

ADAPTACIÓN PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

COVID-19

Ciclo de Grado Superior de
Administración y Finanzas

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN
AL CLIENTE

Curso: 2019/2020
Profesor: JUAN PEDRO COCA

C/ Don Juan Bosco, s/n

41440 Lora del Río. SEVILLA



Telf.:955803900

Fax.:9555804127

Correo-e:41002451.edu@juntadeandalucia.es

1. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud elevó el pasado 11 de marzo de 2020 la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional. La rapidez en la evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, requiere la adopción de medidas inmediatas y eficaces para hacer frente a esta coyuntura.

La Junta de Andalucía publicó el 13 de marzo instrucciones por las que se cerraban todos los centros docentes, en un principio para dos semanas. Dos semanas que se han ido alargando en el tiempo y que a día de hoy no sabemos cuando tendrá su fin, incluso se duda que este curso se pueda volver a las clases presenciales.

Las programaciones didácticas estaban redactadas en un contexto y en un entorno que ha cambiado por completo por lo que nos vemos en la necesidad de realizar adaptaciones a la misma. Todos sabemos que las programaciones son un documento vivo y flexible por lo que ante la situación presentada debemos realizar las modificaciones tanto en la **metodología a emplear** como en la **forma de evaluar a los alumnos**.

Estas modificaciones deben favorecer la continuidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje y garantizar la organización y funcionamiento de los centros durante el periodo de suspensión de la actividad docente presencial. Debemos adaptar las tareas y actividades de manera que puedan ser desarrolladas por el alumnado en su domicilio, informándoles de la forma en que llevarán a cabo la presentación y entrega de las mismas.

2. RECURSOS PARA ENSEÑANZA A DISTANCIA

Para el módulo de COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL LIENTE quiero indicar en primer lugar los medios de comunicación que voy a utilizar para comunicarme tanto con los alumnos, como con los compañeros del centro.

Con el alumnado ya veníamos usando la plataforma CLASSROOM por lo que la comunicación para la entrega de tareas se sigue haciendo con esta herramienta, a su vez he creado un grupo de WhatsApp con todos los alumnos para agilizar la comunicación y conseguir que sea fluida, prácticamente instantánea.

Para realizar las explicaciones sobre el temario se van a utilizar preferentemente dos aplicaciones con las que realizar videoconferencias, por un lado, Zoom y por otro HANGOUST, son aplicaciones muy parecidas, el utilizar una u otra no es más que para evitar la saturación y cortes que se puedan producir en las mismas. Para la resolución de dudas también está disponible mi correo electrónico.

Con los profesores ya teníamos un grupo de WhatsApp y estamos utilizando la aplicación Zoom para la realización de sesiones de evaluación y reuniones de

departamento. El envío de documentación se hace a través de correo electrónico y para documentos colaborativos donde todos debemos realizar aportaciones utilizamos Drive.

3. EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN DEL ALUMNADO:

Siguiendo la Instrucción 23 abril 2020 Viceconsejería de Educación y Deporte, relativa a las medidas educativas a adoptar en el tercer trimestre del curso, en su anexo V, concretamos los siguiente:

a) La evaluación del módulo COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE, se llevará a cabo a partir de las evaluaciones anteriores y de las actividades desarrolladas durante este periodo excepcional, siempre que favorezcan al alumno o alumna y sobre todo que no tenga el módulo superado y a raíz de esto se desarrollan en el punto 4 las actividades propuestas.

b) Se han programado todas las actividades teóricas relacionadas con los resultados de aprendizaje, por si se permite la vuelta las aulas antes de la finalización del curso, dejando para este periodo las prácticas procedimentales que han dejado de hacerse y que se relacionan en el punto 5.

c) Si no se reanudan las clases presenciales en este curso se propone el punto 5 a incluir en un módulo de 2º curso. Este punto se incluirá de ser así en el informe individual valorativo para todos los alumnos del curso.

4. PROGRAMACIÓN PARA EL PERIDO DEL 16 DE MARZO AL 30 DE MAYO DEL 2020

El recurso educativo principal a utilizar es el libro de texto de la editorial Mc Graw Hill, todos los alumnos disponen de él y además la editorial ha facilitado gratuitamente el libro electrónico para todos nuestros alumnos por lo que se les ha facilitado las claves para que puedan acceder a ellos.

La evaluación en cuanto a las tareas a realizar no ha sufrido modificación respecto a la programación inicial, lo que sí necesariamente ha cambiado es la forma de realizar los exámenes o pruebas prácticas presenciales. Estas pruebas han cambiando el formato papel por el de formularios de Google, por lo que los alumnos realizaran dichos exámenes con acotación de tiempo a través de formularios de Google. También otro tipo de actividades las podrán hacer o por ordenador y mandar en formato Word a classroom; o a mano haciendo una foto a lo que se ha realizado pasarlo a formato pdf y mandarlo a classroom

A continuación, relaciono los contenidos las actividades programadas y la evaluación de cada una de ellas.

PROGRAMACIÓN PARA EL PERIODO DEL 16 MARZO AL 31 DE MAYO DE 2020.				
	CONTENIDOS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	EVALUACIÓN	OBSERVACIONES y FECHA ó PLAZO de Entrega de Actividades
TÍTULO DE LA UNIDAD DE TRABAJO Gestión de conflictos y reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> - El rol del consumidor y/o usuario. Diferencias. - La protección del consumidor y/o usuario. Derechos y deberes. - La defensa del consumidor. - Organismos de protección al consumidor. Instituciones públicas y asociaciones de consumidores - Reclamaciones y denuncias. - Mediación, conciliación y arbitraje. Concepto y características. - Situaciones en las que se origina una mediación, conciliación o arbitraje. 	<p>Realizar las actividades del libro de texto de Mc Graw Hill de módulo (las actividades de las páginas como del comprueba tu aprendizaje)</p> <p>Video llamadas con el grupo para aclarar dudas en los conceptos y explicar las actividades que no se han entendido.</p> <p>Realizar comentarios de videos del tema que se aportarán a los alumnos.</p> <p>Tanto las actividades del libro como los comentarios o resúmenes de los videos lo tendrán que mandar a classroom utilizando programas informáticos como procesadores de texto o archivos en pdf</p>	<p>Se utilizarán los mismos criterios que estaban programados informando a los alumnos como se van a evaluar las actividades</p>	<p>El último día para presentar todas las actividades de esta unidad de trabajo será el 30 de abril</p>

<p>TÍTULO DE LA UNIDAD DE TRABAJO Servicio postventa y fidelización de los clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El valor de un producto o servicio para el cliente. - Actividades posteriores a la venta. - El proceso posventa y su relación con otros procesos. - Tipos de servicio posventa. - La gestión y estándares de la calidad en el proceso del servicio posventa. CRM - Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa. - Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. Cualitativas y cuantitativas. - Fidelización del cliente. 	<p>Realizar las actividades del libro de texto de Mc Graw Hill de módulo (las actividades de las páginas como del comprueba tu aprendizaje)</p> <p>Video llamadas con el grupo para aclarar dudas en los conceptos y explicar las actividades que no se han entendido.</p> <p>Realizar comentarios de videos del tema que se aportarán a los alumnos.</p> <p>Tanto las actividades del libro como los comentarios o resúmenes de los videos lo tendrán que mandar a classroom utilizando programas informáticos como procesadores de texto o archivos en pdf</p>	<p>Se utilizarán los mismos criterios que estaban programados informando a los alumnos como se van a evaluar las actividades</p>	<p>El último día para presentar todas las actividades de esta unidad de trabajo será el 26 de mayo</p>
---	---	--	--	--

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">RECUPERACIONES</p>	<p>Sobre todo, en este trimestre excepcional se actuará preferentemente con los alumnos/as que tienen pendiente la asignatura para tratar de recuperar las competencias no superadas y que los alumnos no se queden rezagados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los alumnos tendrán que hacer las actividades del libro de Mc Graw Hill, libro utilizado en el curso, de los temas que tienen pendientes. - Pruebas escritas online tipo test o de pregunta única etc. - Todas las actividades y pruebas las tendrán que mandar a la plataforma classroom para su corrección y evaluación. - Estaré en relación directa con este tipo de alumnos para aclarar dudas en la realización de las tareas mediante videoconferencias individuales. 		<p>Se utilizarán los mismos criterios que estaban programados informando a los alumnos como se van a evaluar las actividades</p>	<p>El último día para presentar todas las actividades de esta unidad de trabajo será el 26 de mayo</p>
---	--	--	--	--

5. PROGRAMACIÓN DE PRÁCTICAS PROCEDIMENTALES PARA EL PERIODO DE CLASES PRESENCIALES O PARA INCLUIR EN MÓDULOS DE 2º CURSO.

En este curso 1ºAFA se ha impartido todo lo que estaba previsto hasta el momento del confinamiento por lo que tanto todos los contenidos tanto en sus conceptos como en sus procedimientos se han llevado a cabo sin retraso alguno.

Las dos unidades de trabajo pendientes de impartir a partir de esa fecha son las que exponemos a continuación donde si quedaría por completar algunas practicas que requieren la actuación grupal y presencial del alumnado:

	ACTIVIDADES PROGRAMADAS
TÍTULO DE LA UNIDAD DE TRABAJO Gestión de conflictos y reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> - SIMULACIÓN DE RECLAMACIONES PRESENCIALES: En pareja de dos alumnos representando a empresa y a cliente se simularán quejas y reclamaciones por parte del cliente y como debe actuar la atención de la empresa ante dicha situación. La clase asistirá a esa representación y deberá hacer una lista de observaciones sobre los errores o aciertos de la parte que representa a la empresa ante esas reclamaciones. - SIULACIÓN DE UNA NEGOCIACIÓN: En pareja de dos alumnos/as representando a empresa y a cliente respectivamente se simulará una negociación en una venta de un determinado producto elegido por los alumnos/as. La clase asistirá a esa representación y deberá hacer una lista de observaciones sobre la actuación de las partes en la negociación.



<p>TÍTULO DE LA UNIDAD DE TRABAJO</p> <p>Servicio postventa y fidelización de los clientes</p>	<p>Todas las actividades que propone el libro de texto que utilizamos como instrumento auxiliar en esta unidad de trabajo pueden hacerse de forma no presencial y ser presentadas al profesor de forma telemática, por lo que no es imprescindible la presencia física del alumnado.</p>
--	--