal a 27 de septiembre de 2018

Fdo: Carmelo Venegas Maya