

	<b>PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	 <small>Enseñanzas de Formación Profesional</small>	 <small>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</small>
---	--	---	---

<b>FP BÁSICA</b>	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	<b>CURSO</b>	<b>19/20</b>	Página 1 de 9
----------------------	---------------------------	--------------	--------------	------------------

## ÍNDICE

<p><b>Introducción</b></p> <p><b>A. Resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación</b></p> <p><b>B. Organización y distribución temporal de los contenidos</b></p> <p><b>C. Metodología didáctica</b></p> <p><b>D. Procedimientos e instrumentos de evaluación</b></p> <p><b>E. Criterios de calificación</b></p> <p><b>F. Actividades de recuperación orientación y apoyo para los alumnos pendientes</b></p> <p><b>G. Materiales y recursos didácticos a utilizar, incluidos los libros para uso de los alumnos</b></p> <p><b>H. Medidas de atención a la diversidad y adaptaciones curriculares para los alumnos que las precisen</b></p> <p><b>I. Plan de contingencia</b></p> <p><b>J. Mecanismos de seguimiento y valoración</b></p> <p><b>K. Información sobre el módulo para facilitar al alumnado</b></p>
---

	<b>PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	 <small>Entidad Registrada en el Ministerio de Enseñanzas de Formación Profesional</small>	 <small>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</small>	
<b>FP BÁSICA</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>CURSO</b>	<b>19/20</b>	Página 2 de 9

## Introducción

El módulo **3005 Atención al cliente** se encuadra dentro del segundo curso de las enseñanzas de Formación Profesional Básica de Servicios Administrativos que capacitan para obtener el Título Profesional Básico en Servicios Administrativos.

**Duración:** 54 horas.

Profesora: Aránzazu Regalado.

### Competencias profesionales

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

### Unidades de Trabajo

1. Atención al cliente.
2. Venta de productos y servicios.
3. Información al cliente.
4. La protección al consumidor

### A. Resultados de Aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación

<p><b>Unidad 1. Atención al cliente</b></p> <p><b>RESULTADOS DEL APRENDIZAJE: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.</b></p> <p style="text-align: right;">Tiempo estimado: 9 sesiones.</p>	
CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.</b></li> <li>- Barreras y dificultades comunicativas.</li> <li>- <b>Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.</b></li> <li>- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.</li>   <li>- Ejercicios prácticos de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</li> <li>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</li> <li>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</li> <li>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</li> <li>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).</li> <li>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</li> <li>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.</li> <li>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</li> <li>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</li> </ul>

	<b>PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	  <small>Enseñanzas de Formación Profesional</small>	
---	--	--	---

<b>FP BÁSICA</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>CURSO</b>	<b>19/20</b>	Página 4 de 9
----------------------	----------------------------------	--------------	--------------	------------------

<b>Unidad 2. Venta de productos y servicios. Unidad 3. La venta y su desarrollo</b>	
<b>RESULTADOS DEL APRENDIZAJE: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.</b> <p style="text-align: right;">Tiempo estimado: 19 sesiones.</p>	
CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actuación del vendedor profesional.</li> <li>- <b>Exposición de las cualidades de los productos y servicios.</b></li> <li>- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.</li> <li>- <b>El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.</b></li> <li>- <b>Técnicas de venta.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.</li> <li>b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.</li> <li>c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.</li> <li>d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.</li> <li>e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.</li> <li>f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las cualidades esperables.</li> <li>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.</li> <li>h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</li> </ul>

<b>Unidad 4 y 5. Información al cliente</b>	
<b>RESULTADOS DEL APRENDIZAJE: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas</b> <p style="text-align: right;">Tiempo estimado: 18 sesiones.</p>	
CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.</li> <li>- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.</li> <li>- <b>Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.</b></li> <li>- <b>Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.</b></li> <li>- <b>Objeciones de los clientes y su tratamiento.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.</li> <li>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.</li> <li>c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</li> <li>d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</li> <li>e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</li> <li>f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente</li> <li>g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</li> </ul>

	h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.
--	--

<b>Unidad 6. Tratamiento de reclamaciones</b>	
<b>RESULTADOS DEL APRENDIZAJE: Atiende reclamaciones de posibles clientes reconociendo el protocolo de actuación</b>	
Tiempo estimado: 8 sesiones.	
<b>CONTENIDOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p><b>- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.</b>  <b>Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.</b>  <b>- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.</b></p>	<p>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.</p>

En **negrita** figuran los mínimos.

En **rojo**, figuran los contenidos y criterios de evaluación que se solapan y coinciden con los contenidos y criterios de evaluación del módulo **PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS**. Dichos contenidos, se impartirán en el módulo **PREPARACION DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS**, enfocando en éste módulo, la atención de reclamaciones desde el punto de vista de la escucha, la argumentación, y la búsqueda de soluciones en el trato directo de la atención al cliente y en la comunicación interna con los departamentos de la empresa involucrados.

## B. Organización y distribución temporal de los contenidos

Evaluaciones	Unidades de Trabajo	Nº de Sesiones
1ª	UD 1. Comunicación y atención al cliente	9
	UD.2 Venta de productos y servicios	9

	<b>PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	 <small>Enseñanzas de Formación Profesional</small>	 <small>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</small>
---	--	---	---

<b>FP BÁSICA</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>CURSO</b>	<b>19/20</b>	Página 6 de 9
----------------------	----------------------------------	--------------	--------------	------------------

2ª	UD 3. La venta y su desarrollo UD 4. Información al cliente (I).	10 8
3ª	UD 5. Información al cliente(II). UD 6. Tratamiento de reclamaciones	10 8
<b>TOTAL</b>		<b>54</b>

### C. Metodología didáctica

La metodología a utilizar será en todo momento activa y participativa, haciendo que el alumno/a participe en todo momento en su proceso de aprendizaje. El proceso dependerá del contenido de cada una de las unidades didácticas, pero en general responderá al siguiente esquema:

- 1º. Explicaciones teóricas del profesor (presentación de los contenidos a través de cuadros sinópticos; utilización de terminología técnica; progresión de conceptos teóricos, de manera que adquieran unos fundamentos aplicables con carácter general) en las cuales se fomentará la participación del alumno, dejando que sea éste quien plantee la mayor parte de interrogantes, y también las soluciones.
- 2º. Búsqueda de información. En aquellas unidades en que sea factible se encargará a los alumnos buscar información, ya sea en las instituciones correspondientes o a través de sus páginas web. Esta búsqueda podrá ser anterior a la realización de los ejercicios teóricos o como parte de los trabajos señalados a continuación.
- 3º. Realización de ejercicios y cuestiones teóricas con la finalidad de que el alumno lea el libro de texto o los apuntes proporcionados por el profesor. En su realización se fomentará que los alumnos usen el diccionario cuando figuren en los textos palabras que no conozcan.
- 4º. Ejercicios y supuestos prácticos encaminados a descubrir la relación de la teoría con la realidad y a poner en práctica los conocimientos adquiridos.
- 5º. En algunas unidades didácticas trabajos individuales y en grupo.

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso por parte del alumno de un lenguaje correcto, insistiendo especialmente en la importancia de la lectura atenta de todo tipo de instrucciones, constituyéndose esta en un criterio de evaluación añadido a los que evalúan los diversos contenidos.

### D. Procedimientos de evaluación del aprendizaje de los alumnos

La evaluación de los alumnos tendrá un carácter continuo y se realizará a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, valorando el trabajo realizado y las actividades desarrolladas diariamente.

Los procedimientos de evaluación serán concretamente:

- Se realizarán exámenes de cada bloque, que pueden comprender preguntas cortas, preguntas de desarrollo, preguntas tipo test y resolución de supuestos prácticos. Para ello se utilizarán

	<b>PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	  <small>Enseñanzas de Formación Profesional</small>	 <small>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</small>	
<b>FP BÁSICA</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>CURSO</b>	<b>19/20</b>	Página 7 de 9

bloques de clases de dos horas consecutivas de clase, en el caso necesario, y se solicitará un aula fuera del taller, por la necesidad de espaciar, separar a los alumnos.

- Se tendrán en cuenta además de los exámenes anteriores, la realización y presentación de trabajos cuando lo exija el profesor/a.
- Aquellos alumnos que no puedan realizar el examen en la fecha prevista podrán examinarse, en la fecha fijada por el profesor dentro del periodo de la evaluación correspondiente. Realizándose en el mismo día todos los exámenes pendientes.

**Además de los exámenes contamos con otros procedimientos de evaluación:**

- También se valorará el trabajo diario de clase, de los ejercicios de aplicación, así como la puntualidad a la hora de presentarlos.
- Las evaluaciones de actitudes se realizarán a través de la observación sistemática en clase, valorando asistencia, interés, participación, conducta, realización de ejercicios, su limpieza...

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.

<b>EVALUACIÓN FINAL</b>
-------------------------

La nota final se obtendrá de la suma de las diferentes evaluaciones, siendo necesario obtener un 5 en cada una de ellas. Aquellos alumnos que no superen alguna evaluación, podrán recuperarla en la siguiente mediante un examen y una serie de tareas que el profesor determinará.

Aquellos alumnos que no aprueben la evaluación por medio de la recuperación, tendrán la posibilidad de presentarse a un examen final donde se examinarán de todo el temario, excepto que les quede una evaluación, en ese caso podrán presentarse solo a la parte correspondiente.

<b>E. Criterios de calificación</b>
-------------------------------------

En cada evaluación se realizarán:

1º Pruebas objetivas: En cada una de estas pruebas el alumno deberá demostrar que conoce suficientemente los contenidos que se consideren mínimos. Para poder promediar será necesario la obtención de 4 sobre 10 en cada unidad.

2º La herramienta base que se usará para evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje será el cuaderno de notas del profesor. En él se irán plasmando los resultados e incidencias del proceso mediante el cual el alumno va adquiriendo los distintos conocimientos. Así figurará en el cuaderno del profesor los siguientes apartados:

**1º) Pruebas objetivas, Exámenes (E)**

Contenido teórico/práctico **es** (*media de las pruebas objetivas de cada unidad, siempre que se haya obtenido al menos un 4*) **(65%)**

**2º) Análisis de los trabajos (T) (20%)**

Para este apartado se valorarán los siguientes aspectos a lo largo de la evaluación:

	<b>PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	 <small>Entidad Registrada en el Ministerio de Enseñanzas de Formación Profesional</small>		
<b>FP BÁSICA</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>CURSO</b>	<b>19/20</b>	<b>Página 8 de 9</b>

- Presenta el material de forma organizada
- Comprende la información que maneja
- Trabaja sin supervisión
- Presenta el material en el plazo fijado o cuando es requerido
- El contenido se ajusta al enunciado
- Aprovecha el tiempo de trabajo en clase

### 3º) Análisis de la actitud en el aula (A) (15%)

La **observación en clase**, supondrá el **15%** de la nota. Se valorará el comportamiento, la asistencia y la predisposición del alumno en clase. Partiendo de un 10, se irán restando puntos en la medida que el alumno no cumpla con estos ítems

Asistencia a clase: cada 4 faltas injustificadas se descontará 1 punto de los asignados a la actitud.

<b>Calificación: (65 E + 20 T + 15 A) / 100</b>
---

## F. Actividades de recuperación para los alumnos pendientes

No procede, por no haber alumnos pendientes de cursos anteriores.

## G. Materiales y recursos didácticos que se vayan a utilizar, incluidos los libros para uso de los alumnos

Los recursos de que dispone el aula donde se imparten las clases al grupo son los siguientes: medios informáticos, mesas y sillas, armario con llave, estanterías, una pizarra.

Los medios informáticos se componen de ordenadores para uso de los alumnos, un ordenador para uso del profesor, un cañón proyector.

Están instalados los siguientes Sistemas operativos y programas:

- Windows- 7
- Office 2007
- Proyector
- Conexión Internet

Se empleará como bibliografía:

- Atención al cliente de la editorial Editex.
- Apuntes y fotocopias elaboradas por el profesor.

## H. Medidas de atención a la diversidad y adaptaciones curriculares para los alumnos que las precisen

Posibilitaremos la adaptación de todo tipo de alumnado, sean cuales sean las características personales de cada uno de ellos y del nivel que presenten.

- Ejercicios con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado.
- Ejercicios en grupo, para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos con mayor nivel

	<b>PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	  <small>Enseñanzas de Formación Profesional</small>	 <small>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</small>	
<b>FP BÁSICA</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>CURSO</b>	<b>19/20</b>	Página 9 de 9

- de conocimientos, con los que presenten un nivel más bajo.
- Realización de ejercicios de refuerzo, para aquellos alumnos que en una evaluación no hayan obtenido un resultado positivo, o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados.
- Ejercicios de ampliación, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos.

Se fomentará una actitud de respeto hacia las diferencias que unos alumno/as presenten respecto de los demás.

## I. Plan de contingencia

En la carpeta dispuesta al efecto en el Departamento de la Familia Profesional, se encontrarán a disposición de Jefatura de Estudios las distintas actividades a realizar por los alumnos como refuerzo del aprendizaje que estuvieran realizando en el momento de producirse la ausencia del profesor. Estas actividades estarán ordenadas por Unidades con arreglo a la Programación.

Estas actividades serán evaluadas de forma extraordinaria contribuyendo a mejorar la nota final del trimestre correspondiente.

## J. Mecanismos de seguimiento y valoración

El seguimiento y valoración del proceso de enseñanza-aprendizaje se realizará a lo largo del Curso utilizando los siguientes mecanismos:

- Reuniones del Departamento para el seguimiento mensual de las programaciones con el fin de detectar posibles incidencias en cuanto a:
  - Desviaciones significativas en su desarrollo.
  - Grado de consecución de los objetivos programados.
 Analizadas estas incidencias, se propondrán medidas correctoras y en la siguiente reunión mensual se realizará un seguimiento de la efectividad de las medidas aplicadas.
- Reuniones del Equipo educativo.
- Tutorías.
- Participación de los alumnos en las juntas de evaluación.
- Encuestas de satisfacción del alumnado.

## L. Información sobre el módulo para facilitar al alumnado

El alumnado será informado de los siguientes apartados de esta programación:

- A. Resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación.
- B. Organización y distribución temporal de los contenidos.
- C. Metodología didáctica.
- E. Criterios de calificación.
- G. Materiales y recursos didácticos a utilizar, incluidos los libros para uso de los alumnos.