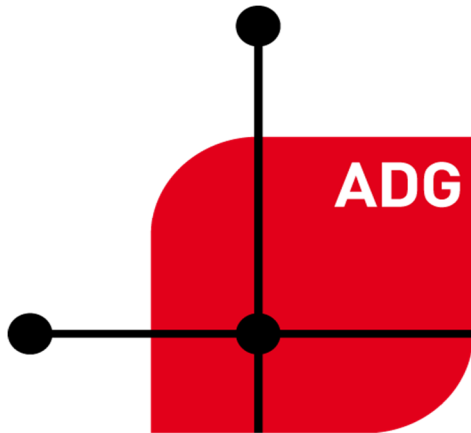

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Edición: 1ª
	CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Fecha: 11/10/23
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 1 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			



ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

**PROFESOR: Raquel García García
CURSO 23-24**

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Edición: 1ª
CURSO ESCOLAR 2023-24	CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Fecha: /09/2023
	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 2 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			

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

UNIDAD DIDÁCTICA 1: EMPRESA Y COMUNICACIÓN

1. La empresa y su organización.
2. La información en la empresa.
3. El proceso de comunicación.
4. La comunicación en la empresa.
5. La eficacia de la comunicación.

UNIDAD DIDÁCTICA 2: LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL


1. La comunicación presencial: elementos y situaciones.
2. Las técnicas de comunicación.
3. La comunicación no verbal.
4. Las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
5. Los criterios de calidad en la comunicación.

UNIDAD DIDÁCTICA 3: COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. El proceso de comunicación telefónica
2. Los equipos y medios más habituales en las comunicaciones telefónicas
3. Los protocolos de tratamiento
4. Los usos más habituales del teléfono en la empresa
5. Los modelos básicos de comunicación telefónica
6. La seguridad, registro y confidencialidad de las llamadas telefónicas

UNIDAD DIDÁCTICA 4: COMUNICACIONES ESCRITAS

1. Elementos de la comunicación escrita
2. La redacción de escritos
3. Documentos propios de la empresa y de la Administración Pública
4. Soportes para elaborar y transmitir documentos
5. Canales de transmisión de información
6. Herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación
7. Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos.

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Edición: 1ª
CURSO ESCOLAR 2023-24	CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Fecha: /09/2023
	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 3 de 20
MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)				

UNIDAD DIDÁCTICA 5: EL TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA Y LA PAQUETERÍA.

1. La circulación de la correspondencia en entidades privadas y publicas
2. Los servicios de correspondencia y paquetería
3. Los medios telemáticos: funciones y procedimientos
4. Las normas de seguridad y confidencialidad de la correspondencia

UNIDAD DIDÁCTICA 6: ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS


1. El archivo: concepto y finalidad
2. Tipos de archivos empresariales
3. Sistemas de clasificación de documentos
4. Archivo de documentos en formato papel
5. Archivo informático de datos
6. Soportes y materiales de archivo
7. La protección de la información: la LOPD

UNIDAD DIDÁCTICA 7: DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE SU SATISFACCIÓN.

1. El cliente y su importancia para la empresa
2. Las motivaciones del cliente en el proceso de compra
3. Elementos de la atención al cliente
4. El departamento de atención al cliente
5. Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente
6. Satisfacción y calidad
7. Evaluación del servicio y fidelización del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 8: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Valoración de la atención recibida
2. Elementos de la reclamación
3. Gestión de reclamaciones
4. El consumidor y su protección
5. Instituciones y organismos de consumo
6. Proceso de resolución de una reclamación ante la Administración


 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Edición: 1ª
CURSO ESCOLAR 2023-24	CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Fecha: /09/2023
	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 4 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			

UNIDAD DIDÁCTICA 9: POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN EMPRESARIAL

1. La función comercial de la empresa
2. Marketing: concepto y niveles de desarrollo
3. Implantación del plan de marketing
4. El producto y sus estrategias
5. El precio y sus estrategias
6. El acercamiento físico al cliente: distribución
7. Estrategias de comunicación con el cliente
8. Imagen y cultura de empresa: responsabilidad social corporativa.

TEMPORALIZACIÓN de las unidades didácticas de módulo

PRIMERA EVALUACIÓN		
UNIDADES	NOMBRE	SESIONES
PRESENTACIÓN	PRESENTACIÓN E INTRODUCCIÓN	1
UNIDAD 1	EMPRESA Y COMUNICACIÓN	20
UNIDAD 2	LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL	19
UNIDAD 3	COMUNICACIÓN TELEFÓNICA	19
TOTAL SESIONES PRIMERA EVALUACIÓN		59
SEGUNDA EVALUACIÓN		
UNIDADES	NOMBRE	SESIONES
UNIDAD 4	COMUNICACIONES ESCRITAS	20
UNIDAD 5	EL TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA Y LA PAQUETERÍA.	11
UNIDAD 6	ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	15
TOTAL SESIONES SEGUNDA EVALUACIÓN		46

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Edición: 1ª
	CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Fecha: /09/2023
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 5 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			

TERCERA EVALUACIÓN		
UNIDADES	NOMBRE	SESIONES
UNIDAD 7	DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE SU SATISFACCIÓN.	17
UNIDAD 8	ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	18
UNIDAD 9	POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN EMPRESARIAL	20
TOTAL SESIONES TERCERA EVALUACIÓN		55
TOTAL HORAS MODULO		160

Las fechas previstas para las evaluaciones de este curso académico son las siguientes:

- ✓ Evaluación Inicial: 4 octubre de 2023
- ✓ 1ª Evaluación: 18 diciembre de 2022
- ✓ 2ª Evaluación: 20 marzo de 2023
- ✓ Evaluación final ordinaria: 6 de junio de 2023
- ✓ Evaluación final extraordinaria: 19 de junio de 2023


2. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

a) Recursos materiales

Del Profesor:

- Pizarra, proyector, ordenador e internet.
- Plataforma Moodle Google Classroom.
- Bibliografía:
 - Libros de texto de diversas editoriales (Editex, McGraw Hill, Paraninfo, Macmillan)
 - Prensa y revistas especializadas.
 - Páginas web de ampliación y afianzamiento.
 - Textos legales.

Del alumno:

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
				Edición: 1ª
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Fecha: /09/2023
CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 6 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			

- Libro de texto: *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente* de la Editorial McGraw Hill. Edición 2021.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN


Como dice el artículo 7. 2, 3 y 4 de la Orden de 26 de octubre de 2009, en la enseñanza presencial, la evaluación continua requiere 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. Esta se concreta en 24 sesiones. Quedarán excluidas aquellas personas que deban conciliar la vida laboral con los estudios, siempre que esté debidamente acreditada

En el caso de que algún alumno pierda el derecho a la evaluación continua, será evaluado en un examen final de todos los contenidos de la materia en junio. Para poder presentarse a dicho examen podrá ser necesaria la entrega de un dossier de ejercicios basados en dichos contenidos.


3.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

En relación con las capacidades terminales que deben alcanzar los alumnos el *Orden de 26 de julio de 2010, por la que se establece el currículo del título de Técnico en Gestión Administrativa*, fija los siguientes **criterios de evaluación**:


- Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.
- Se ha distinguido entre comunicación e información.
- Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
- Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.
- Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.
- Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.

 I.E.S. STA. EMILIANITA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Edición: 1ª
	CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Fecha: /09/2023
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 7 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			


- Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
- 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.
- Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
- Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
- Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.
- Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
- Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.
- 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.
- Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
- Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.
- Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
				Edición: 1ª
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Fecha: /09/2023
CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 8 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			


- Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.
- Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
- Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
- Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.
- Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
- Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- 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).
- Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
- 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.
- 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.
- Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones
- Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
				Edición: 1ª
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Fecha: /09/2023
CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 9 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			

- Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).
- Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.
- 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).
- Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.
- Se ha identificado el comportamiento del cliente.
- Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
- Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- 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.
- Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Edición: 1ª
	CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Fecha: /09/2023
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 10 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			

- Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.
- Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.
- Se ha identificado la normativa en materia de consumo.
- Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
- Se ha identificado el concepto de marketing.
- Se han reconocido las funciones principales del marketing.
- Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.
- Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.
- Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.
- 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.
- Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.
- Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Edición: 1ª
CURSO ESCOLAR 2023-24	CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Fecha: /09/2023
	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 11 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			

- Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
- Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.
- Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.
- Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio postventa.
- Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.


3.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

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 terminología propia de la materia, la presentación, redacción y ortografía, **penalizando con -0.1 por cada falta ortográfica producida en el examen, siendo el máximo de penalización 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 la **corrección de los trabajos y ejercicios** realizados se tendrá en cuenta el contenido, redacción, la utilización de forma precisa de la terminología propia de la materia, la ortografía y la presentación de los mismos, así como la actitud, el interés tomado por el alumno en su realización y la correcta y completa ejecución de los mismos, su coherencia, presentación en forma y plazo.

Distribución de la nota:

La puntuación se realizará sobre un máximo de 10 puntos, considerando superada (aprobada) a partir de 5 puntos sobre 10, distribuidos de la siguiente forma:

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
				Edición: 1ª
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Fecha: /09/2023
CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 12 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			

- La ponderación de las pruebas objetivas en la nota de evaluación será del 75%. Se realizara una media de las pruebas realizadas , siempre que por separado cada una de ellas haya obtenido un 5 sobre 10 como mínimo.
- La ponderación de los trabajos, asistencia, participación y actitud en clase será del 25% evaluándose la calidad de los trabajos, tanto de clase como las tareas de casa, siempre que estén entregados en forma y plazo establecidos, la claridad de las exposiciones, el interés, la actitud y la participación.


Calificación de cada evaluación:

- La calificación obtenida por el alumno en cada evaluación será la resultante de la siguiente fórmula:

$$\text{Calificación en la evaluación} = (\text{Nota de las pruebas objetivas}) * 0.75 + \text{Nota de trabajo y actitud en clase} * 0.25.$$

- **Para obtener el aprobado de la evaluación** será necesario que el alumno obtenga al menos un 5 sobre 10.
- **Para realizar el proceso de calificación de la evaluación** la nota mínima en cada una de las pruebas objetivas será de 5, en caso contrario el alumnado deberá realizar la correspondiente recuperación.
- En caso de que el resultado obtenido no sea número entero se redondeará la cifra decimal al número entero más cercano, y en caso de igual distancia al número entero superior. Esto se aplicará siempre y cuando la nota obtenida de la fórmula anterior sea igual o superior a 5.
- Si se presentan trabajos copiados de internet o de compañeros, la calificación del mismo será de cero.

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

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Edición: 1ª
	CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Fecha: /09/2023
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 13 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			

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 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.


Para los alumnos que **no** hubieran **superado alguna de las evaluaciones**, se ofrecerá la oportunidad de recuperarlas mediante la realización de una prueba objetiva con los contenidos de la evaluación en las primeras semanas del siguiente trimestre, excepto el tercer trimestre en el que se realizará dentro de su periodo lectivo.

Calificación de la convocatoria ordinaria:

Se pueden dar las siguientes situaciones:

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
				Edición: 1ª
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Fecha: /09/2023
CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 14 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			

Si se han superado todas las evaluaciones	La nota final de junio : será media aritmética de las notas de las evaluaciones, debiendo estar cada una de ellas aprobada con un 5 sobre 10, como mínimo. Para dicha media se tendrá en cuenta el primer decimal de cada, indistintamente de la nota aparecida en el boletín.
Si hay alguna evaluación pendiente	Para los alumnos que no hubieran superado alguna de las evaluaciones , deberán recuperar la evaluación pendiente mediante una prueba objetiva del contenido de la evaluación y la entrega de las actividades encomendadas(en este caso la nota final de la evaluación será la obtenida en dicho examen y en las actividades).
Si no se hubiera superado ninguna de las evaluaciones o en caso de haber perdido el derecho a la evaluación continua	<p>Al final de curso, en junio, se realizará un examen escrito para quien no hubiera superado ninguna de las partes de la materia a lo largo de la evaluación continua o por haber perdido el derecho a este tipo de evaluación y deba examinarse de todo. De la misma manera, los alumnos deberán presentar los tareas o actividades encomendadas por el docente para superar el módulo.</p> <p>Dicho examen abarcará la totalidad de la materia y la nota final del módulo será la obtenida en dicho examen (75%) y en las actividades (25%)</p> <p>Podrán presentarse a esta última prueba, aquellas <u>personas que deseen subir nota</u>, en cuyo caso la nota del módulo será la obtenida en esta prueba sea cual fuera.</p>

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Edición: 1ª
	CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Fecha: /09/2023
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 15 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			


Calificación en la convocatoria extraordinaria:

Las personas que **no superen el módulo en la convocatoria ordinaria de junio**, podrán examinarse en **la siguiente convocatoria extraordinaria del mismo mes**, en cuyo caso el examen abarcará **TODA la materia**, debiendo obtener al menos una nota de 5 sobre 10 para considerarla aprobada, siendo la nota final del módulo la obtenida en dicho examen y la obtenida en las actividades encomendadas, aplicando las reglas del redondeo anteriores.


4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA EN EL MÓDULO

Los alumnos al finalizar el módulo deberán ser capaces de:

- Distinguir entre comunicación e información.
- Distinguir los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
- Reconocer los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.
- Diferenciar los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
- Distinguir las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.
- Seleccionar el destinatario y el canal adecuado para cada situación.
- Elaborar el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.
- Utilizar el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- Presentar el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
- Utilizar equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Edición: 1ª
	CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Fecha: /09/2023
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 16 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			

- Identificar los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares
- Diferenciar los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.
- Clasificar las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
- Redactar el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
- Complimentar los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- Utilizar la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- Aplicar, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar)
- Aplicar las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).
- Diferenciar 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.
- Reconocer los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectar los errores que pudieran producirse en él.
- Identificar las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones.
- Identificar el concepto de marketing.
- Reconocer las funciones principales del marketing.
- Diferenciar los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.
- Valorar la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.
- Valorar la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.


 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
				Edición: 1ª
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Fecha: /09/2023
CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 17 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			

- Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- Reconocer los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.
- Analizar las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
- Describir las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- Identificar los elementos de la queja/reclamación.
- Reconocer las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- Utilizar los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- Identificar los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.
- Detectar los errores producidos en la prestación del servicio.
- Aplicar el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
- Explicar el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.
- Reconocer la importancia de la protección del consumidor.
- Identificar la normativa en materia de consumo.

5. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación será continua, que se concretará a través de:

- ➔ **Evaluación inicial:** Debe realizarse a comienzo del curso para identificar el grado de conocimientos sobre el módulo y, el interés y motivaciones del mismo. Este tipo de evaluación permite adecuar los contenidos a las características del grupo y, en otro nivel de concreción, a las características de los alumnos/as. Se realizará mediante:
 - Intercambios orales con los alumnos desde los primeros días de clase y la realización de un cuestionario de evaluación inicial.

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Edición: 1ª
	CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Fecha: /09/2023
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 18 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			

- Observación del trabajo en clase y en casa de los alumnos/as.
- Información aportada por el departamento de orientación.
- Información aportada desde Jefatura de Estudios/Secretaría.


➔ **Evaluación formativa:** La evaluación será continua realizándose a lo largo de todo el proceso formativo de enseñanza-aprendizaje del alumno/a para detectar las dificultades en el momento que se producen, averiguar sus causas y, en consecuencia, poder adaptar el proceso. Por lo tanto, se lleva a cabo a lo largo de toda la programación, para medir el grado de consecución de los objetivos y poder realizar las correcciones oportunas.

➔ **Evaluación final / sumativa:** Se realizará al final de cada unidad de trabajo o conjunto de unidades de trabajo, para determinar los aprendizajes alcanzados en contraste con la evaluación inicial y continua.

En esta evaluación se tendrán en cuenta:

- La actitud mantenida en clase, tanto en la atención a las explicaciones del profesor, como en la participación en las actividades que se desarrollen (individuales y de grupo). También se tendrá en cuenta la actitud mantenida con los compañeros de clase.
- La resolución pruebas escritas e individuales, evaluando el grado de conocimiento de los contenidos, documentos y operaciones explicadas en clase, así como la capacidad de razonamiento en la solución de casos prácticos.
- La realización de las actividades y trabajos encomendada en cada unidad, donde se valorará la claridad en la expresión y resolución de las cuestiones planteadas.

6. RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
				Edición: 1ª
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Fecha: /09/2023
CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 19 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			

Aquellos alumnos que no hayan superado una evaluación y, atendiendo al carácter continuo de la evaluación, podrán recuperarla mediante una nueva prueba escrita en las primeras semanas correspondientes al siguiente trimestre no superado. Para la superación de las recuperaciones será necesario obtener una calificación de 5 puntos.

RECUPERACIÓN DEL MÓDULO PENDIENTE

Los alumnos que tienen pendiente este módulo se incorporan a las clases como cualquier otro alumno y siguen las pautas de asistencia a clase y evaluación normales. En caso de no poder asistir a clase, se deberá notificar, mediante justificación oportuna y tendrán derecho a realizar, siempre que el profesor lo considere oportuno, las diferentes pruebas o controles como cualquier otro alumno.


Aquellos alumnos con evaluación negativa en la convocatoria de Junio, podrán recuperar los contenidos pendientes en la siguiente convocatoria extraordinaria que contemple los contenidos y procedimientos estudiados, del mismo tipo que las realizadas durante el curso.

7. PLAN DE CONTINGENCIA

En caso de producirse alguna circunstancia excepcional que afecte al desarrollo normal de la actividad docente en el módulo durante un período prolongando de tiempo.

Cuando se trate de una ausencia programada, el profesor dejará a disposición de la Jefatura de Departamento un banco de actividades que pueden consistir en: actividades de repaso, trabajar temas transversales, elaboración de resúmenes de unidades de trabajo.

Si por el contrario fuera no programada, las posibles acciones serán: reorganizar horarios, banco de actividades del módulo a disposición del profesorado de guardia en

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS			Código: ADG2010437
	FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			Edición: 1ª
	CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Fecha: /09/2023
CURSO ESCOLAR 2023-24	GRADO: MEDIO	CURSO: 1º	Horas semanales: 5	Página 20 de 20
	MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Orden de 26 de julio de 2010. BOA de 23-08-2010)			

las estanterías de departamento de Administrativo, y en todo caso asegurar los contenidos mínimos.

En caso de ausencias del alumnado, los contenidos y actividades se colgarán a través de la plataforma Moodle, Classroom y G-Suit y se complementará cuando sea necesario a través de correo electrónico, y videoconferencias a través de la plataforma meet.

8. PUBLICIDAD

Al principio de curso, así como cuando lo soliciten los alumnos, se les realizará una charla informativa de los objetivos, contenidos y criterios de evaluación.

También se les informará de los procedimientos de evaluación de los criterios de calificación y de los mínimos exigibles para una calificación positiva. Para ello se les entregará, al inicio de curso una copia corta de la programación.

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