

	<b>INFORME DE LOS CONTENIDOS IMPARTIDOS/ NO IMPARTIDOS Y SUS RESULTADOS DE APRENDIZAJE. INFORME DE MÍNIMOS</b>	<b>Curso Académico:</b> <b>2019/2020</b>
<b>Módulo: Comunicación y atención al cliente</b> <b>Ciclo: GS Administración y Finanzas</b> <b>Profesora: Alberto Bernad Segarra</b>		<b>Curso:1º</b>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE / CRITERIOS DE EVALUACIÓN	EVAL	U. T.	SUPERADO	NO SUPERADO	CRIT. DE EVALUACIÓN NO IMPARTIDOS 3ª TRIMESTRE (MÍNIMOS EN NEGRITA) (*)	CONTENIDOS NO IMPARTIDOS 3º TRIMESTRE (MÍNIMOS EN NEGRITA) (*)
<b>RA1) Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.</b>	1ª	1				
a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.			X			
<b>b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.</b>			X			
c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.			X			
d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.			X			
<b>e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.</b>			X			
<b>f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.</b>			X			
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.			X			
h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede			X			

<p>intervenir en la misma.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.</p> <p>j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.</p>			X			
			X			
<b>RA2) Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.</b>	1ª	2 3				
<b>a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.</b>			X			
<b>b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.</b>			X			
c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.			X			
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.			X			
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.			X			
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.			X			
g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.			X			
h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.			X			
i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.			X			
<b>j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.</b>			X			

<b>RA3) Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.</b>	2ª	3				
<b>a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.</b>			X			
b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.			X			
c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.			X			
d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.			X			
<b>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.</b>			X			
<b>f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.</b>			X			
g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.			X			
h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.			X			
i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.			X			
j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).			X			
k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.			X			
<b>RA4) Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.</b>	3ª	5				
a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más			X			

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.			X		
c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.			X		
<b>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.</b>			X		
<b>e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.</b>			X		
<b>f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.</b>			X		
<b>g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.</b>			X		
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).			X		
i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.			X		
j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.			X		
k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.			X		
<b>RA5) Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.</b>	3 <sup>a</sup>	6			
<b>a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en</b>			X		

<b>situaciones de atención/asesoramiento al mismo.</b> <b>b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.</b> <b>c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.</b> 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. <b>g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.</b>			X			
			X			
			X			
			X			
			X			
			X			
<b>RA6) Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.</b>	3 <sup>a</sup>	7				
<b>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</b> <b>b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</b> 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.			X			
			X			
			X			
			X			
			X			
			X			
			X			
			X			
			X			

j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.			X			
<b>RA7) Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.</b>	3ª	8				
<b>a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.</b>			X			
<b>b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.</b>			X			
c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.			X			
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.			X			
<b>e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.</b>			X			
f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.			X			
g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.			X			
h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.			X			
i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.			X			
<b>j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</b>			X			

(\*) Se considera que el alumnado ha alcanzado todos los mínimos del módulo ya que durante el tercer trimestre se han trabajado las Unidades de Trabajo UT 5, 6, 7 y 8.