

ÍNDICE

- Identificación.
- Competencias profesionales, personales y sociales asociadas al módulo o unidad formativa.
- Objetivos del módulo profesional/unidad formativa profesional.
- Organización de las unidades, secuenciación y temporalización.
- Principios metodológicos de carácter general.
- Resultados del aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos.
- Criterios de calificación.
- Procedimientos e instrumentos de evaluación.
- Materiales y recursos didácticos que se vayan a utilizar.
- Mecanismos de seguimiento y valoración que permitan potenciar los resultados positivos y subsanar las deficiencias que pudieran observarse.
- Actividades de orientación y apoyo encaminadas a la superación de los módulos profesionales pendientes.
- Plan de contingencia.
- Plan de convivencia.

IDENTIFICACIÓN

Ciclo: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Código: 0650

Módulo profesional: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Profesor/a: ALBERTO BERNAD SEGARRA

Curso: 2018-2019

RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS		
CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO/SUPERIOR:		
MÓDULO PROFESIONAL/UNIDAD FORMATIVA:		
RESULTADO DE APRENDIZAJE (MÍNIMOS EN NEGRITA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN. (MÍNIMOS EN NEGRITA)	CONTENIDOS
1. Caracterizar técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas	<p>a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.</p> <p>b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización, planificación, organización, ejecución y control.</p> <p>c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.</p> <p>d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.</p> <p>e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.</p> <p>f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.</p> <p>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</p>	<p>Técnicas de comunicación institucional y promocional:</p> <ul style="list-style-type: none">- Las organizaciones empresariales.- Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.- Tipología de las organizaciones. Organigramas.- Dirección en la empresa.- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.- Tratamiento de la

	<p>información prestado.</p> <p>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.</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>	<p>información. Flujos interdepartamentales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos y barreras de la comunicación. - Comunicación e información y comportamiento. - Las relaciones humanas y laborales en la empresa. - La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal. - La comunicación externa en la empresa. - Calidad del servicio y atención de demandas. - La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.
<p>2. Realizar comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.</p>	<p>a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.</p> <p>b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.</p> <p>c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>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</p>	<p>Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral. - Principios básicos en las comunicaciones orales. - Técnicas de comunicación oral. - Habilidades sociales y

	<p>misma.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.</p> <p>i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.</p> <p>j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.</p>	<p>protocolo en la comunicación oral.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formas de comunicación oral. - Barreras de la comunicación verbal y no verbal. - Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor. - Utilización de técnicas de imagen personal. - Comunicaciones en la recepción de visitas. - Realización de entrevistas. - Realización de presentaciones. - La comunicación telefónica. - Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas. - La cortesía en las comunicaciones telefónicas. - Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas. - Preparación y realización de llamadas. - Identificación de los
--	---	--

		<p>interlocutores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tratamiento de distintas categorías de llamadas. - La centralita. - Uso del listín telefónico. - La videoconferencia.
<p>3. Elaborar documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.</p>	<p>a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.</p> <p>b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.</p> <p>c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.</p> <p>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.</p> <p>f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.</p> <p>g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.</p> <p>h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.</p> <p>i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las</p>	<p>Elaboración de documentos profesionales escritos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La comunicación escrita en la empresa. - Estilos de redacción. - Siglas y abreviaturas. - Herramientas para la corrección de textos. - Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. - Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos. - Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La "netiqueta". - Técnicas de comunicación escrita.

	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.	- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.
4. Determinar los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.	<p>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.</p> <p>b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.</p> <p>c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.</p> <p>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.</p> <p>e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.</p> <p>f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.</p> <p>g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.</p> <p>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).</p> <p>i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión</p>	<p>Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:</p> <p>- La recepción, envío y registro de la correspondencia.</p> <p>- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.</p> <p>- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.</p> <p>- Clasificación y ordenación de documentos.</p> <p>- Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.</p> <p>- Archivo de documentos.</p> <p>- Sistemas de archivo.</p> <p>- Clasificación de la información.</p> <p>- Centralización o descentralización del archivo.</p>

	<p>eficaz.</p> <p>j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.</p> <p>k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El proceso de archivo. - Custodia y protección del archivo. - Las bases de datos para el tratamiento de la información. - El correo electrónico.
<p>5. Aplicar técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.</p>	<p>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.</p> <p>b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.</p> <p>c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.</p> <p>d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.</p> <p>e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.</p> <p>f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.</p> <p>g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.</p>	<p>Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El cliente. - La atención al cliente en la empresa/organización. - El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. - Documentación implicada en la atención al cliente. - Sistemas de información y bases de datos. - Relaciones públicas. - Canales de comunicación con el cliente. - Procedimientos de obtención y recogida de información. - Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras

		en la comunicación con clientes/usuarios.
6. Gestionar consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.	<p>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</p> <p>b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</p> <p>c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</p> <p>d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.</p> <p>e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.</p> <p>f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.</p> <p>g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.</p> <p>h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.</p> <p>j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.</p>	<p>Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La protección del consumidor y/o usuario. - El rol del consumidor y/o usuario. - Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios. - La defensa del consumidor. - Instituciones y organismos de protección al consumidor. - Reclamaciones y denuncias. - Mediación y arbitraje: concepto y características. - Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.
7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.	<p>a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.</p> <p>b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.</p> <p>c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan</p>	<p>Organización del servicio posventa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El valor de un producto o servicio para el cliente. - Actividades posteriores a la

	<p>seguimiento y servicio posventa.</p> <p>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.</p> <p>e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.</p> <p>f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.</p> <p>g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p>	<p>venta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El proceso posventa y su relación con otros procesos. - Tipos de servicio posventa. - La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa. - Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa. - Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.
--	--	---

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La **calificación** de los alumnos se obtendrá del siguiente modo:

- Los resultados de las **pruebas escritas**, relativas a los temas expuestos representarán un **80%** de la nota. En aquellas evaluaciones que se realice más de una prueba se podrá mediar obteniendo una nota mínima de 4. Si en alguna de las pruebas la puntuación fuese inferior, la evaluación quedará suspensa. Para aprobar se debe obtener un 5 después de mediar.
- El **trabajo del alumno** (resolución de ejercicios y trabajos propuestos; exposición y defensa de argumentos en debates, etc.), supondrá el **20%** e incluirá los siguientes aspectos: claridad de ideas y de exposición de los trabajos presentados (individualmente o en grupo), asistencia a clase, actitud del alumno (participación, trabajo realizado, interés demostrado, etc.). La fecha de recogida de las actividades, ejercicios o dossier se avisará con antelación. La entrega por parte del alumno fuera de plazo, se penalizará de la siguiente manera: 1 día de retraso -25%, 2 días de retraso -50% y, a partir del tercer día de retraso supondrá una calificación de 0 (cero).

Esta ponderación se aplicará después de obtener una nota media mínima de 5 en los controles realizados en cada evaluación.

Para obtener la nota de cada evaluación, se realizará la ponderación indicada y se redondeará al entero más próximo, es decir, a la unidad por exceso si la fracción decimal es igual o superior a 5 décimas y por defecto si dicha fracción es menor a 5 décimas (como en el euro del tercer al segundo decimal).

Para la valoración positiva del módulo, las calificaciones de cada una de las evaluaciones deben ser positivas (calificación igual o mayor que 5). El valor numérico de la calificación final se calculará realizando la media aritmética simple de las calificaciones obtenidas en las tres evaluaciones, antes del redondeo, y esa media se redondeará nuevamente.

LOS PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Procedimientos son las distintas herramientas que se van a utilizar para evaluar a los alumnos: exámenes escritos, exámenes de tipos test, orales, trabajos, prácticas, etc.

Instrumentos son los registros que el profesor utiliza para constatar la evaluación: exámenes con correcciones hechas por el profesor, hoja Excel con comentarios y notas del profesor, etc.

a) Pruebas escritas	<p>Se realizarán controles escritos en cada evaluación para valorar los conocimientos adquiridos por el alumno, calculando una media aritmética de los mismos y, siendo necesaria una nota mínima de 4 en cada uno de los controles para aplicar dicha ponderación.</p> <p>La recuperación de las evaluaciones suspensas se realizará en las convocatorias ordinaria y extraordinaria de junio.</p> <p>Se obtiene así una calificación global media que se asigna a cada alumno. Este apartado tiene una ponderación del 80%. Se valorará la atención en clase, la participación en los ejercicios propuestos, interés y dedicación por el Módulo.</p> <p>El profesor tendrá en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none">- El grado de conocimiento de los contenidos, conceptos, trámites, documentos y procesos.- La comprensión y análisis de textos y normas, así como su interpretación y aplicación.- Capacidad de razonamiento, iniciativa y creatividad en la solución de supuestos.
b) Pruebas orales	
c) Montajes prácticas y proyectos	<p>Se llevará un seguimiento y valoración de los ejercicios confeccionados por los alumnos. Así mismo el profesor tendrá en cuenta los esquemas realizados de los temas tratados y los trabajos o supuestos prácticos correspondientes a cada unidad. Este apartado tiene una ponderación del 20%.</p>

	Esta ponderación se aplicará después de obtener una nota mínima de 5 en los controles realizados en cada evaluación.
--	--

d) Otros instrumentos	Se realizará un seguimiento de la asistencia de los alumnos, teniendo en cuenta que aquellos que las faltas de asistencia sean superiores al 15% del total de los módulos del Ciclo, perderán el derecho a la evaluación continua, según el Reglamento Interno del Centro.
------------------------------	--

LAS ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES PENDIENTES

Los alumnos que no superen la materia correspondiente a alguna evaluación, podrán recuperar la parte pendiente en la convocatoria ordinaria de junio. Además podrá pedirse la realización de determinadas actividades, referidas a los contenidos trabajados.

La nota máxima en la parte recuperada será de 5.

Cuando el módulo no se supere en la convocatoria ordinaria de junio se podrá recuperar en la convocatoria extraordinaria de junio, si bien el alumno podrá presentarse con las partes pendientes del módulo.

PLAN DE CONVIVENCIA

En cuanto a la convivencia escolar:

- Se revisará el plan de convivencia del centro adecuándolo a la Orden ECD/1003/2018 en relación con la promoción, convivencia, igualdad y lucha contra el acoso escolar.
- El plan de igualdad comenzará a redactarse este curso de acuerdo con la Orden ECD/1003/2018
- Una vez que se publique el "Protocolo de actuación inmediata ante una posible situación de acosos escolar", el centro se regirá por él.
- A lo largo del curso en el centro se implantará un protocolo de atención a la identidad de género, de acuerdo con lo que establece la Ley 4/2018 en su artículo 23.

En cuanto a la atención a la diversidad:

- En el instituto se revisará y en su caso se actualizará el plan de atención a la diversidad adecuándolo a la orden ECD/1005/2018, haciendo especial hincapié en la inclusividad.