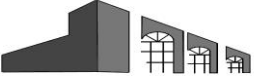
 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>FPB013005</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			Fecha: 10/10/2023
	GRADO: FPB	CURSO: 2º	Horas semanales: 2	Página 1 de 15
<b>CURSO ESCOLAR 2023-24</b>	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE ( <i>Orden ECD/1030/2014, de junio</i> )			




**ATENCIÓN AL CLIENTE**

Profesor: Nicolás Callejero Soro

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>FPB013005</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			Fecha: 10/10/2023
	GRADO: FPB	CURSO: 2º	Horas semanales: 2	Página 2 de 15
<b>CURSO ESCOLAR 2023-24</b>	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE ( <i>Orden ECD/1030/2014, de junio</i> )			

## ÍNDICE BASE

1. INTRODUCCIÓN. NORMATIVA DE REFERENCIA.....	3
2. OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL. ....	5
3. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS .....	7
UNIDAD DIDÁCTICA 1: Atención al cliente.....	7
UNIDAD DIDÁCTICA 2: Venta de productos y servicios .....	7
UNIDAD DIDÁCTICA 3: Información al cliente.....	7
UNIDAD DIDÁCTICA 4: Tratamiento de reclamaciones.....	7
4. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL .....	8
5. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR .....	9
6. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	9
7. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA EN EL MÓDULO. ....	11
8. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN .....	11
9. RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES. ....	13
10.- RECUPERACIÓN DE MÓDULOS PENDIENTES.....	13
11. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y/O EXTRAESCOLARES .....	13
12. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES. ....	14
13. PLAN DE CONTINGENCIA .....	14
14. PUBLICIDAD DE LA PROGRAMACIÓN.....	15

 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>FPB013005</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			Fecha: 10/10/2023
	GRADO: FPB	CURSO: 2º	Horas semanales: 2	Página 3 de 15
<b>CURSO ESCOLAR 2023-24</b>	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE ( <i>Orden ECD/1030/2014, de junio</i> )			

## 1. INTRODUCCIÓN. NORMATIVA DE REFERENCIA

### **Identificación del título.**

El título de Servicios Administrativos queda identificado por los siguientes elementos:

Familia Profesional: Administración y Gestión

Denominación: Servicios Administrativos.

Nivel: Formación Profesional Básica.

Duración: 2000 horas.

Referente europeo: CINE-3.5.3(Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

### **Perfil profesional del título.**


El perfil profesional de este título queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

### **Competencia general.**


La competencia general del título consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía, con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita.

### **La normativa que se aplica viene recogida en:**

- Orden ECD/1030/2014, de 11 de junio, por la que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de catorce títulos formativos y de estas enseñanzas en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero por el que se regulan los aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, y se fijan los currículos básicos.
- Orden de 27 de junio de 2014. De la Conserjería de educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se establecen las condiciones de implantación de los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en la Comunidad Autónoma de Aragón.

 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>FPB013005</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			Fecha: 10/10/2023
	GRADO: FPB	CURSO: 2º	Horas semanales: 2	Página 4 de 15
<b>CURSO ESCOLAR 2023-24</b>	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE ( <i>Orden ECD/1030/2014, de junio</i> )			


- ORDEN ECD/701/2016, de 30 de junio, por la que se regulan los Ciclos formativos de Formación Profesional Básica en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- ORDEN ECD/1168/2017, de 6 de julio, por la que se aprueba el perfil profesional del título Profesional Básico en Servicios Administrativos para la Comunidad Autónoma de Aragón.
- ORDEN ECD/794/2020, de 27 de agosto, por la que se dictan las instrucciones sobre el marco general de actuación, en el escenario 2, para el inicio y desarrollo del curso 2020/2021 en la Comunidad Autónoma de Aragón

 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>FPB013005</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			Fecha: 10/10/2023
	GRADO: FPB	CURSO: 2º	Horas semanales: 2	Página 5 de 15
<b>CURSO ESCOLAR 2023-24</b>	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE ( <i>Orden ECD/1030/2014, de junio</i> )			


## **2. OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL.**

De acuerdo con Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes (en negrita los objetivos que se alcanzarán con el presente módulo):

- a) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, terminando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- b) Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- e) Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
- f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.**
- j) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- k) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>FPB013005</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			Fecha: 10/10/2023
	GRADO: FPB	CURSO: 2º	Horas semanales: 2	Página 6 de 15
<b>CURSO ESCOLAR 2023-24</b>	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE ( <i>Orden ECD/1030/2014, de junio</i> )			

- l) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en que se encuentra.
- m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- n) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- o) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- p) Desarrollar y afianzar, habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- q) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de conflictos.
- t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.**
- u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.**
- v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.**
- w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.**

 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>FPB013005</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			Fecha: 10/10/2023
<b>CURSO ESCOLAR 2023-24</b>	GRADO: FPB	CURSO: 2º	Horas semanales: 2	Página 7 de 15
	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE ( <i>Orden ECD/1030/2014, de junio</i> )			

- x) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

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

#### **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

 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>FPB013005</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			Fecha: 10/10/2023
	GRADO: FPB	CURSO: 2º	Horas semanales: 2	Página 8 de 15
<b>CURSO ESCOLAR 2023-24</b>	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE ( <i>Orden ECD/1030/2014, de junio</i> )			

- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones
- La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España

### **ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN.**

<b>UNIDAD 1</b>	14 h.
<b>UNIDAD 2</b>	14 h.
<b>UNIDAD 3</b>	14 h.
<b>UNIDAD 4</b>	14 h.

Total: 54h

**EVALUACIÓN INICIAL:** de carácter informativa del grupo. (18-10-2022)

**1ª EVALUACIÓN. Unidades: 1 y 2** (19-12-2022)

**2ª EVALUACIÓN. Unidades: 3 y 4** (29-03-2023)

### **4. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL**

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre la aplicación de métodos de trabajo con el alumnado que potencien una metodología activa y participativa a la vez que funcional y significativa.

Al iniciar cada unidad didáctica se realizará una introducción motivadora a la misma, realizando una breve explicación de los contenidos y los objetivos de dicha unidad.

Se realizarán explicaciones de los contenidos teóricos y se alternarán con actividades prácticas, para facilitar la asimilación de los contenidos teóricos.


El aprendizaje será funcional, de manera que el alumno pueda utilizar los conocimientos adquiridos en el ámbito real o simulado.

Se realizarán actividades de refuerzo o de ampliación, según las necesidades detectadas en el alumnado. Si el profesor observa que algunos contenidos no han quedado claros, se realizarán ejercicios de apoyo o de refuerzo para que los alumnos consigan alcanzar los objetivos propuestos.

Se trata sin duda de un nivel de formación en el que la formación práctica es muy importante. Por esta razón se tratará de que el aprendizaje se base en la practicidad y en un enfoque de los contenidos basados en la vida real. De esta manera muchas sesiones de clase se basarán en actividades lo más cerca posibles de un entorno de Atención al Cliente.

Además, dentro de Formación Profesional Básica, se quiere incorporar un Proyecto de Innovación que tenga como eje conductor la concienciación y la ética animal en el aula. Esto se llevará a cabo junto al módulo de Ciencias Aplicadas, de tal forma que en Atención al Cliente nos



 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>FPB013005</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			Fecha: 10/10/2023
<b>CURSO ESCOLAR 2023-24</b>	GRADO: FPB	CURSO: 2º	Horas semanales: 2	Página 9 de 15
	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE ( <i>Orden ECD/1030/2014, de junio</i> )			

encargaremos de la proyección y externalización de aquellos contenidos vistos en Ciencias. Se trata de conseguir una mayor motivación del alumnado.

Se trata sin duda de un curso atípico para todos los niveles de aprendizaje, pero quizá todavía más para la Formación Profesional Básica. Por esta razón se debe tratar de utilizar metodologías motivadoras y que traten de incorporar al alumnado las competencias del ciclo de forma cercana y significativa.

## **5. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR**


Se utilizarán los siguientes:

- Libro recomendado: "Atención al cliente". Editorial Paraninfo. ISBN: 978-84-283-3576-8
- Pizarra.
- Ordenadores.
- Apuntes complementarios proporcionados por el profesor.
- Cuaderno que deberá llevar cada alumno
- Retroproyector.
- Impresora.


## **6. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

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.

<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Criterios de evaluación</b>
1. Atender a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	a. Analizar el comportamiento del posible cliente. b. Adaptar adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. c. Obtener la información necesaria del posible cliente. d. Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma. e. Mantener una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros). f. Responder a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. g. Expresar un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores. h. Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>FPB013005</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			Fecha: 10/10/2023
<b>CURSO ESCOLAR 2023-24</b>	GRADO: FPB	CURSO: 2º	Horas semanales: 2	Página 10 de 15
	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE ( <i>Orden ECD/1030/2014, de junio</i> )			

	<p>el trato.</p> <p>i. Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</p>
<p>2. Comunicar al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.</p>	<p>a. Analizar las diferentes tipologías de público.</p> <p>b. Diferenciar clientes de proveedores, y éstos del público en general.</p> <p>c. Reconocer la terminología básica de comunicación comercial.</p> <p>d. Diferenciar entre información y publicidad.</p> <p>e. Responder de forma adecuada, en función de las preguntas del público.</p> <p>f. Informar al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.</p> <p>g. Asesorar al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.</p> <p>h. Solicitar al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</p>
<p>3. Informar al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.</p>	<p>a. Entregar al cliente los artículos procesados, e informar de los servicios realizados en los artículos.</p> <p>b. Transmitir al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.</p> <p>c. Identificar los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</p> <p>d. Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, o tomar nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</p> <p>e. Valorar la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</p> <p>f. Mantener en todo momento el respeto hacia el cliente</p> <p>g. Intentar la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</p> <p>h. Definir periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.</p>
<p>4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</p>	<p>a. Ofrecer alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p> <p>b. Reconocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c. Suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una</p>

 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>FPB013005</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			Fecha: 10/10/2023
<b>CURSO ESCOLAR 2023-24</b>	GRADO: FPB	CURSO: 2º	Horas semanales: 2	Página 11 de 15
	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE ( <i>Orden ECD/1030/2014, de junio</i> )			

	reclamación escrita, si éste fuera el caso. d. Recoger los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación. e. Cumplimentar una hoja de reclamación f. Compartir información con el equipo de trabajo.
--	---

## **7.RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA EN EL MÓDULO.**

### **1. Atención al cliente:**

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.

### **2. Venta de productos y servicios:**

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
- Técnicas de venta.

### **3. Información al cliente:**

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.


### **4. Tratamiento de reclamaciones:**

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

## **8. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN** **PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN.**

En principio se realizarán tres tipos de evaluación:

1.- La EVALUACION INICIAL, que servirá de diagnóstico, proporcionando información acerca del nivel de preparación del alumno para enfrentarse a los objetivos que se espera que

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>FPB013005</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			Fecha: 10/10/2023
	GRADO: FPB	CURSO: 2º	Horas semanales: 2	Página 12 de 15
<b>CURSO ESCOLAR 2023-24</b>	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE ( <i>Orden ECD/1030/2014, de junio</i> )			

alcancen; tendrá lugar a comienzo de Curso. Esta evaluación inicial podrá consistir en una prueba escrita, u oral.

2.- La EVALUACION FORMATIVA, recogiendo información a lo largo del curso, de forma que se observe cómo se va produciendo el aprendizaje.

3.- La EVALUACION SUMATIVA, que determinará el grado en que se van alcanzando los objetivos y contenidos propuestos.

## INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Como instrumentos y criterios de calificación que se utilizarán son los siguientes:

### Pruebas escritas: 65%

En cada evaluación se realizarán dos pruebas escritas. La nota mínima para poder ponderar los exámenes será de un 4. 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.

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. 25%

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

 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>FPB013005</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			Fecha: 10/10/2023
	GRADO: FPB	CURSO: 2º	Horas semanales: 2	Página 13 de 15
<b>CURSO ESCOLAR 2023-24</b>	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE ( <i>Orden ECD/1030/2014, de junio</i> )			

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 igual o 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 iguales o 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.

#### **9. 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 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.

#### **10.- 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. No obstante, ningún alumno durante el curso actual tiene que recuperar el módulo.

#### **11. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y/O EXTRAESCOLARES**

Este tipo de actividades son muy importantes para este tipo de alumnado. Salir del centro suele ser motivador y sirve para que el alumnado encuentre un uso a la formación recibida, por este motivo, se fomentará a través del departamento de actividades extraescolares para el alumnado.

 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>FPB013005</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			Fecha: 10/10/2023
<b>CURSO ESCOLAR 2023-24</b>	GRADO: FPB	CURSO: 2º	Horas semanales: 2	Página 14 de 15
	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE ( <i>Orden ECD/1030/2014, de junio</i> )			

## **12. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES.**

Se posibilitará la adaptación de todo tipo de alumnado, sean cuales sean las características personales de cada uno de ellos, y del nivel que presente.

En la medida de lo posible se facilitarán los medios materiales para que el alumno pueda seguir las clases con la mayor normalidad, acomodándolo dentro del aula en la ubicación más adecuada a sus circunstancias. Se podrán emplear medios técnicos que ayuden al alumno a superar dificultades en el aula (programas de lectura para Word, lupas, auriculares...etc.).

En todo caso, se fomentará una actitud de respeto hacia las diferencias que unos alumnos presenten respecto de los demás.

Además de las actividades de recuperación previstas, como medida de refuerzo en atención a la diversidad se propone nombrar tutor/es de los alumnos más retrasados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, a aquellos otros alumnos que manifiesten un nivel más elevado. El objeto de esta medida es el de establecer un ritmo de avance homogéneo.

Quando las adaptaciones curriculares fueran motivadas por una discapacidad física, psíquica o sensorial se estará a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 217/2000, de 19 de diciembre (BOA de 27 de diciembre de 2000), y al artículo 10.2 de la Orden de 25 de junio de 2001 (BOA de 6 de julio de 2001); se prestaría mayor atención a aquellos alumnos con dificultades de aprendizaje, asimilación o integración en el grupo.


## **13. 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.

Estará a disposición del profesor de guardia o sustituto.

- Un libro de texto con ejercicios propuestos.
- El cuaderno del profesor con las calificaciones hasta ese momento.

En el caso de enfermedad grave del alumno que no pueda asistir de manera ordinaria a clase, previa justificación, el docente facilitará a través de los posibles medios digitales a disposición, del material necesario para seguir la clase de manera no presencial: Apuntes, explicaciones, trabajos y actividades a realizar. Todo en tiempo y forma requerido por el docente para la evaluación del alumno. Respecto a los criterios de calificación en dicha situación, se seguirán aplicando los definidos en esta programación.

 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>FPB013005</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			Fecha: 10/10/2023
	GRADO: FPB	CURSO: 2º	Horas semanales: 2	Página 15 de 15
<b>CURSO ESCOLAR 2023-24</b>	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE ( <i>Orden ECD/1030/2014, de junio</i> )			

#### **14. PUBLICIDAD DE LA PROGRAMACIÓN.**

Al principio de curso, se informará de los objetivos, contenidos y criterios de evaluación, desarrollo de las clases, normas de comportamiento,

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, un dossier donde conste:

- ◆ Nombre del módulo
- ◆ Contenidos
- ◆ Materiales y recursos didácticos
- ◆ Evaluación:
  - Criterios de calificación
  - Recuperación de evaluaciones pendientes.
  - Recuperación de módulos pendientes.
- ◆ Publicidad de la programación

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