

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b>			
	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página1

## ÍNDICE

A) OBJETIVOS (RESULTADOS DE APRENDIZAJE), CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....	2
Resultados de aprendizaje .....	3
Objetivos generales del módulo .....	2
Criterios de evaluación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
B) ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS. ....	7
Contenidos mínimos .....	7
Orientaciones pedagógicas .....	8
Desarrollo de las distintas unidades didácticas y su temporalización.....	8
UNIDAD 1. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.....	9
UNIDAD 2. VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	10
UNIDAD 3. LA VENTA Y SU DESARROLLO .....	11
UNIDAD 4. INFORMACIÓN AL CLIENTE (I) .....	12
UNIDAD 5. INFORMACIÓN AL CLIENTE (II).....	12
UNIDAD 6. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES .....	13
C) METODOLOGÍA DIDÁCTICA.....	14
D) PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS.....	16
E) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
F) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA LOS ALUMNOS PENDIENTES .....	19
G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS DE USO DE LOS ALUMNOS .....	20
H) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES QUE SE PRETENDEN REALIZAR DESDE EL DEPARTAMENTO.....	21
I) MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES PARA LOS ALUMNOS QUE LAS PRECISEN .....	21
J) OTROS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Plan de Contingencia.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Enseñanza semipresencial o a distancia .....	22
Mecanismos de seguimiento y valoración.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página2

## A) OBJETIVOS (RESULTADOS DE APRENDIZAJE), CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del 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, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Independientemente de esto, el ciclo de FPB también está regulado por la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la mejora de la calidad educativa.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.
- En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.
- 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. En implantación.

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo profesional Atención al Cliente, código: 3005, que son el objetivo de esta programación didáctica.

### Objetivos generales del módulo

Los objetivos generales del módulo son los siguientes:

- Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- 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.
- 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.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página3

- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- 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.


### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

Los resultados de aprendizaje se enumeran a continuación

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.
 

Criterios de evaluación:

  - a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
  - b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
  - c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
  - d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
  - 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).

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página4

- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- 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.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
- Criterios de evaluación:
- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- 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
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.
- Criterios de evaluación:
- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- 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.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.
- Criterios de evaluación:
- 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.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página5

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC1329\_1 y UC0970\_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

<b>UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente</b>	
<b>Realizaciones profesionales</b>	<b>Criterios de realización asociados</b>
<p>RP 1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención al clientes, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.</p>	<p>CR 1.1 La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior.</p> <p>CR 1.2 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y a la situación comercial establecida.</p> <p>CR 1.3 Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos, mediante la entrega de folletos, documentos, muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad.</p>
<p>RP 2: Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad.</p>	<p>CR 2.1 La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.</p> <p>CR 2.2 El pedido y la forma de entrega se comprueba que correspondan con lo reflejado en la orden de pedido.</p> <p>CR 2.3 La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y se formaliza el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente.</p> <p>CR 2.4 El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.</p> <p>CR 2.5 Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad; se reflejan en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización.</p>
<p>RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable.</p>	<p>CR 3.1 Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir, y se hacen preguntas pertinentes mostrando interés por resolverlas.</p> <p>CR 3.2 Las quejas y reclamaciones se atienden aceptando como posible la responsabilidad y dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, según protocolarizados o canalizarlas a los responsables.</p> <p>CR 3.3 Las quejas y reclamaciones se determina si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.</p> <p>CR 3.4 Las reclamaciones improcedentes, en el ámbito de su responsabilidad, se atienden con actitud cortés y amable, y se</p>

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página6

	<p>informa al cliente de las alternativas existentes y del procedimiento que deberá seguir.</p> <p>CR 3.5 Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y manteniendo la calidad del servicio.</p>
--	--

<b>UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización</b>	
<b>Realizaciones profesionales</b>	<b>Criterios de realización asociados</b>
<p>RP3: Transmitir y recibir, presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.</p>	<p>CR 3.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.</p> <p>CR 3.2 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.</p> <p>CR 3.3 La presentación ante los interlocutores externos —clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.</p> <p>CR 3.4 Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.</p> <p>CR 3.5 Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas u otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.</p> <p>CR 3.6 Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando su comprensión por parte del interlocutor.</p> <p>CR 3.7 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.</p> <p>CR 3.8 Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.</p> <p>CR 3.9 Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario,</p>

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-ATCL</b>	Edición: 1	Fecha: 28-09-2022	Página 7

	<p>evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.</p> <p>CR 3.10 La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.</p> <p>CR 3.11 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>
--	---

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

### **Contenidos mínimos**

Contenidos básicos del módulo ATENCIÓN AL CLIENTE: Duración 65 horas

#### 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.

#### Venta de productos y servicios:

- \*Actuación del vendedor profesional.
- \*Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- \*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.
- \*Técnicas de venta.

#### 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.
- \*Objeciones de los clientes y su tratamiento.

#### Tratamiento de reclamaciones:

- \*Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- \*Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b>			
	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página8

### Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- \*Comunicación con el cliente.
- \*Información del producto como base del servicio.
- \*Atención de reclamaciones.

La formación del módulo se relaciona con el siguiente objetivo general del ciclo formativo i) y la competencia profesional i) del título. Además se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales. Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- \*La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- \*La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- \*La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

### Desarrollo de las distintas unidades didácticas y su temporalización

**Unidades didácticas propuestas para en el módulo ATCL desarrollando y cubriendo los anteriores contenidos:**

Unidad de trabajo	Distribución temporal	Sesiones
<b>UT0. Sesión Inicial</b>	<b>Septiembre</b>	<b>1</b>
<b>UT1: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Septiembre- Octubre</b>	<b>10</b>
<b>UT2: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	<b>Octubre- Noviembre</b>	<b>10</b>
<b>UT3: LA VENTA Y SU DESARROLLO</b>	<b>Noviembre- Diciembre</b>	<b>12</b>
<b>UT4: INFORMACIÓN AL CLIENTE (I)</b>	<b>Enero- Febrero</b>	<b>10</b>
<b>UT5: INFORMACIÓN AL CLIENTE (II)</b>	<b>Febrero- Marzo</b>	<b>10</b>
<b>UT6: TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES</b>	<b>Marzo- Abril</b>	<b>12</b>
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>

### Distribución de las unidades didácticas:

- 1ª Evaluación: Unidades 1 a 3
- 2ª Evaluación: Unidades 4 a 6.



	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página9

## 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

- 1.1. Agentes y elementos que intervienen en el proceso de comunicación
  - 1.1.1. Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
  - 1.1.2. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación

#### 2. Canales de comunicación con el cliente

- 2.1. Barreras y dificultades comunicativas: internas, externas y fisiológicas

#### 3. Comunicación verbal

- 3.1. Concepto
- 3.2. Componentes
- 3.3. Emisión y recepción de mensajes orales
- 3.4. Uso del lenguaje técnico en la atención al cliente
- 3.5. Técnicas para hablar en público correctamente

#### 4. Motivación, frustración y mecanismos de defensa

#### 5. Comunicación no verbal

- 5.1. Concepto
- 5.2. Componentes
- 5.3. La imagen personal

#### 6. Empatía y receptividad

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han reconocido los elementos que intervienen en una comunicación con el cliente.
- Se han examinado los factores clave para una comunicación clara y efectiva.
- Se han Identificado los distintos canales de comunicación con el cliente.
- Se han aplicado las técnicas de comunicación a la hora de enfrentarse con situaciones diferentes de atención y trato a clientes.
- Se ha obtenido información necesaria del cliente, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Se han adaptado actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página10

## 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**

- 1.1. Concepto y funciones
- 1.2. Tipos de vendedor
- 1.3. El perfil del vendedor profesional
  - 1.3.1. Actitudes personales
  - 1.3.2. Conocimientos del vendedor
  - 1.3.3. Cualidades y aptitudes para la venta

#### **2. Actuación del vendedor profesional**

- 2.1. Modelos de actuación: estilos de comunicación
  - 2.1.1. Tipos
- 2.2. Relación con los clientes
  - 2.2.1. Factores que afectan a la relación vendedor-cliente
  - 2.2.2. Reglas para lograr un buen servicio de atención al cliente

#### **3. Exposición de las cualidades de los productos y servicios**

- 3.1. La presentación de productos y servicios
  - 3.1.1. Concepto
  - 3.1.2. Tipos de presentación
  - 3.1.3. Aplicaciones de presentación
- 3.2. Demostración del productos
  - 3.2.1. Concepto
  - 3.2.2. Tipos de demostración
  - 3.2.3. Demostraciones ante un pequeño y un gran número de interlocutores
  - 3.2.4. Ventajas e inconvenientes de la demostración
  - 3.2.5. Diferencias entre información y publicidad

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- Se han analizado las funciones de los vendedores profesionales.
- Se han identificado las cualidades necesarias que deben poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión.
- Se han reconocido las principales tareas que deben llevar a cabo los agentes de ventas.
- Se ha distinguido entre una demostración y una presentación de productos.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página11

- Se ha diferenciado entre publicidad e información.

### 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**

- 1.1. Concepto
- 1.2. Características generales de las técnicas de venta
- 1.3. Tipos de técnicas de venta

##### **2. Preparación de la venta**

- 2.1. Tareas incluidas en la preparación de la venta

##### **3. Proceso de venta**

- 3.1. Concepto
- 3.2. Fases

##### **4. Servicios posventa**

- 4.1. Tipos de posventa
  - 4.1.1. Servicios posventa en relación con los productos
  - 4.1.2. Servicios posventa a los clientes

##### **5. Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista**

#### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- Se han reconocido las distintas técnicas de venta utilizadas por las empresas para aumentar y mejorar sus resultados.
- Se han diferenciado los tipos de presentación y de demostración que utilizan las empresas.
- Se ha identificado cada una de las fases que integran el proceso de venta.
- Se ha valorado la importancia de obtener información sobre el cliente y su aplicación en el proceso de venta.
- Se ha reconocido cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas.
- Se ha informado a los clientes de los tipos de servicios y características que ofrece la empresa, especialmente de las calidades esperables.
- Se ha distinguido los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-ATCL</b>	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página12

## 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**

- 1.1. El cliente 2.0
- 1.2. Los tipos de clientes y su relación con la prestación del servicio
- 1.3. La presentación de servicio de atención al cliente

#### **2. Roles, funciones y objetivos del profesional de ventas**

- 2.1. Funciones y objetivos del profesional de ventas
- 2.2. Roles del vendedor. Relación cliente-profesional

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**


- Se han reconocido las diferentes tipologías de público.
- Se han diferenciado clientes de proveedores, y estos del público en general.
- Se han reconocido las diferentes tipologías de clientes.
- Se ha diferenciado información de publicidad.
- Se ha adecuado el tratamiento a los clientes en función de su tipología.
- Se ha asesorado al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita.
- Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

## UNIDAD 5. INFORMACIÓN AL CLIENTE (II)

### **OBJETIVOS**

- Adecuar el producto o servicio a las necesidades y deseos del cliente.
- Informar al cliente de las características del producto o servicio ofrecido.
- Transmitir 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**

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página13

### 1. Las necesidades y los gustos del cliente

#### 1.1. Criterios de satisfacción de necesidades

##### 1.1.1. Estímulos externos

##### 1.1.2. Factores internos

### 2. La fidelización del cliente

#### 2.1. Ventajas de la fidelización de clientes

#### 2.2. Programas de fidelización de clientes

##### 2.2.1. Nuevas tendencias en los programas de fidelización

### 3. Las objeciones de los clientes y su tratamiento

#### 3.1. Técnicas para el tratamiento de las objeciones

### 4. Las nuevas tecnologías en la información al cliente

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha solicitado información al cliente sobre sus necesidades y deseos de productos y/o servicios.
- Se ha informado al cliente de las características del producto o servicio ofrecido.
- Se ha transmitido la información, al cliente, con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Se han tomado nota de las objeciones presentadas por los clientes, que recibirán el tratamiento oportuno en cada caso.
- Se ha mantenido, en todo momento, el respeto hacia el cliente.
- Se ha procurado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

## 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


##### 1.1. Definición y diferencias

#### 2. Técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones

#### 3. Gestión de quejas y reclamaciones

##### 3.1. Características del proceso de negociación

##### 3.1.1. Perfiles de clientes, consumidores y usuarios en las quejas en las quejas y reclamaciones

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página14

- 3.1.2. Elementos formales de una reclamación
- 3.1.3. Departamento gestor
- 3.2. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones y quejas
- 4. Proceso de reclamación**
  - 4.1. Trámites y documentación
- 5. Documentación y pruebas en una reclamación**
  - 5.1. Hojas de reclamación
  - 5.2. Complimentación
  - 5.3. Plazo
- 6. Utilización de herramientas informáticas en la gestión de reclamaciones**
- 7. Normativa legal en materia de protección de datos**
- 8. 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 el nivel de probabilidad de modificación esperable.
- Se han identificado los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones.
- Se han distinguido cada una de las fases que comprende el procedimiento de quejas y reclamaciones.
- Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una queja o reclamación por escrito, si fuere necesario.
- Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
- Se han identificado las herramientas informáticas utilizadas en la gestión de reclamaciones.
- Se ha conocido la normativa legal en materia de protección de datos.
- Se ha aplicado la normativa relativa a la protección del consumidor en los ámbitos europeo y nacional.

## C) METODOLOGÍA DIDÁCTICA

La metodología que voy a aplicar en el aula se dirige a una enseñanza activa, participativa, progresiva, individualizada e integral. Una metodología que convierte al alumnado en agente fundamental de su propio aprendizaje y que fomenta la INTERACCIÓN alumno/a-profesor y alumno/a-alumno/ a con el fin de generar aprendizajes significativos y funcionales, utilizando, siempre que sea posible, experiencias de la vida real y cercanas a los alumnos. Para ello se actuará de la siguiente forma:

- 1.- Previamente al inicio de la Unidad de Trabajo realizaremos actividades de activación de conocimientos previos, destinadas a averiguar los que puedan tener los alumnos y las alumnas.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-ATCL</b>	Edición: 1	Fecha: 28-09-2022	Página 15


Para ello utilizaremos pequeños debates o discusiones, preguntas y actividades focales introductorias como entrega de materiales, documentación o cualquier otro.

2.- Cada Unidad de trabajo será brevemente introducida mediante una exposición situacional de la materia en relación con la última sesión de clase, intentando que haya una continuidad en la impartición de los contenidos, así como una relación directa con la realidad del alumno y su entorno económico y sociolaboral. En la introducción también se señalarán los objetivos que se pretenden, enlazando la materia con las unidades previamente vistas con el fin de que el alumnado tenga una visión global o de conjunto y sepa interrelacionar los contenidos tratados hasta ese momento.

3.- La exposición de los contenidos conceptuales será clara y detallada, aunque no excesivamente prolija. Se fomentará que el estudiantado plantee dudas, vaya utilizando la terminología precisa y adecuada en correspondencia a las Unidades de Trabajo que se traten y que maneje y utilice las herramientas de consulta y aprendizaje necesarias (impresos, instancias, documentación del servicio de correos, etc.). También se entregará material teórico, referencias bibliográficas, Webgrafía o cualesquiera otros datos adicionales siempre que se estime conveniente y con objeto de que amplíe su aprendizaje, conocimientos e información.

4.- Una vez impartidos los conceptos, se realizarán actividades de desarrollo tales como ejercicios prácticos, resúmenes, mapas conceptuales y esquemas que permitan codificar mejor la nueva información y organizarla globalmente de forma tal que posibilite el establecimiento de conexiones. También se realizarán trabajos individuales y/o en equipo y estudio o análisis de casos concretos. Las actividades de desarrollo tendrán por objeto conseguir los objetivos fijados en su dimensión global, partiendo de los conceptos y adentrándose en el dominio de los procedimientos y el fortalecimiento de actitudes que posibiliten a los alumnos el ejercicio profesional. Para la ejecución de algunas de las actividades de desarrollo podrá trabajarse en pequeños grupos y/o podrán establecerse equipos.

5.- En todo momento se impulsará en los alumnos y las alumnas la responsabilidad, la puntualidad, el cumplimiento de las obligaciones que les incumben, el “saber estar”, el respeto, la reflexión, el análisis de datos y hechos y la formación de juicio crítico, la adquisición y profundización de fundamentos teóricos como base de las soluciones de problemas, la capacidad de comunicación y la expresión del propio pensamiento y opinión, mostrando siempre tolerancia y respeto a las opiniones contrarias e igualmente se animará al estudiantado para su participación e intervención activa en el aula y para que aporte, siempre que sea posible, las experiencias que posee y los casos que conoce con el fin de asegurar la relación de actividades de enseñanza aprendizaje con la vida real.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página16

6.- Se fomentará, igualmente, el aprendizaje autónomo en cuanto implica la motivación por querer aprender, saber, investigar, ampliar los conocimientos, poner en práctica nuevos saberes y desarrollar habilidades, todo lo cual permite al estudiante ser autor de su propio proceso cognitivo e incrementa su capacidad de aprender a aprender. A tal fin el alumno deberá realizar ejercicios, actividades y trabajos de investigación o de síntesis en casa, los cuales se estiman constitutivos de actividades de desarrollo o prácticas y serán debidamente consideradas en el proceso de evaluación.

7.- Se potenciará el uso de las nuevas tecnologías como recurso facilitador de modelos, impresos, etc. y como medio de aprendizaje en nuestro módulo, bien para obtener y completar información, bien para proponer y llevar a cabo actividades.

8.- A la hora de evaluar las actividades de los alumnos y las alumnas, determinaremos y aclararemos siempre los objetivos que se pretenden. Sostendremos sus progresos, presentando tareas cada vez más complejas y les ayudaremos a comprender los errores. El error se valorizará como medio para comprender el proceso de aprendizaje del alumno y de la alumna y ayudarles a que lo identifiquen y lo corrijan. En todo momento les haremos tomar conciencia de sus posibilidades, favoreciendo su motivación para estudiar y un autoconcepto positivo.

#### **D) PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS**

- **Se realizarán pruebas objetivas o exámenes de cada unidad didáctica** que pueden comprender preguntas cortas, preguntas de desarrollo, preguntas tipo test, verdadero/falso y resolución de supuestos prácticos.

Por regla general las pruebas objetivas se llevarán a cabo mediante exámenes escritos. Las notas de los exámenes vienen expresadas entre 0 y 10. Para superar cada examen será necesario sacar una nota de 5. Quienes consigan una nota igual o superior a 4, e inferior a 5, podrán compensar y superar la evaluación compensando la nota con los restantes procedimientos de evaluación. La nota obtenida para la evaluación es la media aritmética de las notas de los exámenes realizados en la evaluación ponderada al 50%

- **Realización y presentación de trabajos** que consiste en que el alumnado realice las actividades, ejercicios, casos prácticos y/o trabajos que el profesor/a indique en cada unidad didáctica. Éstos mismos se entregarán al profesor/a a través de correo electrónico, mediante la plataforma de AEDUCAR o alguno de ellos en formato papel, para



	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página17

favorecer y reforzar la escritura, según se indique. Dichos trabajos, podrán ser expuestos por los alumnos/as mediante PPT para acreditar su competencia en comunicación oral, escucha activa, asertividad, habilidades sociales y protocolo empresarial y que demuestren, en definitiva, la puesta en práctica de las diversas técnicas estudiadas. Este criterio tendrá una ponderación de un 40% sobre la nota final.

También se valorará el trabajo diario de clase, los ejercicios de aplicación, así como la puntualidad a la hora de presentarlos. Los trabajos/actividades entregadas fuera de plazo serán penalizadas y solo podrán optar a una calificación máxima de 5.

Además, el profesor/a podrá pedir el cuaderno o revisarlo para comprobar que el alumno lleva un control ordenado y claro de lo que se va impartiendo en clase.

- **Observación sistemática del comportamiento:** Las evaluaciones de actitudes se realizarán a través de la observación sistemática en clase, valorando registros que nos permitirán medir el ámbito afectivo actitudinal del alumno autonomía, asistencia, colaboración, implicación, disposición en la realización de tareas... Este apartado tendrá un 10% de peso sobre la nota final.

EVALUACIÓN DE CONTENIDOS	PORCENTAJE
Pruebas objetivas	50%
Trabajos del alumno	40%
Comportamiento (participación, interés, actitud,...)	10%

**La nota de la evaluación será la media ponderada de las calificaciones obtenidas según la siguiente fórmula:**

$\text{Calificación: } (50\% \text{ Exámenes} + 40\% \text{ Trabajo del alumno} + 10\% \text{ Comportamiento}) = 100\%$
---

Por cada evaluación se presentará al alumno una nota que aparecerá en el boletín y que se obtendrá de la siguiente manera:

- 1) **Pruebas objetivas o exámenes. 50% de la nota.** En estas pruebas el alumno deberá demostrar que conoce suficientemente los contenidos que se consideren mínimos. Las notas de los exámenes vienen expresadas entre 0 y 10. Para superar cada examen será necesario sacar una nota de 5. Quienes consigan una nota igual o superior a 4, e inferior a 5, podrán compensar y superar la evaluación compensando la nota con los restantes

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página18

procedimientos de evaluación. La nota obtenida para la evaluación es la media aritmética de las notas de los exámenes realizados en la evaluación ponderada al 50%


- 2) **Valoración del Trabajo del alumno. 40% de la nota. Deberá tener todas las actividades, ejercicios, casos prácticos y/o trabajos para entrar a evaluar la calidad del trabajo.** Para superar cada uno será necesario sacar una nota de 5. Quienes consigan una nota igual o superior a 4, e inferior a 5, podrán compensar y superar la evaluación compensando la nota con los restantes procedimientos de evaluación. Se puntuará restando por: fallos de presentación, falta de puntualidad, incorrecciones, etc. La nota obtenida para la evaluación se pondera al 40% y se tendrá en cuenta las faltas/retrasos del alumnado a lo largo de cada trimestre atendiendo a los criterios que a continuación se especifican:

FALTAS/RETRASOS DEL ALUMNADO	COEFICIENTE DE REDUCCIÓN
Entre el 10% y el 15% de faltas/retrasos	La nota se multiplicará por 0,7
Entre el 15% y el 20% de faltas/retrasos	La nota se multiplicará por 0,6
Más del 20% de faltas	La nota se multiplicará por 0,5

Aclaración: se considerarán solo aquellas faltas y retrasos que no se hayan justificado por motivos médicos o de ingreso hospitalario con sus correspondientes certificados médicos.

- 3) **Registro sistemático del comportamiento. 10% de la nota.** Se tendrán en cuenta diferentes ítems o aspectos como:
- Asistencia a Clase
  - Autonomía y responsabilidad en el trabajo: Respetar las normas de clase, los equipos y materiales de trabajo del aula y del centro y realizar los trabajos encomendados
  - Identidad y madurez tanto personal como profesional y adaptación a nuevas situaciones: actitudes y comportamientos en el proceso de enseñanza-aprendizaje y habilidades sociales
  - Colaboración con compañeros y docentes: Realización del trabajo propuesto en el aula, participación en clase y respeto a la docente y a los compañeros y a las opiniones y trabajos de los demás, evitación de interrupciones, comportamiento y compostura en el aula
  - Implicación, disposición e interés del alumnado en la realización de las actividades de enseñanza aprendizaje: tiempo y forma

Este criterio se verá condicionado por las posibles amonestaciones que el alumnado pueda haber recibido durante cada trimestre mediante los siguientes estándares:

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página19

AMONESTACIONES RECIBIDAS	PENALIZACIÓN EN LA NOTA
1 parte en la asignatura/módulo	La nota se multiplicará por 0,7
2 partes en la asignatura/módulo	La nota se multiplicará por 0,5
3 partes o más	Tendrán un cero en este apartado

Aclaración: se considerarán solo aquellas faltas y retrasos que no se hayan justificado por motivos médicos o de ingreso hospitalario con sus correspondientes certificados médicos.

La nota final correspondiente al módulo en la primera convocatoria de junio vendrá dada por la media aritmética de las notas obtenidas en las evaluaciones.


#### **ACLARACIONES IMPORTANTES. -**

- *Si el profesor ve a un alumno copiando durante un examen calificará ese examen con un cero.*
- *Para mediar será necesario un 4 como nota mínima en cada parte, así como en cada examen o trabajo.*
- *Los trabajos entregados fuera del plazo establecido, serán calificados con un 5 como nota máxima siempre y cuando el trabajo sea apto para aprobar.*
- *Quedará a criterio del profesor la repetición de un examen en caso de que el alumno no asista el día programado (si considera que está debidamente justificada la ausencia y no se repite de manera sistemática) En el caso de que pueda hacer el examen lo realizará el primer día en el que se incorpore a clase.*
- *Complementando el punto anterior, se procederá a repetir un examen siempre y cuando se presente justificante médico.*

#### **F) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA LOS ALUMNOS PENDIENTES**

Dado que la evaluación es continua, los defectos de aprendizaje o de actitud del alumno/a se irán recuperando en cuanto se observe el defecto. Para ello se aplicarán diversas técnicas en función del origen de las deficiencias. Sirvan como ejemplo: repasos, orientaciones didácticas, estímulo a la participación y actividades complementarias.

Cada evaluación se recuperará los exámenes o trabajos que el alumno/a no haya superado.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página20

### **EVALUACIÓN FINAL**

En la convocatoria final el alumno/a que haya perdido la opción de evaluación continua deberá de presentarse con toda la asignatura a la misma, y en el caso de aquellos alumnos/as que no hayas superado alguna evaluación deberán de presentarse con la misma.

### **EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA**

Aquellos alumnos/as que no superen todas las asignaturas/módulos en la evaluación final ordinaria, deberán presentarse a la extraordinaria. A dichos alumnos se le entregarán un calendario nuevo para las semanas de clases de recuperación que deberán cumplir.

- Si los alumnos asisten a todas las clases de recuperación sólo se presentarán de aquellas partes de la asignatura que tenga pendiente.
- Si los alumnos no asistieran a dichas clases, el examen de recuperación versará sobre todos los contenidos del curso.

### **G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS DE USO DE LOS ALUMNOS**

Los recursos de que dispone el aula donde se imparten las clases al grupo son los siguientes: medios informáticos, mesas de oficina, archivadores, estanterías, una pizarra.

Los medios informáticos se componen de 10 ordenadores para uso individual de cada alumno, un ordenador y una impresora para uso del profesor y un proyector. Están instalados los siguientes Sistemas operativos y programas.

Windows-7


Office2007

MecaNET

Antivirus Panda.

Congelador.

Cada alumno deberá aportar los materiales y útiles básicos que utilizará a diario, tal como folios o papel y especialmente un pendrive o memoria USB, esencial para poder realizar las actividades relativas al módulo de Grabación de Datos y guardar en soporte informático todas las prácticas de clase realizadas tanto en dicho módulo como en otros, especialmente en los temas de hojas de cálculo Excel, procesador de textos y bases de datos.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página21

Para las exposiciones teóricas se hará uso de pizarra convencional y del cañón de video y ordenador.

Bibliografía básica:

- Apuntes y fotocopias elaboradas por el profesor.
- Libro de texto del módulo. Ed. Editex.

Otras herramientas:

- Artículos de prensa y de revistas especializadas.
- Revistas y artículos seleccionados de blogs académicos.

El docente podrá recomendar cuanta bibliografía y webgrafía estime oportuna para que el alumno amplíe y profundice conocimientos y también podrá utilizar todo tipo de recursos y materiales que permitan el dominio de los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales que se deriven de este módulo.

## **H) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES QUE SE PRETENDEN REALIZAR DESDE EL DEPARTAMENTO**

Información en el Departamento de Orientación.

## **D) MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES PARA LOS ALUMNOS QUE LAS PRECISEN**

En el proceso de enseñanza-aprendizaje facilitaremos la adaptación de todo tipo de alumnado y encaminaremos nuestra actuación a lograr que todos los alumnos puedan alcanzar los resultados de aprendizaje y capacidades y unidades de competencia relativos a este módulo. Para ello: o Dispondremos ejercicios con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado. o Realizaremos ejercicios en pequeños grupos para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos. o Adecuaremos los tiempos en la realización de actividades. o Las actividades deberán tener una graduación en intervalos de dificultad menor que las actividades desarrolladas en el aula cuando se observen dificultades cognitivas en el aprendizaje. Cuando haya existido una falta de trabajo por parte del alumno se podrán proponer

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página22

actividades similares a las ya realizadas o Estableceremos ejercicios de refuerzo para aquellos alumnos que en una evaluación no hayan obtenido resultado positivo o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados. o Ejercicios de ampliación, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos o con una mayor destreza en la realización de determinadas actividades. En todo momento se fomentará entre los alumnos una actitud de respeto hacia las diferencias que presenten unos respecto a otros.

## A. OTROS

### Plan de Contingencia

Durante un período de ausencia del profesor, con el objetivo de completar o complementar los conocimientos relacionados con este módulo y dependiendo de la ubicación en el calendario escolar del período de ausencia, se planteará a los alumnos los siguientes trabajos a realizar y su entrega al profesor titular o sustituto cuando éste se incorpore:

1.-Ejercicios prácticos establecidos previamente por el profesor titular.

2.- En caso de imposibilidad del profesor para dejar ejercicios prácticos, el alumnado procederá a hacer un repaso global y esquema general del último tema dado en clase.

### **Enseñanza semipresencial o a distancia**


La presente programación está redactada para un escenario de enseñanza presencial. Si por circunstancias excepcionales se debe pasar a un modelo semipresencial o a distancia, se aplicarán las modificaciones que a continuación se indican:

- A) **Objetivos, resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación:** Se mantendrán los mismos que se han planteado.
- B) **Distribución temporal de los contenidos:** Se indica en color rojo en la programación cuáles serán los contenidos mínimos imprescindibles necesarios para alcanzar las competencias del módulo, que se priorizarán en la temporalización en escenarios de educación semipresencial o a distancia.
- C) **Metodología didáctica.** En el escenario de enseñanza a distancia se empleará la plataforma Aeducar como medio y canal preferente. Tanto alumnado como profesorado se familiarizarán con esta herramienta en las clases presenciales para realizar a través de ella tareas y actividades de cada unidad didáctica, así como difusión de materiales complementarios al contenido de la misma.
- D) **Procedimientos de evaluación del aprendizaje de los alumnos:** Los resultados de aprendizaje que se trabajen a distancia se evaluarán mediante la realización de exámenes y tareas a través de la plataforma Aeducar, guardando su calificación similares porcentajes a la planteada para la situación presencial.

#### **En caso de enseñanza a distancia o semipresencial**

Ante un escenario de semipresencialidad, las calificaciones serán el resultado de combinar las obtenidas en el proceso a distancia y las notas presenciales.

- E) **Criterios de calificación.** Se aplicarán los mismos porcentajes que para la enseñanza presencial, contando en este caso en el 10% de la nota la respuesta favorable y participativa del alumnado en las actividades propuestas online: tareas, videoconferencias, test, foros...

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-ATCL	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página23

- F) Actividades de recuperación para los alumnos pendientes.** En un escenario a distancia las actividades de recuperación se realizarán siguiendo las indicaciones que determine la profesora a través de la plataforma Aeducar, debiendo realizar las actividades que se propongan, así como las pruebas que acrediten la adquisición de los contenidos mínimos en aquellas unidades didácticas que habían quedado pendientes.
- G) Materiales y recursos didácticos que se vayan a utilizar, incluidos los libros para los alumnos.** Además de los indicados en el apartado G) inicial, tomará protagonismo la plataforma Aeducar como medio de traslado a los alumnos de tareas, actividades, materiales, vídeos y materiales que considere oportunos la profesora, así como para recoger y puntuar las tareas o exámenes realizados en caso de un escenario de enseñanza a distancia.
- I) Medidas de atención a la diversidad y las adaptaciones curriculares para los alumnos que las precisen.** Se llevarán a cabo siguiendo las indicaciones del apartado I).

#### **Mecanismos de seguimiento y valoración.**

Con respecto al seguimiento y valoración de las programaciones, se tienen previstos los siguientes mecanismos:

- En la hoja correspondiente al **seguimiento de las programaciones**, se realizará mensualmente, se ponen los contenidos impartidos y si ha habido alguna desviación con respecto a los contenidos inicialmente programados. En caso de haber alguna desviación se propone la manera de solucionarlo.
  - Las conclusiones del equipo educativo en la sesión de evaluación inicial.
  - Las indicaciones del equipo educativo en las sesiones de evaluación ordinaria.
  - Las encuestas de satisfacción realizadas por los alumnos y en las que también existe un apartado de observaciones.
    - Las observaciones que pudiera hacer el tutor en los equipos educativos.
    - Las observaciones que pueda hacer el grupo.
    - Las propuestas del propio profesor.

Con estos mecanismos se obtendrán las conclusiones que den lugar a las modificaciones a realizar en la programación de este módulo para el curso siguiente y que se incluirán en la Memoria Final de curso del Departamento.