
 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACION DIDÁCTICA CORTA</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 22/09/2022
<b>CURSO ESCOLAR 2022-2023</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 1 de 9
	MÓDULO: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 2 de mayo de 2013. BOA 21/05/2013)			

## PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA EL ALUMNADO

### COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE




**Profesora: Coral Millán Borrás**

 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA</b> <b>TERUEL</b>	<b>PROGRAMACION DIDÁCTICA CORTA</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 22/09/2022
	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 2 de 9
<b>CURSO ESCOLAR</b> <b>2022-2023</b>	MÓDULO: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 2 de mayo de 2013. BOA 21/05/2013)			

## ÍNDICE

1. CONTENIDOS
  - ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.
2. LOS MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR.
3. EVALUACIÓN
  - INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.
  - RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES.
  - RECUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES PENDIENTES.
4. PUBLICIDAD DE LA PROGRAMACIÓN.

 <b>I.E.S. STA. EMERECIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACION DIDÁCTICA CORTA</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 22/09/2022
<b>CURSO ESCOLAR 2022-2023</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 3 de 9
	MÓDULO: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 2 de mayo de 2013. BOA 21/05/2013)			

## **1.- CONTENIDOS**


### **ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN**

Este módulo tiene asignadas 160 horas. Se imparten 5 sesiones semanales, repartidas una hora diaria de lunes a viernes.

A continuación, se expone la distribución de las unidades por evaluaciones y la duración estimada asignada a cada una de ellas. La distribución que se ha realizado se considera la más adecuada para desarrollarse en tres evaluaciones. La distribución temporal tiene carácter orientativo, y podrá variar en función de necesidades organizativas, pedagógicas, o por adecuación al calendario escolar y el oficial de festivos aplicable en la localidad. Los contenidos del módulo se pueden dividir en dos partes: una que trata temas relacionados con la comunicación en la empresa y aspectos relacionados con la misma y otra relacionada con el marketing y la atención a los clientes.

PRIMERA EVALUACIÓN		
UNIDADES	NOMBRE	SESIONES
UNIDAD 1	LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	14
UNIDAD 2	COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA	22
UNIDAD 3	COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA. LAS REDES SOCIALES	22
<b>TOTAL SESIONES PRIMERA EVALUACIÓN</b>		<b>58</b>
SEGUNDA EVALUACIÓN		
UNIDADES	NOMBRE	SESIONES
UNIDAD 4	DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	24
UNIDAD 5	TRATAMIENTO Y ENVÍO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL	24
<b>TOTAL SESIONES SEGUNDA EVALUACIÓN</b>		<b>48</b>

TERCERA EVALUACIÓN		
UNIDADES	NOMBRE	SESIONES
UNIDAD 6	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL	18
UNIDAD 7	GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES	18
UNIDAD 8	SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES	18
<b>TOTAL SESIONES TERCERA EVALUACIÓN</b>		<b>54</b>

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACION DIDÁCTICA CORTA</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 22/09/2022
<b>CURSO ESCOLAR 2022-2023</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 4 de 9
	MÓDULO: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 2 de mayo de 2013. BOA 21/05/2013)			

## UNIDADES DIDÁCTICAS

Unidad 1. La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación.

- La empresa.
- La organización empresarial.
- Dirección en la empresa.
- Procesos y sistemas de información.
- Calidad del servicio y atención de demandas.
- La comunicación interna y externa.
- La imagen corporativa e institucional.

Unidad 2. La comunicación presencial en la empresa

- La comunicación en la empresa.
- Técnicas de comunicación presencial.
- La comunicación no verbal en la comunicación presencial.
- Costumbres, protocolo y formas de actuación

Unidad 3. Comunicación telefónica y telemática: las redes sociales

- El proceso de comunicación telefónica.
- Medios, equipos y prestaciones para la comunicación telefónica.
- Protocolos que se deben aplicar en la comunicación telefónica
- Gestión empresarial de las comunicaciones telefónicas.
- Tipos de comunicación telemática.
- Protocolos aplicables en la comunicación telemática.
- Gestionar comunicaciones telemáticas en la empresa.

Unidad 4. Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial

- Elementos de la comunicación escrita.
- Normas para una adecuada redacción y presentación de documentos.
- Documentos propios de la comunicación escrita.
- Soportes y canales para transmitir documentos escritos.


Unidad 5. Tratamiento y envío de información empresarial

- El archivo. Finalidad, funciones y tipos de archivo.
- Sistemas de clasificación de documentación.
- Recepción y archivo de documentación.
- Consulta y conservación de la documentación.
- Tratamiento de la correspondencia empresarial.
- Seguridad y confidencialidad de la información.

Unidad 6. Comunicación y atención comercial

- El cliente: tipos de clientes e importancia para la empresa.
- Las motivaciones del cliente y el proceso de compra.
- El departamento de atención al cliente.
- Comunicación en la atención comercial.
- El proceso de atención comercial: elementos y técnicas.
- Tratamiento y gestión de la información comercial: los CRM.

Unidad 7. Gestión de conflictos y reclamaciones

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACION DIDÁCTICA CORTA</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 22/09/2022
	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 5 de 9
<b>CURSO ESCOLAR 2022-2023</b>	MÓDULO: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 2 de mayo de 2013. BOA 21/05/2013)			

- Exteriorización de la satisfacción del cliente.
- La reclamación.
- Gestión documental de reclamaciones.
- Gestión de reclamaciones presenciales.
- Conflicto y negociación.
- La protección de los derechos del consumidor.

#### Unidad 8. Servicio postventa y fidelización de clientes

- El servicio postventa: definición y tipos.
- La calidad y el servicio postventa.
- Gestión de la calidad: planificación y evaluación del servicio postventa.
- Tratamiento de errores y anomalías.
- El CRM como herramienta de gestión de la postventa.
- Postventa y fidelización de clientes.

## **2.- LOS MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR**

### **a) Recursos materiales**

Para el desarrollo de los contenidos de las unidades de trabajo utilizaremos los siguientes recursos:

- Pizarra, proyector, ordenador con el software adecuado para el acceso a Internet, la reproducción de videos e imágenes y aplicaciones de ofimática como procesador de textos, hojas de cálculo y bases de datos.
- Bibliografía:
  - Libro de texto: ARIZA Ramírez, JM; ARIZA Ramírez, F. Comunicación y atención al cliente. Madrid: McGraw Hill Editorial (2016).
  - Prensa y revistas especializadas.
  - Textos legales.


### **b) Recursos ambientales.**

Los recursos ambientales que comprenden, desde la formación flexible y funcional del espacio aula, hasta la utilización de los distintos espacios del centro y los ambientes fuera de él (empresas, oficinas de servicios públicos, archivos, bibliotecas, etc.) pueden cooperar en el tratamiento de los contenidos.

### **c) Para el alumno.**

Para el desarrollo de los contenidos de las unidades de trabajo utilizaremos los siguientes recursos:

- Libro de texto: ARIZA Ramírez, JM; ARIZA Ramírez, F. Comunicación y atención al cliente. Madrid: McGraw Hill Editorial (2016).

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACION DIDÁCTICA CORTA</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 22/09/2022
	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 6 de 9
<b>CURSO ESCOLAR 2022-2023</b>	MÓDULO: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 2 de mayo de 2013. BOA 21/05/2013)			

- Diversas aplicaciones informáticas: MS Office 2007: Word, Excel, Access y PowerPoint y conexión a Internet, Moodle y Google Classroom.

### **3.- EVALUACIÓN**

#### **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

Las evaluaciones se superan con una calificación mínima de 5, en cada una de ellas; al igual que el módulo se supera con una calificación final mínima de 5.

Para obtener la calificación final del módulo se realizará la media aritmética de la nota alcanzada en las evaluaciones, siempre que esta haya alcanzado el 5, en cada una. La calificación final del módulo se expresa en números enteros del 0 al 10, sin decimales, redondeando al entero más próximo en notas superiores o iguales a 5. En caso de notas inferiores a 5 se redondearán al entero inferior.


La calificación de cada evaluación se obtendrá mediante la realización de pruebas objetivas, como mínimo una por trimestre, obteniendo la media aritméticas de ellas y que supondrán el **80% de la nota**. La calificación mínima que deberá alcanzar el alumnado, en cada una de las pruebas parciales será de 4 puntos, para que pueda realizarse la media aritmética.

El restante, un **20%** mediante la realización de **ejercicios, actividades, o cualquier otro trabajo** decidido por el profesor, y que tendrán carácter obligatorio, por lo que su no presentación conllevará una calificación de 0 puntos. Así como por el comportamiento, participación y asistencia a clase.

Como dice el artículo 7, de la Orden de 26 de octubre de 2009, en la enseñanza presencial, la evaluación continua requiere de la asistencia regular a las actividades lectivas programadas. El número de faltas de asistencia que determina la pérdida del derecho a la evaluación continua es como máximo del 15% respecto de la duración total del módulo profesional. En el caso del módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente supone la no asistencia a 24 horas lectivas. De este aspecto está excluido aquel alumnado que deba conciliar la vida laboral con los estudios, siempre que quede debidamente acreditado.

Quedará a criterio de la profesora la repetición de un examen o ampliación del plazo de entrega en caso de que el alumno no asista el día programado. Deberá justificar su ausencia con el correspondiente justificante de su padre, madre o tutor legal más el justificante oficial y legal del médico o la correspondiente autoridad pertinente.

En la corrección de las pruebas escritas se tendrá en cuenta los contenidos desarrollados, la correspondencia entre lo que se pregunta y lo que se responde, la claridad en la expresión de los conceptos, el orden en la exposición de los contenidos, la utilización de forma precisa de la

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACION DIDÁCTICA CORTA</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 22/09/2022
	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 7 de 9
<b>CURSO ESCOLAR 2022-2023</b>	MÓDULO: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 2 de mayo de 2013. BOA 21/05/2013)			

terminología propia de la materia, la presentación, redacción y **ortografía, penalizando con -0.1 por cada falta producida en el examen siendo la penalización máxima de 1 punto**. La exactitud en el seguimiento de las instrucciones, así como el resultado obtenido. En cada prueba objetiva se detallarán los criterios de calificación pertinentes.


En el caso de que un/a alumno/a, haya obtenido una única calificación inferior a 4 entre todos los parciales que se realicen en la evaluación, el profesor podrá decidir, atendiendo a la asistencia continuada a clase, participación y buen comportamiento, realizar la media aritmética, siendo necesario obtener un 5 para aprobar la evaluación. En caso contrario, deberá presentarse a la recuperación de la evaluación.

El redondeo en la calificación final de la evaluación será; si es igual o superior a 0,5 puntos por exceso, y si es inferior a 0,5 puntos por defecto, siempre y cuando el alumno haya llegado a la nota de un 5 que es el mínimo necesario para ser apto.

Todos los criterios de evaluación y calificación que se han enunciado requieren de la colaboración por parte del alumnado, por lo que si el profesor descubriera que algún/a alumno/a emplea recursos engañosos (de cualquier tipo), en la realización de exámenes o pruebas escritas, obtendrá una calificación de 0 puntos en el examen correspondiente. Según normativa los alumnos disponen de una primera convocatoria ordinaria y de una segunda convocatoria.

Atendiendo a los artículos 17 y 18 del decreto 73/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la Carta de derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa y las bases de las normas de convivencia en los centros educativos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón por los que se establece como deberes del alumnado “estudiar y esforzarse para conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y participar en las actividades formativas”, queda prohibido durante la realización de los exámenes el uso o la posesión (encendidos o apagados) de aparatos electrónicos, teléfonos móviles, MP3, relojes de cualquier tipo y cualquier otro instrumento u objeto que no sea necesario para la realización de la prueba. “Todos estos objetos no permitidos serán considerados como “chuletas””. En el caso de que un estudiante sea sorprendido copiando o haciendo ademán de copiar en algún examen, el profesor/a retirará el examen al alumno/a y lo calificará con un cero en esa prueba. El docente informará a Jefatura de Estudios y a la familia del alumno/a de los hechos ocurridos y sancionará al alumno/a con una amonestación escrita.

También es importante señalar que se tendrán en cuenta aquellos contenidos mínimos señalados por el currículo. De tal forma que, si el alumnado no superase una parte del examen en la que se traten contenidos mínimos, se tendrán que recuperar conforme al método señalado por el

 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACION DIDÁCTICA CORTA</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 22/09/2022
	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 8 de 9
<b>CURSO ESCOLAR 2022-2023</b>	MÓDULO: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 2 de mayo de 2013. BOA 21/05/2013)			

docente. Ya que estos contenidos mínimos se entienden imprescindibles para la adquisición de las competencias profesionales, y, por lo tanto, para la cualificación profesional del alumnado.

### **RECUPERACIÓN EVALUACIONES 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.

No obstante, todo lo anterior, quedará a expensas del correcto cumplimiento del derecho fundamental de cátedra que asiste a todo profesor, conforme queda preceptuado en el artículo 20.1. c) de la Constitución Española, el cual faculta a adoptar al profesor cuantas medidas sean pertinentes para el funcionamiento regular de las enseñanzas.

### **RECUPERACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONALES PENDIENTES**

En el trimestre posterior a aquel en el que se obtuvo la evaluación negativa. En el caso de la última evaluación la recuperación será realizada durante la recuperación final. Esta recuperación final se realizará al finalizar el curso consistiendo en una prueba escrita de carácter global, en la que cada alumno realizará la evaluación que no haya superado a lo largo del curso.

Para la superación de las recuperaciones será necesario obtener una calificación de 5 puntos.

Los alumnos/as que, por motivos justificados, no puedan asistir al total de pruebas y actividades propuestas podrán presentarse a los exámenes que se realicen al final de cada evaluación y que incluirán los contenidos de la correspondiente evaluación. Así mismo podrán presentarse a las pruebas de recuperación previstas.

Los alumnos/as que pierdan el derecho a la evaluación continua, tendrán derecho a un examen final, antes de realizarse la evaluación ordinaria final. La prueba incluirá el total de contenidos programados y constará de teoría y supuestos prácticos similares a los realizados durante el curso.


Las pruebas de recuperación extraordinaria se establecerán en base a los mínimos exigibles de esta programación.

## **4. PUBLICIDAD DE LA PROGRAMACIÓN**

Se podrá tener acceso a esta programación a través:

- Del profesorado del módulo.



 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACION DIDÁCTICA CORTA</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 22/09/2022
	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 9 de 9
<b>CURSO ESCOLAR 2022-2023</b>	MÓDULO: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 2 de mayo de 2013. BOA 21/05/2013)			

- Del departamento de administración.
- De la jefatura de estudios.
- De la página web del Instituto.

Además, el profesorado, a comienzo de curso, dará al conocer a alumnado el contenido de la programación, facilitando una copia que contenga aquella parte de la misma que considere de mayor interés; dicha copia se entregará a cada alumno, se colgará en la plataforma online que usen o bien, se colgará del tablón de anuncios del aula de referencia de cada grupo.