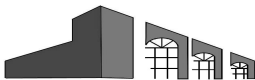
 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1ª
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 18/10/2023
<b>CURSO ESCOLAR 2023-2024</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 1 de 9
	MÓDULO: <b>COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b> (. BOA 21/05/2013)			




**PROFESOR: José Raúl Carricondo Martínez**

**CURSO: 2023-2024**

 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1ª
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 18/10/2023
<b>CURSO ESCOLAR 2023-2024</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 2 de 9
	MÓDULO: <b>COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b> (. BOA 21/05/2013)			

### ÍNDICE

1. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.
2. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAN A UTILIZAR.
3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL MÓDULO.
4. PUBLICIDAD DE LA PROGRAMACIÓN.

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1ª
<b>CURSO ESCOLAR 2023-2024</b>	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 18/10/2023
	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 3 de 9
	MÓDULO: <b>COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b> (. BOA 21/05/2013)			


## 1. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS

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

Este módulo tiene asignadas 160 horas (el calendario para el presente curso habilita 173). 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.	27
<b>TOTAL SESIONES PRIMERA EVALUACIÓN</b>		<b>63</b>
SEGUNDA EVALUACIÓN		
UNIDADES	NOMBRE	SESIONES
UNIDAD 4	DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	17
UNIDAD 5	TRATAMIENTO, CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN EMPRESARIAL	17
UNIDAD 6	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL	19
<b>TOTAL SESIONES SEGUNDA EVALUACIÓN</b>		<b>53</b>
TERCERA EVALUACIÓN		
UNIDADES	NOMBRE	SESIONES
UNIDAD 7	GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES	23
UNIDAD 8	SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES	23

 I.E.S. STA. EULALIA DE TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1ª
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 18/10/2023
<b>CURSO ESCOLAR 2023-2024</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 4 de 9
	MÓDULO: <b>COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b> (. BOA 21/05/2013)			

<b>TOTAL SESIONES TERCERA EVALUACIÓN</b>	46
<b>SESIONES DE REPASO/AMPLIACIÓN</b>	11

## 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

- 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, clasificación y archivo de la documentación 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.
- tratamiento telemático de la documentación
- 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.

 I.E.S. STA. EMILIANITA TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1ª
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 18/10/2023
<b>CURSO ESCOLAR 2023-2024</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 5 de 9
	MÓDULO: <b>COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b> (. BOA 21/05/2013)			

- 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

- 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. 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 vídeos 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 (2021).
  - 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

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1ª
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 18/10/2023
<b>CURSO ESCOLAR 2023-2024</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 6 de 9
	MÓDULO: <b>COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b> (. BOA 21/05/2013)			

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 (2021).
- Diversas aplicaciones informáticas: MS Office 2007: Word, Excel, Access y PowerPoint y conexión a Internet y Google Classroom.

### **3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL MÓDULO**


Se considerará que un alumno ha alcanzado con suficiencia los objetivos enumerados en el apartado 2), de esta programación, si supera los mínimos exigibles fijados, y que coinciden con los criterios de evaluación expuestos en el presente apartado. Habrá superado los contenidos mínimos cuando obtenga una calificación igual o superior a **cinco (5)** en la EVALUACIÓN FINAL.

#### **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 ésta 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 aritmética de ellas y que supondrán el **80% de la nota**.

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1ª
<b>CURSO ESCOLAR 2023-2024</b>	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 18/10/2023
	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 7 de 9
MÓDULO: <b>COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b> (. BOA 21/05/2013)				

El restante **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 conlleva una calificación de 0 puntos.


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. De este aspecto está excluido aquel alumnado que deba conciliar la vida laboral con los estudios, siempre que quede debidamente acreditado.

Quedará a criterio del docente 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.

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

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1ª
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 18/10/2023
<b>CURSO ESCOLAR 2023-2024</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 8 de 9
	MÓDULO: <b>COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b> (. BOA 21/05/2013)			

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 además 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 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 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.



 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>ADG3010651</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1ª
	CICLO: <b>ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>			Fecha: 18/10/2023
<b>CURSO ESCOLAR 2023-2024</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 9 de 9
	MÓDULO: <b>COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b> (. BOA 21/05/2013)			

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

Además, el profesorado, a comienzo de curso, dará a 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.