 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>	PROGRAMACIÓN PARA EL ALUMNO
		MÓDULO: <b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>
	<b>FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	CURSO 2022-23

## 1) CONTENIDOS.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1: Atención al cliente**

1. El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen
2. Barreras y dificultades comunicativas
3. Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales
4. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2: Venta de productos y servicios**

1. Actuación del vendedor profesional
2. Exposición de cualidades de productos y servicios
3. El vendedor: aptitudes, cualidades y funciones
4. El proceso de venta: modelo de actuación. Relaciones con los clientes
5. Técnicas de venta

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3: Información al cliente**

1. El cliente: tipología
2. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios. Fidelización del cliente
3. Necesidades y gustos del cliente
4. Objeciones de los clientes y su tratamiento
5. Atención al cliente y nuevas tecnologías

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4: Tratamiento de reclamaciones**

1. Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias
2. Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones
3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
4. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones
5. La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España

## 2) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR.

Libro de texto utilizado: "Atención al cliente" Editorial Paraninfo (2015)

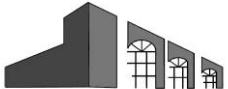
## 3) EVALUACIÓN.

### a. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

#### **Pruebas escritas: 75%**

En cada evaluación se realizará un mínimo de una prueba escrita. La nota mínima para poder ponderar los exámenes será de un 3,5. Si alguno de ellos no llega al mínimo, la nota de la evaluación será suspensa.

En estas pruebas podrá haber partes con mínimos exigibles o penalizaciones como faltas de ortografía o fallos en tipo test. En cada una de las pruebas se especificará las características del mismo.

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>	PROGRAMACIÓN PARA EL ALUMNO
		MÓDULO: <b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>
	<b>FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	CURSO 2022-23

De igual forma, si algún alumno es sorprendido copiando o utilizando material de apoyo no autorizado durante la realización de las pruebas, tendrá una nota de 0.

#### **Trabajos. 15%**

A lo largo de cada unidad se realizarán actividades, exposiciones, etc. El profesor podrá exigir la entrega de alguna de ellas de forma aleatoria y sin necesidad de avisar con antelación.

Estas actividades serán valoradas de 0 a 10. No se aceptarán actividades entregadas fuera de plazo o copias. En dicho caso, la actividad tendrá una valoración de 0.

De estas tareas se valorará no solo el contenido sino también la presentación, complejidad y desarrollo de las mismas.

#### **Actitud. 10%**

La actitud incluye, asistencia, motivación, participación, respeto a los compañeros, a los recursos del aula y materiales, así como al profesorado.

### **NOTA EVALUACIÓN Y FINAL**

La calificación de cada evaluación será la nota media ponderada de las distintas pruebas escritas (siempre que pueda ponderar) y de los trabajos exigidos, a los que se restarán las penalizaciones. La nota resultante deberá ser superior a 5 para considerar la evaluación superada. En caso de que existan decimales, se redondeará al entero más próximo salvo cuando la nota sea inferior a 5, en cuyo caso se redondeará al entero inferior.


La nota final del módulo será la nota media de las evaluaciones parciales realizadas, siempre y cuando las notas de cada una de dichas evaluaciones sean superiores a 5. En caso contrario deberán recuperar.

El máximo de faltas permitidas es del 15%, si se supera dicho porcentaje el alumno podría perder el derecho a evaluación continua y en este caso, se debería presentar a una prueba final única. Como el curso cuenta con unas 60 h anuales, el 15% supone 9 faltas

#### **b. RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES.**

Aquellos alumnos que no hayan superado una evaluación y, atendiendo al carácter continuo de la evaluación, podrán recuperarla mediante una nueva prueba escrita durante 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. En estos casos, los alumnos únicamente recuperarán la parte suspensa de la evaluación. Será necesario sacar una nota superior o igual a 5 para considerarla recuperada.

Los alumnos que pese a las recuperaciones realizadas a lo largo del curso aún siguieran suspensos, podrán realizar una prueba final del módulo al finalizar la segunda evaluación. Dicha prueba tendrá los contenidos de TODO EL CURSO. El alumno deberá sacar un mínimo de 5

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>	PROGRAMACIÓN PARA EL ALUMNO
	<b>FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	MÓDULO: <b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>
		CURSO 2022-23

para considerar aprobado el módulo. La nota en este caso se redondeará al entero más próximo siempre que sea superior a 5. En el resto de casos, al entero inferior. En esta recuperación global no se ponderará con las actividades realizadas a lo largo del curso, si bien el profesor podrá exigir la entrega de algunas para poder presentarse al examen de recuperación final.

#### **c. RECUPERACIÓN DE MÓDULOS PENDIENTES.**

Se les aplicarán los mismos criterios de evaluación y calificación que a los alumnos que cursan el módulo por primera vez.

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

Una copia de la programación quedará depositada en el departamento, a disposición de padres, alumnos, profesores, para ser consultada cuando sea necesario o se solicite.