PROGRAMACIÓN CICLO FORMATIVO GRADO BÁSICO

ATENCIÓN AL CLIENTE (3005)

I.E.S. BAJO CINCA

FRAGA (HUESCA)

CURSO 2023-2024

ÍNDICE

A. OBJETIVOS Y COMPETENCIAS DEL MÓDULO PROFESIONAL 3
A.1. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES 4
B. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS 4
B.1. CONTENIDOS 5
D. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN 11
D.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN. 11
D.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN. 11
E. RESULTADOS DE APRENDIZAJE EXIGIBLES 14
F. CONTENIDO Y FORMA DE LA EVALUACIÓN INICIAL 18
G. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN 18
H. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS 19

Módulo Profesional: Atención al cliente.
Código: 3005
Duración: 54 horas

Esta programación corresponde al módulo de Atención al cliente, módulo que se imparte en el segundo curso de Formación Profesional Básica de Servicios Administrativos.

El contenido y estructura de esta programación didáctica se ha elaborado teniendo en cuenta la siguiente legislación:

- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo.
- ORDEN ECD/701/2016, de 30 de junio, por la que se regulan los Ciclos formativos de Formación Profesional Básica en la Comunidad Autónoma de Aragón. (BOA nº 135, 14-07-16)
- ORDEN ECD/1168/2017, de 6 de julio, por la que se aprueba el perfil profesional del título Profesional Básico en Servicios Administrativos para la Comunidad Autónoma de Aragón.
- ORDEN ECD/518/2022, de 22 de abril, por la que se regulan la evaluación y la promoción en la Educación Primaria, así como la evaluación, la promoción y la titulación en la Educación Secundaria Obligatoria, el Bachillerato y la Formación Profesional en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón

A. OBJETIVOS Y COMPETENCIAS DEL MÓDULO PROFESIONAL

La formación del módulo es conseguir que el alumnado cumpla los siguientes objetivos generales y que son los mismos exclusivos del módulo, marcados en el **Real Decreto 127/2014**, en la **ORDEN ECD/701/2016,** en la **ORDEN ECD/1168/2017** y en la **ORDEN ECD/518/2022.**

Específicamente:

i. Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

CReconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.

Relacionados:

s. Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
t. Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
u. Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la

realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

v. Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
w. Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
x. Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
y. Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

A.1. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

La formación del módulo se relaciona con las siguientes competencias profesionales:

Específicamente:

i. Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

Relacionados:

q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

B. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS

B.1. CONTENIDOS

Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.
- Técnicas de venta.
- Servicios postventa.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Fidelización de clientes.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

Tratamiento de reclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

PROGRAMACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS

UNIDAD 1. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVOS

- Conocer qué es la comunicación y los elementos que intervienen en ella.
- Reconocer los factores clave para una comunicación clara y efectiva
- Identificar los distintos canales de comunicación con el cliente.
- Saber aplicar las técnicas de comunicación básicas a la hora de enfrentarse con situaciones diferentes de atención y trato a clientes.
- Adaptar actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.
- Entender la importancia de la claridad para una correcta recepción de los mensajes.

CONTENIDOS

1. Proceso de comunicación
2. Agentes y elementos que intervienen en el proceso de comunicación
3. Canales de comunicación con el cliente
4. Barreras y dificultades comunicativas.
5. Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales
6. Motivación, frustración y mecanismos de defensa
7. Comunicación no verbal
8. Empatía y receptividad

CONTENIDOS TRANSVERSALES

En esta unidad se tratará el tema de la **educación para la paz y la convivencia,** favoreciendo el desarrollo de la personalidad del alumnado y fomentando la convivencia en tolerancia y armonía, respeto a los compañeros, aceptando la diferencia, ya que la diversidad nos enriquece.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).

- Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial.
- Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Se ha trasmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

UNIDAD 2. VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
OBJETIVOS

- Conocer las funciones de los vendedores profesionales.
- Identificar las cualidades necesarias que debe poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión.
- Reconocer las principales tareas que deben llevar a cabo los agentes de ventas.
- Distinguir las diferencias entre una demostración y una presentación de productos.
- Aprender cómo establecer y mantener una buena relación con los clientes.
- Identificar los diferentes tipos de presentación y de demostración que utilizan actualmente las empresas.
- Distinguir las diferencias existentes entre publicidad e información.

CONTENIDOS

1. El vendedor profesional: características, funciones y actitudes.
2. El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones de los clientes.
3. Actuación del vendedor profesional
4. Exposición de las cualidades de los productos y servicios

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público, instrucciones recibidas.
- Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.

UNIDAD 3. LA VENTA Y SU DESARROLLO

OBJETIVOS

- Conocer las distintas técnicas de venta utilizadas por las empresas para aumentar y mejorar sus resultados.
- Identificar cada una de las fases que integran el proceso de venta.
- Reconocer cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas.
- Estudiar cada uno de los diferentes tipos de servicios que utilizan las empresas en la fase posventa.
- Valorar la importancia de obtener información sobre el cliente y su aplicación en el proceso de venta.
- Distinguir los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista

CONTENIDOS

1. Técnicas de venta
2. Proceso de venta
3. Servicios posventa
4. Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.

UNIDAD 4. INFORMACIÓN AL CLIENTE (I)

OBJETIVOS

- Reconocer las diferentes tipologías de clientes.
- Adecuar el tratamiento a los clientes en función de su tipología.
- Asesorar al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita.
- Solicitar al cliente que comunique la elección de la opción elegida.
- Diferenciar clientes de proveedores, y estos del público en general.
- Distinguir información de publicidad.

CONTENIDOS

1. Tipología de clientes y su relación con el servicio de atención al cliente
2. Roles, funciones y objetivos del profesional de ventas
3. Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

CONTENIDOS TRANSVERSALES

En esta unidad se tratará la educación del Consumidor, intentado sensibilizar al alumnado sobre la problemática del consumo en la sociedad actual, para que sean ciudadanos críticos y conscientes. Para ello, se analizarán varios anuncios publicitarios favoreciendo el desarrollo de dichos valores, un ejemplo sería:

ANÁLISIS DE LA PUBLICIDAD EN TELEVISIÓN
Objetivo: Analizar una selección de anuncios en base a los mensajes y valores que transmiten

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
- Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.
- Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente

UNIDAD 5. INFORMACIÓN AL CLIENTE (II)
OBJETIVO
- Adecuar el producto o servicio a las necesidades y deseos del cliente.
- Informar al cliente de las características del producto o servicio ofrecido.
- Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Tomar nota de las objeciones presentadas por los clientes, que recibirán el tratamiento oportuno en cada caso.
- Mantener en todo momento el respeto hacia el cliente.
- Procurar la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

CONTENIDOS
1. Las necesidades y los gustos del cliente
2. Criterios de satisfacción de necesidades
3. La fidelización del cliente
4. Las objeciones de los clientes y su tratamiento
5. Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
- Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.
- Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.

UNIDAD 6. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES
OBJETIVOS
- Identificar los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones.

- Distinguir cada una de las fases que comprende el procedimiento de quejas y reclamaciones.
- Identificar las herramientas informáticas utilizadas en la gestión de reclamaciones.
- Conocer la normativa legal en materia de protección de datos.
- Aplicar la normativa relativa a la protección del consumidor en los ámbitos europeo y nacional.

CONTENIDOS

1. Reclamaciones y quejas
2. Técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones
3. Gestión de quejas y reclamaciones. Alternativas reparadoras.
4. Elementos formales que contextualizan la reclamación.
5. Proceso de reclamación
6. Documentación y pruebas en una reclamación
7. Utilización de herramientas informáticas en la gestión de reclamaciones
8. Normativa legal en materia de protección de datos
9. Protección del consumidor y usuario

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.

D. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Cada prueba y recuperación se aprobará con 5 o más, en función de los puntos de cada pregunta y de la plantilla de corrección.

A lo largo de todo el curso se llevará control de la **superación** o no de cada uno de los **mínimos**, que pueden haber sido evaluados más de una vez en diferentes momentos del curso y a través de más de un instrumento de evaluación.
Solo se dará por **aprobada cada evaluación y el curso si se han superado todos los mínimos** que han sido evaluados desde principio de curso.
A los alumnos que vayan teniendo mínimos pendientes se les marcarán tareas para poder superarlos (trabajos, exámenes…)

A los alumnos que vayan teniendo mínimos pendientes se les marcarán tareas para poder superarlos en los informes que se entregan en cada evaluación.

Sólo se superarán las evaluaciones trimestrales **si se han superado al menos el 50% de la ponderación de los criterios que componen los Resultados de Aprendizaje** impartidos desde principio de curso-

Respecto a la copia y el plagio en tareas y pruebas objetivas, y según acuerdo tomado en reunión de departamento, se actuará de acuerdo al siguiente procedimiento:
Se aplica para los alumnos que copian en exámenes y para el alumnado que roban o plagian trabajos de otros.
Se acuerda en ambos casos que cuando exista evidencia de que un alumno/a ha copiado o plagiado, será sancionado con la imposibilidad de presentarse a la recuperación del examen y no podrá recuperar los contenidos del módulo objeto de ese examen o trabajo, hasta la segunda evaluación final.
El estudiante sancionado tiene derecho a ser examinado de otros contenidos del módulo, pues la aplicación de correcciones disciplinarias, es independiente del derecho de la evaluación o realización de las pruebas.
El profesorado deberá conservar la evidencia del hecho por el que el alumno/a hubiese sido sancionado y guardar las calificaciones que, con anterioridad o posterioridad a ese hecho, el alumno/a hubiera obtenido.
La nota de la prueba o tarea copiada o plagiada es 0.

D.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Son los establecidos en el decreto del currículo del módulo. Se indican en el apartado E.

D.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

Se elaborará una plantilla de corrección para cada prueba evaluable con los criterios de calificación. En esa plantilla recogerá criterios específicos de módulo y los generales de Departamento: presentación, contenidos y conceptos. El alumnado conocerá los criterios de corrección antes de realizar cada prueba. Se indicará los puntos de cada pregunta. En cada prueba se dará la relación de indicadores que intervienen.

La ponderación de cada uno de los indicadores aparece reflejada en la tabla del Apartado E (*Resultados de aprendizaje*) de esta programación. La suma de los porcentajes deberá ser del 100%.

La calificación del módulo será el resultado de ponderar las diferentes valoraciones de los indicadores, obtenidas mediante los instrumentos de evaluación, por los porcentajes establecidos.

El/la alumno/a tendrá derecho a **recuperar** cada criterio dos veces durante el curso. La primera se realizará durante el mismo trimestre que se haya explicado y evaluado el criterio que no ha sido superado, mientras que la segunda, se hará al final del curso en la evaluación 2º final ordinaria.

•

Para obtener la nota de cada evaluación se sumará la ponderación de los diferentes porcentajes establecidos para cada criterio que hayan sido evaluados hasta ese momento, teniendo en cuenta que la nota será proporcional al peso total de dichos porcentajes. Las notas que vayan apareciendo en las evaluaciones serán de referencia para el alumno/a, la nota real será la nota final de calificación del módulo.

El/la alumno/a será informado a lo largo de cada evaluación de los criterios que tiene pendientes de superar.

Si al acabar una evaluación el alumno tiene algún mínimo pendiente de superar, la nota será como máximo de 4

En la evaluación 1º final la nota será el resultado de la suma de todos los porcentajes establecidos en la tabla del Apartado 5, se redondeará a la baja la nota que no supere en 0,5 a cada punto, por encima de 0,51 se redondeará al alza a la nota siguiente. **Este criterio se trunca entre el 4 y 5, donde de redondea a la baja de 4 a 4,9.**

En la evaluación 2º fina ordinaria (extraordinaria) de junio el/la alumno/a sólo será evaluado de los criterios/indicadores **mínimos** no superados mediante los instrumentos que el profesor considere necesarios.

Se obtiene la nota de las evaluaciones trimestrales, en función de las pruebas realizadas y recuperaciones, considerando que sólo se superarán las evaluaciones trimestrales si se han superado al menos el 50% de la ponderación de los criterios que componen los Resultados de Aprendizaje.

Para determinar la nota de curso que le quedará al alumnado tras la convocatoria 2º final ordinaria si es 5 promediará con las calificaciones aprobadas obtenidas a lo largo del curso, de la misma manera que se hace en la convocatoria ordinaria. En caso de no haber superado algún mínimo, la nota máxima de curso será de 4.

Por último, destacar que la asistencia a clase es obligatoria, se justificarán las faltas de asistencia por motivos laborales siempre y cuando el alumno/a haya presentado al tutor/a una copia de un contrato de trabajo o un certificado de empresa acredite la relación laboral actual.

Como viene recogido en el RRI del centro, se permitirá justificar las faltas de asistencia por los siguientes motivos:

- Enfermedad grave.
- Cumplimiento de un deber inexcusable (sacarse D.N.I. o pasaporte, hacer el examen de conducir, testificar en un juicio, etc.)

El alumnado tendrá un plazo limitado de tiempo para justificar las faltas de asistencia; este plazo no excederá de 5 días a contar desde su reincorporación

Se le notificará al alumno la posible pérdida de evaluación continua con el 10% de faltas de las horas anuales del módulo. Al alcanzar el 15% de faltas de asistencia, únicamente podrá presentarse a la convocatoria 1º final ordinaria y a la 2ºfinal ordinaria de junio en la que se le aplicarán, en relación a todos los contenidos efectivos dados en clase, los mismos instrumentos de evaluación y calificación programados en cada uno de ellos para todo el curso. Se le recordará encarecidamente al alumnado la necesidad de la asistencia presencial a clase.

E. RESULTADOS DE APRENDIZAJE EXIGIBLES

RESULTADO DE APRENDIZAJE:
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

CRITERIO DE EVALUACIÓN	**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**					**UNIDAD**
	%	E	T	J	O	
1. a. Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	**2,50%**	X	X	X		1
1.b. Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	**2,50%**	X		X		1
1.c. Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	2,50%	X	X	X		2
1.d. Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	2,50%		X		X	1
1.e. Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros)	5%		X	X		1
1.f. Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	**5%**	X		X		1
1.g. Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.	2,50%		X		X	1
1.h. Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	2,50%		X		X	1
1.i. Se ha trasmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	2,50%		X		X	1

Tendrán la consideración de mínimos exigibles necesarios para superar la evaluación positiva del módulo los criterios de evaluación subrayados en la plantilla que se presenta a continuación:
E=EXAMEN T=TRABAJO J=EJERCICIOS O=OBSERVACIÓN DIRECTA

RESULTADO DE APRENDIZAJE: 2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.						
CRITERIO DE EVALUACIÓN	**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**					**UNIDAD**
	%	E	T	J	O	
2.a. Se han analizado las diferentes tipologías de público.	**5%**	X		X		4
2.b. Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	**5%**	X		X		4
2.c. Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	2,50%	X		X		2
2.d. Se ha diferenciado entre información y publicidad.	2,50%		X		X	2
2.e. Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público, instrucciones recibidas.	**5%**	X		X		2
2.f. Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	2,50%		X		X	2
2.g. Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.	2,50%		X		X	2
2.h. Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	2,50%		X		X	4

RESULTADO DE APRENDIZAJE: 3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.						
CRITERIO DE EVALUACIÓN	**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**					**UNIDAD**
	%	E	T	J	O	
3.a. Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	2,50%		X	X		3
3.b. Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.	**5%**	X	X			3
3.c. Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	2,50%		X		X	5
3.d. Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	2,50%		X	X		5
3.e. Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	2,50%		X		X	3
3.f. Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	2,50%		X		X	4
3.g. Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	**5%**	X		X		5
3.h. Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	**5%**	X		X		5

RESULTADO DE APRENDIZAJE: 4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.						
CRITERIO DE EVALUACIÓN	**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**					**UNIDAD**
	%	E	T	J	O	
4.a. Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.	2,50%		X	X		6
4.b. Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	**5%**	X		X		6
4.c. Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	2,50%		X	X		6
4.d. Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	2,50%			X	X	6
4.e. Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.	**5%**	X		X		6
4.f. Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	2,50%		X		X	5

F. CONTENIDO Y FORMA DE LA EVALUACIÓN INICIAL

Al inicio del curso se ha realizado una prueba para comprobar el nivel del grupo, esta prueba no tiene carácter académico sino como instrumento del nivel de que parten los alumnos. La prueba (que aparece al final de la programación) consta de preguntas de nivel con los criterios de 1CFGB01 de los módulos de archivo y comunicación, técnicas administrativas básicas y los ámbitos de lengua y sociales.

Tras la prueba, el resultado ha sido que el 70% de la clase no viene con el mínimo de nivel de 1CFGB01 y ninguno ha resuelto la totalidad de la prueba correctamente por lo que se parte con un nivel de iniciación básico para todos.

G. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Siguiendo los procedimientos de evaluación contenidos en esta programación, el criterio de calificación que se utilizará durante el presente curso será el siguiente:

Durante el curso la evaluación de los alumnos tendrá un carácter continuo, valorando el trabajo y las actividades que se realicen diariamente. Se realizará un seguimiento personalizado e individualizado por alumno del trabajo mediante una tabla Excel (los trabajos en grupo también se valorarán con una nota individual por parte del profesor). En ella se irán apuntando las notas y actuaciones que vaya realizando el alumno a lo largo del curso siguiendo los siguientes instrumentos de evaluación.

1º. **Pruebas específicas:** Se realizará una prueba evaluables en cada tema, compilando todo lo trabajado en clase. En estas pruebas se elaborará una plantilla que se entregará al alumno para que conozca con antelación los criterios mínimos de calificación que intervienen, los criterios de corrección y la puntuación asignada a cada pregunta. En las pruebas tipo test los fallos restarán.

En esta prueba el alumno deberá demostrar que conoce suficientemente los contenidos. Solamente se realizará **una** recuperación por evaluación.

Se realizará un examen de recuperación antes de la evaluación, así el alumno que recupere ya no aparecerá como suspendido en el boletín de notas.

2º. **Trabajos, ejercicios y observación.** Se fomentará el uso de las nuevas tecnologías de la información utilizando un servicio de alojamiento de archivos (Google drive o similares) desde el que se realizarán y guardarán todos los trabajos realizados en el módulo. Además, para introducir al alumnado en el mundo de la administración, se confeccionará un diario digital (en la misma plataforma) compartido con el profesor donde se deberán anotar cronológicamente todo lo que se realice en clase.

Para preparar al alumnado para el entorno laboral para el que se está formando y más para un módulo de atención al cliente se realizará observación y evaluación de algunas actividades prácticas. En ejercicios de clase se valorará al alumnado ante un entorno de trabajo real. Se tendrán en cuenta los modos de expresión (tanto verbal como corporal), la corrección, el respeto, etc. con el uso de rúbricas.

Se reconoce que este último apartado es especialmente difícil de evaluar pero, no por ello, creemos que deba renunciarse a su evaluación dada la especial importancia de todos estos aspectos en la futura vida laboral del alumnado. Y se fomentará la coevaluación y la autoevaluación para que aprendan a aprender comúnmente.

- **La nota de la evaluación** se redondeará **a la baja** la nota que **no supere en 0.5** a cada punto, por encima de **0.51** se redondeará **al alza** a la nota siguiente.

- **Imposibilidad de realizar la evaluación continua por exceso de faltas de asistencia**

  El alumnado será imposibilitado de realizar la evaluación continua si las faltas de asistencia a clase superan el 15% del número total de horas que componen este módulo.
  El alumnado imposibilitado podrá realizar una prueba de recuperación en la evaluación extraordinaria final. Para poder realizarla el alumno deberá presentar la totalidad de trabajos realizados durante el curso.

H. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

La materia se desarrollará en lo fundamental siguiendo el libro de referencia de la editorial Editex “Atención al cliente”.

- Periódicos.
- Revistas.
- Videos para completar las sesiones de clase.
- Medios informáticos.
- Proyector.
- Impresora.
- Pizarra.
- Plataforma Google suite para alumnos y profesor.