

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO EXTRACTO DE LA PROGRAMACIÓN 2018/19.

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. CONTENIDOS:

PLANIFICACIÓN ANUAL. Curso 2018/19		Ciclo de Administración y Finanzas	
Grado Superior		1º AF.	CYAC
ASIGNATURA: Comunicación y atención al cliente		Código: 0651.	
		5 horas/ semanales	160 horas /anuales
Evaluaciones	CONTENIDOS	100%	Fechas aproximadas
<i>Primera</i>	Unidad de trabajo 1 “Organizaciones empresariales”	11%	30 de octubre 2018
	Unidad de trabajo 2 “Comunicación e información. Protección al consumidor	11%	26 de noviembre 2018
	U. D. 3 Comunicaciones orales no presenciales y no verbales. Atención telefónica	10%	11 enero 2019
<i>Segunda</i>	U.D. 4 Comunicación escrita en la empresa	12%	11/18 Febrero 2019
	U.D. 5 Documentos de la administración y protección de datos	12%	11/15 marzo 2019
	U.D. 6 Gestión de la correspondencia e información	11%	31 marzo 2019
<i>Tercera</i>	U.D. 7 Atención al cliente	11%	
	U.D. 8 Organización de servicio posventa	11%	18 abril 2019
	U.D. 9 Reclamación y derechos del consumidor	11%	13 mayo 2019

2. METODOLOGÍA:

Debe favorecer el desarrollo intelectual, profesional, personal y social y adquisición de **competencias profesionales**.

Al inicio de cada unidad se realizará una introducción del tema, de donde se obtendrá información de los conocimientos iniciales del alumnado.

Exposición, análisis y estudio de los contenidos de carácter teórico.

Planteamiento y resolución de situaciones laborales basadas en la realidad, que incluyan aplicación de técnicas y métodos de comunicación empresarial en todas sus modalidades (orales, escritas, presenciales, etc.)

El alumnado adquirirá las competencias relacionadas con el módulo a través de la realización de las **tareas** propuestas. Para realizar estas tareas usará como **herramienta fundamental los contenidos**, así como otras referencias externas que se ofertarán a lo largo del curso. Además los **cuestionarios y otras actividades propuestas, junto con la actividad cooperativa en el aula** concretarán el aprendizaje funcional del alumnado.

Se recomienda realizar todas las actividades de para comprobar el grado de comprensión de los diversos conceptos, así como seguir las instrucciones del profesor.

Se suscitará el debate y la puesta en común de ideas, mediante la **participación activa del alumnado** a través de los foros y resto de herramientas de comunicación que la plataforma nos ofrece.

Se propiciará que el alumno sea **sujeto activo de su propio aprendizaje**, intentando igualmente, fomentar el trabajo y la participación.

Se recomienda realizar todos los cuestionarios de las unidades para comprobar el grado de comprensión de los diversos conceptos, así como seguir todas las instrucciones del profesorado.

Aplicación de técnicas de comunicación para el manejo de situaciones de conflicto en relación con clientes (quejas, reclamaciones, etc.).

Búsqueda y recogida de información por parte del alumno de la documentación relacionada con los supuestos que se planteen.

Búsqueda y consulta de información sobre los contenidos del programa, en textos informativos (periódicos y revistas de carácter económico) así como en textos legales relacionados con el contenido del módulo.

Participación continua y activa del estudiante de manera que sea el protagonista de su propio aprendizaje.

Resolución de supuestos globales relacionados con la gestión de las comunicaciones empresariales.

Plan lector

En principio no se organizarán lecturas específicas para este módulo aunque si se recomendarán las establecidas en la programación del departamento.

3. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN:

Según el artículo 2 de la Orden de Evaluación. BOJA nº 202, 15 de octubre 2010

La evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

La evaluación será continua y se realizará por módulos profesionales, siendo necesario superar los **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** exigibles de cada evaluación para superar el módulo completo.

· Cada criterio se valorará de 1 a 10

· Un criterio se considera adquirido cuando la valoración sea igual o superior a 5

· Los criterios mínimos deberán ser adquiridos para poder superar una unidad

· La calificación de una unidad se obtiene mediante la suma de la calificación de todos los criterios (previamente ponderados), el resultado se multiplicará por 100 y se dividirá entre la ponderación de la unidad (suma de la ponderación de los criterios) para obtener una valoración de 1 a 10.

Una unidad se considera superada si la calificación es igual o superior a 5, en caso contrario se considera que se deben recuperar todos los criterios de la misma.

La calificación de la evaluación se obtiene mediante la suma de la calificación de todos los criterios de la evaluación (previamente ponderados), el resultado se multiplicará por 100 y se dividirá entre la ponderación de la evaluación (suma de la ponderación de los criterios de toda la evaluación) para obtener una valoración de 1 a 10.

La calificación final se obtiene mediante la suma de la calificación de todos los criterios por su porcentaje o ponderación.

El módulo se considera superado si la calificación obtenida en la evaluación final es igual o superior a 5 siempre que se hayan aprobado todas las unidades.

La aplicación de este proceso de evaluación a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional de este ciclo formativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 del Real Decreto 732/1995, de 5 de mayo, por el que se establecen los derechos y deberes de los alumnos y las normas de convivencia en los centros. Es por ello, que si el alumno tiene un 25% de faltas sin justificar y justificadas perderá el derecho de la aplicación de esta evaluación, teniendo por tanto que concurrir a la evaluación final, al finalizar el curso en las que se le evaluará de toda la materia.

El alumnado que no asista a clase será calificado con 0.

El alumnado para poder presentarse a examen **debe traer el cuaderno de clase** con los ejercicios realizados y los trabajos.

Notas a los criterios generales de evaluación:

- Las **faltas de ortografía** (incluidas las tildes) y los **errores de expresión**, tanto en las tareas como en las pruebas presenciales, tendrán una penalización en la calificación de 0,2 décimas
- Los **redondeos en las notas finales** se harán a criterio del profesor del módulo.

Resultados de aprendizajes y criterios de evaluación.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Selecciona técnicas de comunicación relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella. (13%)	a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas. b) Se ha distinguido entre comunicación e información. c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación. d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación. e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje. f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa. g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional. h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa. Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.
2. Transmite información de forma oral vinculándola a los usos y costumbres socio-profesionales habituales en la empresa. (13%)	a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal. b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales. d) Se ha identificado al interlocutor observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte. e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión. f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores. g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado. h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso. i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad. Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.
3. Transmite información escrita aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública. (16%)	a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros. b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares. c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad. d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo. e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad. f) Se ha redactado el documento apropiado cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida. g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación. h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición. i) Se han cumplimentado los libros registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional. j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas. Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).
4. Archiva información en soporte papel e informático reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos. (14%)	a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen. b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones. c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar. d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones. e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos. f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital. g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico). h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él. i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas. Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).
5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación. (11%)	a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente 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 han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente. d) Se ha identificado el comportamiento del cliente. e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente. f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente. g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.
6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación. d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente. f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.

normativa vigente en materia de consumo. (11%)	h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor. i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo. Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing. (11%)	a) Se ha identificado el concepto de marketing. (1,58%) b) Se han reconocido las funciones principales del marketing. c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing. d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing. e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa. f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa. Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.
8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos. (11%)	a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente. b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes. c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio. d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio. f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas. g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales. h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente. i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta. Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.

CALIFICACIÓN

Apartados valorables	Valor
Trabajos de clase, tareas, asistencia a clase, actitud en clase con la profesora y con los compañeros. Este porcentaje sólo se sumará una vez aprobados los criterios de evaluación y resultados del aprendizaje. Seguimiento de los ejercicios realizados por el alumno/a en el aula. Cuaderno de clase del alumno y diario del profesor. Observación de la presentación y limpieza de los trabajos. Observación de la asistencia al Aula. Observación de la actitud en el aula. Interés hacia la asignatura, respeto hacia el profesor y sus compañeros, actitud positiva hacia el trabajo	20%
Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales expuestos en las unidades de didácticas. Se realizará una batería de preguntas con respuestas alternativas al finalizar cada Unidad Didáctica, así como un ejercicio de cuestiones a desarrollar al final de cada trimestre.	80%

Competencias profesionales, personales y sociales

- Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
- Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.
- Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y relación con el cliente.
- Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
- Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas, en plazo y forma requeridos.

Instrumentos de evaluación.

Seguimiento de los ejercicios realizados por el alumno/a en el aula.

Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales expuestos en las unidades de didácticas para evaluar las diferentes unidades didácticas, así como un ejercicio práctico al final de cada trimestre.

Observación de la asistencia al Aula.

Observación de la actitud en el aula.

Procedimiento de evaluación en el caso de pérdida del derecho a la evaluación continua

Aquellos alumnos que durante el curso perdiesen el derecho a la evaluación continua, por la acumulación de faltas de asistencia continuadas, deberán presentarse a un examen final en mayo (Evaluación Final 1) de todos los contenidos impartidos durante el curso además de entregar todos los trabajos y ejercicios requeridos por la profesora durante el curso. En el caso que el alumno no supere el examen o no entregue las actividades, trabajos solicitados, etc el alumnado podrá presentarse a la segunda convocatoria de Junio (Evaluación Final 2).

Deberá traer un dossier con los ejercicios, documentos que se han elaborado durante el curso.

Recuperación. Sistemas de recuperación del Módulo/Asignatura

Si el/la alumno/a deja pendiente alguna evaluación, siempre tendrá la posibilidad de presentarse a la prueba que para su recuperación se convoque en fechas posteriores y que previamente se avisará. Esa prueba será de características similares a las de la evaluación, y de contenidos.

Para recuperar los procedimientos, será imprescindible que entregue todos los trabajos

realizados durante ese período y que traigan el cuaderno del alumno con los ejercicios realizados.

ANEXO CALIFICACIÓN DE ACTITUDES	
A la calificación de cada evaluación, y en cada módulo, se descontarán las siguientes puntuaciones por los conceptos abajo indicados, no pudiéndose superar un máximo de 2 puntos negativos (20 % de la calificación total).	
Faltas de asistencia	-0,05 Puntos
Faltas de puntualidad	-0,02 Puntos
Actividades no realizadas	-0,10 Puntos
Actividades atrasadas	-0,05 Puntos
Comportamiento inadecuado	-0,20 Puntos
Mal uso material	-0,20 Puntos
No trabajar en clase	-0,20 Puntos
No traer el material necesario	-0,20 Puntos