

**PROGRAMACIÓN MÓDULO:**

**COMUNICACIÓN EMPRESARIAL**

**Y**

**ATENCIÓN AL CLIENTE.**

**PROFESOR: CARMELO VENEGAS MAYA**

**( CURSO 2018- 2019)**

**0.- INTRODUCCIÓN.**

El módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente está incluido en Ciclo de Grado Medio de Gestión Administrativa.

Esta programación didáctica se ha elaborado según lo establecido en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que establece el Título de Técnico de Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas y el Decreto número 196 / 2011 por el que se establece el currículo del Título de Grado Medio de Gestión Administrativa 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 requisitos que se irán explicando a lo largo de esta programación.

Hacer hincapié en que el desarrollo de esta programación quedará plasmado en un documento 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 de cursos anteriores, donde se indicaba como mejora la mejor distribución de las horas y ampliar los contenidos con la creación de un vocabulario específico de la rama profesional de administración, así contenidos referidos a la creación de una visión crítica sobre las consecuencias de las decisiones de los consumidores en los distintos ámbitos.

**1.- IDENTIFICACIÓN:**

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

**1.2.- CÓDIGO:**  0437.

**1.3.- DURACIÓN:** 192 HORAS. SEIS HORAS SEMANALES.

**PERTENECE AL CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**.

(Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que establece el Título de Técnico de Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas y el Decreto número 196 / 2011 por el que se establece el currículo del Título de Grado Medio de Gestión Administrativa en la Comunidad Autónoma de Extremadura).

**1.4.-CÓDIGO DE CICLO:** CINE-3

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

**2.- PERFIL PROFESIONAL.**

El perfil profesional del título de Grado Medio de Gestión Administrativa que 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 realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

**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 o información obtenida.

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

d. Desempeñar las actividades de atención al cliente / usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa / institución.

f. Cumplir con os objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y mantenimiento unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.

g. Detecta y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.

h. Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

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

El módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente acredita las siguientes unidades de competencia:

UC0975\_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

UC0978\_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

Perteneciendo dichas unidades de competencia a la cualificación profesional completa incluida en el título de Técnico en Gestión Administrativa

*“Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente ADG307\_2 (RD 107/2008, de1de febrero)”*

**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.- Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información en la empresa

b.- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenidas

c.- 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.

d.- Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.

f.- Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.

g.- Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente / usuario.

h.- Conocer las consecuencias de nuestras de decisiones de consumo en el medios ambiente, los derechos humanos, en la salud, etc.

**4.- RESULTADOS DE APRENIZAJE**

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

a.- Selecciona técnica de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.

b.- Transmite información de forma oral, vinculándola a los uso y costumbres socio profesionales habituales en la empresa.

c.- Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.

d.- Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativo.

f.- Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

g.- Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

h.-Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.

i.- Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

**5.- CONTENIDOS.**

**4.5.1. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.**

Para cumplir con los ocho 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 9 unidades que se describen a continuación. Se establece la temporalización del mismo en las

diferentes evaluaciones.

**1ª EVALUACIÓN: 61 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***: EMPRESA Y COMUNICACIÓN.

**CONTENIDOS:**

* 1. **LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN.**
  2. LA INFORMACIÓN EN LA EMPRESA.

1.2. **EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.**

1.3. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

1.4. LA EFICACIA DE LA COMUNICACIÒN-

**TEMPORALIZACIÓN: 20 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 2***: LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL

**CONTENIDOS**

* 1. **LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL: elementos y situaciones.**
  2. **LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN PRESENCIAL.**
  3. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL
  4. LAS COSTUMBRES SOCIOCULTURALES Y LOS USOS EMPRESARIALES.
  5. LOS CRITERIOS DE CALIDAD EN LA COMUNICIÓN PRESENCIAL.

**TEMPORALIZACIÓN; 20 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 3*:** LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.

**CONTENIDOS**

3.1. **EL PROCESO DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.**

3.2. EQUIPO Y MEDIOS MÁS HABITUALES EN LA C. TELEFÓNICA.

3.3. **LOS PROTOCOLOS DE TRATAMIENTO.**

3.4. **LOS USOS HABITUALES DEL TELÉFONO EN LA EMPRESA.**

3.5. LOS MODELOSN BÁSICOS DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.

3.6. LA SEGURIDAD, REGISTRO Y CONFIDENCIALIDAD DE LAS

LLAMADAS TELEFÓNICAS.

**TEMPORALIZACIÓN: 20 HORAS**

**2ª EVALUACIÓN: 61 horas**

***UNIDAD DE TRABAJO 4***: LA COMUNICACIONES ESCRITAS-

**CONTENIDOS**

4.1. ELEMENTOS DE LAS COMUNICACIONES ESCRITAS.

4.2. **LA REDACCIÓN DE ESCRITOS.**

4.3**. DOCUMENTOS PROPIOS DE LA EMPRESA Y DE LA**

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

4.4. SOPORTES PARA ELABORAR TRANSMITIR DOCUMENTOS.

4.5. **CANALES DE TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

4.6- HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN PARA

ELABORAR LA DOCUMENTACIÓN

4.7. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE PROCESAMIENTO DE TEXTO.

**TEMPORALIZACIÓN: 23 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 5:***  EL TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA.

**CONTENIDOS**

5.1. LA CIRCULACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA EN ENTIDADES

PRIVADAS Y PÚBLICAS.

5.2. **LOS SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA.**

5.3. LOS MEDIOS TELEMÁTICOS: funciones y procedimiento.

5.4. **LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA**

**CORRESPONDENCIA.**

**TEMPORALIZACIÓN: 18 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 6:***  ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.

**CONTENIDOS**

6.1. EL ARCHIVO: CONCEPTO Y FINALIDAD.

6.2. **TIPOS DE ARCHIVOS EMPRESARIALES**.

6.3. **SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**.

6.4. **ARCHIVOS DE DOCUMENTOS EN FORMATO PAPEL**.

6.5. ARCHIVOS INFORMÁTICOS DE DATOS.

6.6. SOPORTE Y MATERIALES DE ARCHIVO.

6.7. **LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN: la LOPD.**

**TEMPORALIZACIÓN: 20 HORAS**

**3ª EVALUACION: 67 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 7:*** DETECCIÓN DE LA NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE SU SATISFACCIÓN.

**CONTENIDOS**

7.1. EL CLIENTE Y SU IMPORTANCIA PARA LA EMPRESA.

7.2. **LAS MOTIVACIONES DEL CLIENTE Y EL PROCESO DE COMPRA**.

7.3. **ELEMENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**.

7.4. EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

7.5. **ELCOMUNICACIÓN Y ASESOARAMIENTO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

7.6. **SATISFACCIÓN Y CALIDAD.**

7.7. **EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE.**

.

**TEMPORALIZACIÓN: 22 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 8:*** ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

**CONTENIDOS**

8.1. VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA.

8.2. ELEMENTOS DE LA RECLAMACIÓN.

8.3**. GESTIÓN DE RECLAMACIONES.**

8.4. **EL CONSUMIDOR Y SU PROTECCIÓN.**

8.5. INSTITUCIONES Y ORGANISMOS DE CONSUMO.

8.6. **PROCESOS DE RESOLUCIÓN DEUNA RECLAMACIÓN ANTE LA ADMINISTRACIÓN.**

* .

**TEMPORALIZACIÓN: 22 HORAS**

***UNIDAD DE TRABAJO 9:*** POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN EMPRESARIAL

**CONTENIDOS**

9.1. LA FUNCIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA.

9.2**. MARKETING. CONCEPTO Y NIVELES DE DESARROLLO**.

9.3. IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE MARKETING.

9.4. **EL PRODUCTO Y SUS ESTRATEGÍAS.**

9.5. **EL PRECIO Y SUS ESTRATEGÍAS.**

9.6. **EL ACERCAMIENTO FÍSICO AL CLIENTE: LA DISTRIBUCIÓN.**

9.7. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

9.8. **IMAGEN Y CULTURA DE LA EMPRESA: RESPONSABILIDAD**

**SOCIAL CORPORATIVA**.

**TEMPORALIZACIÓN: 23 HORAS**

**5.2. CONTENIDOS MÍNIMOS.**

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

**5.3. CONTENIDOS TRANSVERSALES.**

Están recogidos en el proyecto Curricular del Ciclo Formativo 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:

* Recepción de visitas y atención telefónica.
* Tramitación y gestión de la documentación.
* Atención al cliente/usuario.
* Elaboración, registro y archivo de documentación.
* La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a la situación de atención/asesoramiento al cliente.
* La realización de las gestiones pertinentes con los departamentos afectados para consultas, reclamaciones y atención postventa.
* La tramitación de las reclamaciones y denuncias.
* La aplicación de los estándares de la calidad en la prestación del servicio.
* La aplicación de las técnicas de marketing como medio de potenciación de la imagen de la empresa.

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

* 1. La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
  2. La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de ésta.
  3. La utilización de equipos de telefonía e informáticos, aplicando las normas básicas de uso.
  4. La elaboración de cartas comerciales y otros documentos administrativos.
  5. El registro de la documentación, tanto la recibida como la emitida.
  6. El archivo de la documentación aplicando soporte papel e informático.
  7. El apoyo administrativo a los departamentos de Atención al Cliente y Marketing.
  8. La atención y tramitación de consultas y reclamaciones.
  9. El seguimiento de clientes y control del servicio post-venta.

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 Mc Graw Hill. 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.**

**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 Empresarial y Atención al Cliente, los que debemos considerar son:

***RESULTADO DE APRENDAJE 1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.***

***UNIDAD 2 (La comunicación presencial). Unidad 3 (La Comunicación telefónica).***

**Criterios de evaluación:**

a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.

b) Se ha distinguido entre comunicación e información.

c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.

d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de

comunicación.

e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.

f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.

g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.

h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.

i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.

***RESULTADO DE APRENDIAJE 2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio-profesionales habituales en la empresa.***

***Unidad 2 (La comunicación presencial).Unidad 3 (Comunicación telefónica)***

**Criterios de evaluación:**

a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.

b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las

comunicaciones presenciales y no presenciales.

c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.

d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.

e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión y comprensión.

f) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.

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

h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.

i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas

necesarias.

g) Se ha ejecutado adecuadamente todas las normas y reglas existentes en la expresión escrita.

***RESULTADO DE APRENDIZAJE 3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.***

***Unidad 4 (Comunicaciones escritas).***

**Criterios de evaluación:**

a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.

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 clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.

e) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.

f) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.

g) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.

h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o

autoedición.

i) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo

electrónico, fax, mensajes cortos o similares.

j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de

documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.

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

l) Se ha observado la adecuada aplicación de las normas de caligrafía.

***RESULTADO DE APRENDIZAJE 4. Archivar información en soporte informático, los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativo.***

***Unidad 6 (Archivo y clasificación de documentos). Unidad 5 (El tratamiento de la correspondencia y paquetería)***

**Criterios de evaluación.**

1. Se utiliza adecuadamente los programas de paquete office para dicha labor.
2. Se elige el sistema de ordenación más adecuado a los archivos a ordenar.
3. Se reconoce el sistema que mayor ahorro de tiempo y recursos nos proporcione en cada momento.
4. Se identifica el canal administrativo más adecuado y seguro para cada uno de los trámites administrativos.
5. Se sabe identificar el conjunto de actos administrativos que conlleva cada uno de los procesos.
6. Se reconoce la autoridad ante la cual se va a realizar dicho trámite administrativo.
7. Se aplica adecuadamente la tabla de saludos y distinciones de cortesía que existen.

***RESULTADO DE APRENDIZAJE 5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.***

***Unidad 7 (Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción).***

**Criterios de evaluación:**

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

b) Se ha identificado el comportamiento del cliente.

c) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.

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

e) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al

cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.

f) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.

g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.

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

1. Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.

***RESULTADO DE APRENDIZAJE 6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.***

***Unidad 8 (Atención de quejas y reclamaciones).***

**Criterios de evaluación:**

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

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

c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.

d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de

quejas / reclamaciones.

e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.

f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y

reclamaciones.

g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios

electrónicos u otros canales de comunicación.

h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.

i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.

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

***RESULTADO DE APRENDIZAJE 7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.***

***Unidad 1 (Empresas y comunicación). Unidad 9 (Potenciación de la imagen empresarial).***

**Criterios de evaluación:**

a) Se ha identificado el concepto de marketing.

b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.

c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.

d) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.

e) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el

marketing.

f) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del

marketing.

g) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.

***RESULTADO DE APRENDIZAJE 8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.***

***Unidad 7 (Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción). Unidad 8 (Atención de quejas y reclamaciones).***

**Criterios de evaluación:**

a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.

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

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

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

e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.

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

g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.

h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.

i) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas

j) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.

**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.

\* Pruebas orales de carácter quincenal.

**8.3.- Criterios de calificación.**

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

1. **Contenidos.( Hasta un 7 de nota final)**

Se procurará realizar al menos dos exámenes teóricos/prácticos por evaluación. La valoración de este apartado será de hasta el **70% de la nota final de la evaluación**. Las pruebas a realizar podrán ser de 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 junta de evaluación. **Este examen de recuperación se valorará hasta un máximo de siete sobre diez.**

1. **Actitud y asistencia. ( Hasta un 1 de nota final)**

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 asigna **una valoración de 1 punto( 10%)** a la actitud demostrada por el alumno en cada evaluación, **debiendo obtener un** **mínimo de 0,4 puntos** **en este apartado** para poder hacer media con otros apartados y conseguir una calificación igual o superior a 5.

Para controlar esta actitud 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, etc.

En este módulo se establece un sistema de negativos que descontarán la nota inicial con la parte el alumnado de tal forma que **un negativo supondrá una rebaja en la nota del 0.15 puntos. Se penalizará con 0.15 puntos. Se penalizará con 0.15 la llegar tarde a clase de forma reiterada a partir del segundo retraso y por cada 3 o proporción.**

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. **Trabajo, pruebas orales e interés para el módulo. (Hasta un 2 de nota final)**

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 dos negativos en este apartado dará lugar a una amonestación escrita que se valorará en el apartado de la actitud.**

También se realizarán pruebas orales de carácter quincenal que se puntuarán de la siguiente forma:

* Las no contestadas – 0 puntos.
* Las contestadas de forma regular – 1 punto.
* Las contestadas adecuadamente – 3 puntos.

También se puntuará con positivos las aportaciones del alumnado.

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 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 completa sin derecho a recuperación ante de la convocatoria ordinaria.

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 realizará una prueba o trabajo de recuperación después de la evaluación. Aquellos que hayan superado todos los controles no deberán realizar el 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 la oportunidad de realizar un examen de recuperación posterior a la evaluación correspondiente que haya suspendido. 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 matriculado ningún alumno con el módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente, pendiente.

**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 19 faltas ( 10%) para amonestar por primera vez al alumno y de 29 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**

La Práctica docente viene evaluada por los mecanismos que los propios procedimientos contemplan para el control del proceso educativo.

**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 actual curso hay matriculados varios alumnos/as con dificultades de aprendizaje a los que le aplicaré las medidas contempladas en el decreto 228/2014 de 14 de octubre que regula la atención a la diversidad, artículos 8, 10.

Además es de aplicación la instrucción 2/2015 por la que concreta ciertos aspectos sobre la atención a la diversidad del decreto 228 / 2014 para dar una respuesta educativa adecuada al alumnado con necesidades educativas específicas.

En este marco legal se recogen los ajustes ordinarios necesarios en la práctica docente para dar una respuesta adecuada e individualizada al alumnado

Se aplicarán aquellas medidas orientadas para incluir e intentar integrar los distintos niveles educativos del nuevo alumnado que se incorpora al Ciclo Formativo.

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

Las organizadas de forma general para el conjunto del Departamento Administrativo y recogidas en su programación anual. En principio no se plantea ninguna actividad extraordinaria específica para este módulo.

**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 de la Sierra a 27 Septiembre de 2018.

Fdo.: Carmelo Venegas Maya