



## DOCUMENTO DE INFORMACIÓN A ALUMNADO Y FAMILIAS

Familia Profesional:	ADMINISTRACIÓN
Ciclo:	CICLO DE GRADO SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Módulo:	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Curso:	1º FIN (160 horas)

### **1.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

**Los resultados de aprendizaje**, indican **los aprendizajes esenciales**, los especialmente relevantes, que la Administración Educativa ha determinado que deban ser **alcanzados por todos los alumnos** en el módulo de Empresa en el Aula. Estos aprendizajes se evaluarán atendiendo a los siguientes criterios:

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

- a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.
- b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
- c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
- d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
- e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.
- f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.
- g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.
- h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.
- i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
- j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

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

- a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
- c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- h) 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.

i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.

j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.

j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.

k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

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

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

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

- c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
- d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.
- e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

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

- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
- f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.
- g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.
- j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

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

- a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
- b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
- c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
- d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.
- e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
- f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.
- g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.

**2.- CONTENIDOS :**

**–1) Técnicas de comunicación institucional y promocional:**

- Las organizaciones empresariales. Concepto. Características y tipología de las organizaciones.
- Las funciones en la organización. Dirección, planificación, organización y control.
- Dirección en la empresa. Estilos de mando.
- Los departamentos. Áreas funcionales.
- Organigramas. Concepto y clasificación.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa. Comunicación e información y comportamiento.
- La comunicación interna en la empresa. Comunicación formal e informal.

- La comunicación externa en la empresa.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
- Calidad del servicio y atención de demandas.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

## **2) Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:**

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas y formas de comunicación oral.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- 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. Fases.
- Realización de presentaciones.
- La comunicación telefónica. La centralita y uso del listín telefónico.
- Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
- La videoconferencia.

## **3) Elaboración de documentos profesionales escritos:**

- La comunicación escrita en la empresa. Normas.
- Estilos de redacción. Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Técnicas de comunicación escrita.
- Siglas y abreviaturas.
- Elementos utilizados en la documentación profesional. El sobre. El papel.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Herramientas para la corrección de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La "netiqueta". Publicación de documentos con herramientas de la Web 2.0
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

## **4) Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:**

- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos y agencias o compañías de mensajería, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- El proceso de archivo. Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo. Sistemas de archivo.
- Archivo de documentos. Clasificación y ordenación de documentos. Normas.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- Custodia y protección del archivo.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- El correo electrónico. Partes de un mensaje. Redacción.

### **5) Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:**

- El cliente. Concepto y tipos. Motivación de compra.
- La atención al cliente en la empresa/organización.
- Canales de comunicación con el cliente.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. Funciones y organización.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Sistemas de información y bases de datos. Herramientas.
- Relaciones públicas.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente. Dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

### **6) Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:**

- El rol del consumidor y/o usuario. Diferencias.
- La protección del consumidor y/o usuario. Derechos y deberes.
- La defensa del consumidor.
- Organismos de protección al consumidor. Instituciones públicas y asociaciones de consumidores.
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación, conciliación y arbitraje. Concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación, conciliación o arbitraje.

### **7) Organización del servicio posventa:**

- El valor de un producto o servicio para el cliente.
- Actividades posteriores a la venta.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos.
- Tipos de servicio posventa.
- La gestión y estándares de la calidad en el proceso del servicio posventa. CRM
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. Cualitativas y cuantitativas.
- Fidelización del cliente.

## **3.- METODOLOGÍA:**

Según el ROC en su artículo 29 e):

El desarrollo de los contenidos por el profesor ha de comprender los conceptos normativos contables y fiscales acordes a los objetivos del módulo, el desarrollo de los procesos técnicos contables y fiscales correspondientes y el esfuerzo de asimilación del trabajo de los alumnos al posterior desarrollo de tareas que han de realizar en el ámbito empresarial.

La metodología que se recomienda comprenderá las siguientes actuaciones:

- Facilitar el trabajo autónomo de los alumnos.
- Apoyar el desarrollo del trabajo en equipo.
- Desarrollar tareas de investigación normativa.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que se utilizarán en el módulo y que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre las siguientes actividades metodológicas:

- Activas, participativas y amenas, favoreciendo las técnicas de estudio y el autoaprendizaje.
- Grupales e individualizadas, y con una atención especial para aquellos alumnos/as que no alcancen el nivel exigido.
- Motivadoras, que tenga en cuenta los intereses y necesidades de los alumnos/as.

La base metodológica del módulo tiene una orientación fundamentalmente práctica y participativa, orientada no tanto a la adquisición teórica de conocimientos como a su puesta en práctica.

En el desarrollo de cada unidad se seguirá el esquema siguiente:

1. Al **inicio de cada unidad de trabajo**, se hará una introducción de los contenidos, preferiblemente vinculada a ejemplos de la vida real y al *caso práctico inicial* que plantea una situación relacionada con el ejercicio profesional y que está vinculada al contenido de dicha unidad. Será el eje vertebrador de la exposición, ya que se irá resolviendo a lo largo del tema.
2. Posteriormente, se pasará a **explicar los contenidos, intercalando actividades de adiestramiento y de aplicación**, tanto individuales como de grupo, que fomenten la expresión de opiniones, inquietudes y aportaciones de los alumnos, buscando en todo momento despertar el interés del alumno por la unidad de trabajo, así como su participación; se contará con el apoyo de presentaciones para explicar los contenidos.
3. Al finalizar cada unidad de trabajo se propondrá a **los alumnos la resolución de actividades de enseñanza-aprendizaje** así como casos de práctica profesional que faciliten la mejor comprensión del tema propuesto (debates, discusiones, aplicaciones prácticas...).

Comprobará el alumnado que los contenidos formativos tienen reflejo en la realidad, se fomentará el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación

(T.I.C).

Nunca se perderá como referente en el desarrollo del proceso, el hecho de que la metodología debe ser participativa, potenciándose la capacidad crítica y de razonamiento del alumnado. Se basará, en todo caso, en la comprensión de los recursos facilitados previamente, que serán completados con las exposiciones por parte del profesor/a en el aula. Se consultarán páginas Web, artículos publicados relacionados con cada uno de los temas donde se presente un aspecto en concreto, a fin de mostrar al alumnado que lo aprendido no es algo separado de la realidad, y sobre todo, que tendrán su espacio dentro de la realidad de la propia futura aplicación laboral pretendida.

Por el caso excepcional de alerta sanitaria, se utilizan recursos TIC, en la modalidad que se ha adoptado SEMIPRESENCIAL, o en caso de confinamiento de algún alumno/a o profesores/as, con la plataforma con la utilización de la plataforma MOODLE, correo electrónico gmail y todos los recursos con los que se pueden dar una completa cobertura al alumnado.

Los alumnos recibirán, en todo momento, el apoyo necesario por parte del profesor para una mejor consecución de los objetivos marcados.

#### 4.-PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN PROPIOS DEL MÓDULO

Procedimientos de Evaluación comunes en Ciclos Formativos			
Técnicas de evaluación	Técnicas basadas en la observación Técnicas orales Técnicas escritas Técnicas basadas en ejecución práctica		
Niveles	Criterios de calificación	100%	Nº de registros por alumno

<input checked="" type="checkbox"/> FGS	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Trabajo del alumno</b> <input checked="" type="checkbox"/> Tareas en casa <input checked="" type="checkbox"/> Corrección de tareas <input checked="" type="checkbox"/> Rendimiento en clase <input checked="" type="checkbox"/> Actividades de autoevaluación <input checked="" type="checkbox"/> Actividades guiadas <input type="checkbox"/> Actividades de atención a la diversidad <input type="checkbox"/> Cuaderno de clase <input checked="" type="checkbox"/> Utilización de las TIC <input checked="" type="checkbox"/> Trabajos <input type="checkbox"/> Proyectos <input type="checkbox"/> Monografías <input checked="" type="checkbox"/> Exposiciones orales <input checked="" type="checkbox"/> <b>Prácticas en aula o taller</b> <input checked="" type="checkbox"/> Individual <input checked="" type="checkbox"/> Grupo <input checked="" type="checkbox"/> Portfolio <input checked="" type="checkbox"/> <b>Preguntas orales</b>	30 %	Tantos como sea posible
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Exámenes</b> <input checked="" type="checkbox"/> Escritos <input checked="" type="checkbox"/> Prácticos <input type="checkbox"/> Orales	70 %	<b>Instrumentos de recogida</b> <input checked="" type="checkbox"/> Cuaderno del Profesor. (Séneca)

## 5.- INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- Pruebas orales y escritas: cuestionarios, resolución de supuestos prácticos, etc.
- Observación directa e indirecta:, trabajos individuales o en grupo, debates, etc.

### Indicadores

- Participación en las actividades realizadas en el aula.
- Actitud y puntualidad.
- Respeto hacia los compañeros y profesores.
- Valoración de sus propios aprendizajes.
- Desarrollo de la capacidad de análisis y el sentido crítico.

## 6.- PROCEDIMIENTOS DE CALIFICACIÓN

En cada evaluación se realizarán pruebas (práctica y teoría) de control para llevar un seguimiento individual del aprendizaje:

La ponderación será la siguiente para obtener la nota de cada evaluación:

A) Pruebas y controles teóricos y prácticos: 70%

B) Trabajos y actividades propuestas: 30%

Realización y presentación de: cuaderno, exposiciones orales, trabajos en equipo, actividades del libro, actividades guiadas, otras...entregadas en el tiempo y forma estipulada.

Los porcentajes son los referidos a los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

Para la obtención de la nota de la evaluación de las evaluaciones por separado 1ª, 2ª y 3ª. Evaluación:

La media aritmética se hará, siempre y cuando el alumnado haya alcanzado un 5 mínimo en los dos apartados A y B. Cada evaluación parcial, tendrá recuperación.

Para la obtención de la nota final del módulo: Media aritmética de las tres evaluaciones, teniendo en cuenta las notas correspondientes a las recuperaciones de las mismas, aunque en este último caso tendrán la calificación de 5. Si alguna de las evaluaciones resultara suspensa NO tendrán aprobado el módulo profesional.

Evaluación Junio: A esta evaluación irán con aquella/s evaluaciones que no hubieran resultado aprobadas en el curso normal de las evaluaciones. La nota del curso se obtendrá por media aritmética de las evaluaciones, siempre y cuando resultaran con una puntuación igual a cinco puntos o superior. Y siempre y cuando todas las actividades estuvieran realizadas y entregadas.

\*Ver anexo I al final de la programación con los procedimientos de evaluación comunes en ciclos formativos.

### REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER UNA CALIFICACIÓN POSITIVA

Para obtener la calificación positiva de este Módulo, el alumno/a deberá alcanzar al menos el 50% de cada uno de los Resultados de Aprendizaje (RA) recogidos en la programación del Módulo y, que se especifican al principio del presente documento.



#### **GARANTIAS DE OBJETIVIDAD**

- Información sobre calendario y contenidos de las distintas pruebas: Los alumnos/as estarán en todo momento informados de los contenidos de las pruebas y las fechas de realización.
- Información sobre la calificación: Los alumnos serán informados de la puntuación de las pruebas teóricas escritas o realizadas a través de la plataforma Moodle, así como de las actividades o trabajos propuestos por el profesor.
- Los alumnos/as tendrán derecho a revisar sus controles junto al profesor/a de forma individual.
- En caso de desacuerdo con la calificación final obtenida en un módulo profesional, el alumno o alumna, o sus representantes legales si es menor de edad, podrán solicitar por escrito ante la dirección del centro docente la revisión de dicha calificación en el plazo de dos días a partir de aquel en que se produjo su comunicación.

#### **APARTADO COVID**

- En el caso de que nos confinen, los alumnos seguirán trabajando en Moodle Centros.
- Nos conectaremos durante el horario lectivo que proporcione Jefatura de Estudios.