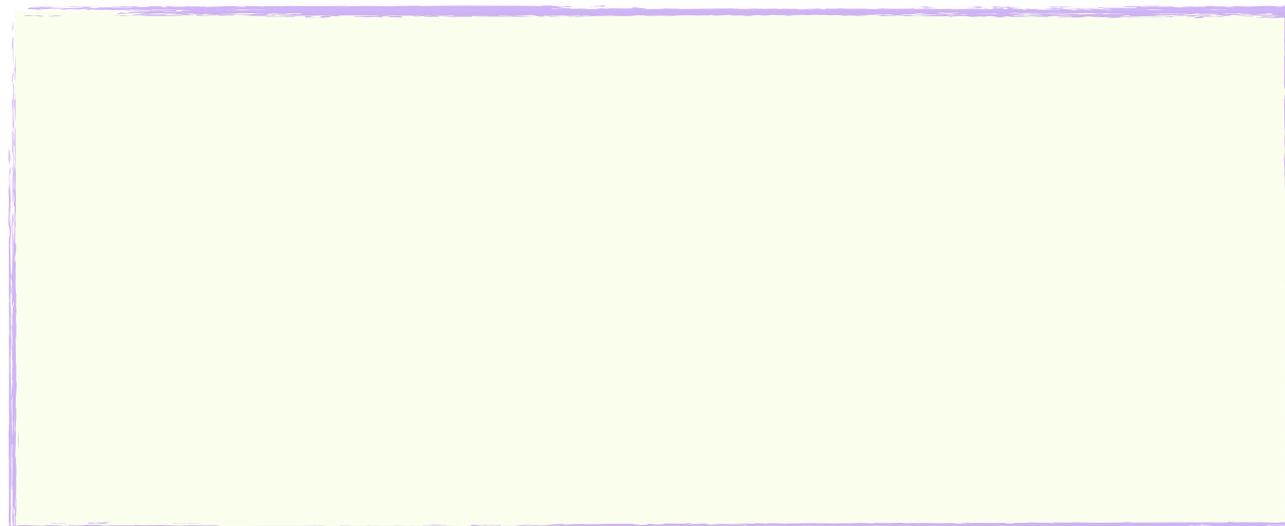


**RESUMEN PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA  
PROGRAMA ESPECÍFICO DE FORMACIÓN  
PROFESIONAL BÁSICA EN  
ALOJAMIENTO Y LAVANDERÍA  
IES BLAS INFANTE**

MÓDULO PROFESIONAL CÓDIGO:3005

**“ATENCIÓN AL CLIENTE”**





### ***Normativa de referencia***

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE).
- La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE)
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (LOE)
- Real Decreto 356/2014, de 16 de mayo, por el que se establece el currículo básico del título.
- Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, estableciendo sus características y el marco que permitirá su regulación específica.
- Orden ECD/1633/2014, de 11 de septiembre, por la que se establece los contenidos del currículo del ciclo formativo.
- Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía.
- Instrucción 10/2020 del 15 de junio relativas a las medidas a adoptar en el inicio de curso.
- Instrucción quinta del 6 de julio de 2020
- Circular del 3 de septiembre de 2020

### ***Datos de identificación y organización del Programa de Formación Profesional Básica de Alojamiento y Lavandería***

La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE), en apartado tres del artículo único, modifica artículo 3.10 de dicha Ley Orgánica 2/2006, de 3 de

mayo, y crea los ciclos de formación profesional básica dentro de la Formación Profesional del sistema educativo, en sustitución a los Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI), como medida para facilitar la permanencia de los alumnos y las alumnas en el sistema educativo y ofrecerles mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional.

La Orden de 8 de noviembre de 2016, regula las enseñanzas de Formación Profesional Básica Andalucía, desarrolla y establece el currículo de la Formación Básica en Alojamiento y Lavandería y en su artículo 2 dictamina como su finalidad y objetivo:

1. Las enseñanzas de Formación Profesional Básica tienen como finalidad reducir el abandono escolar temprano, facilitar la permanencia en el sistema educativo, fomentar la formación a lo largo de la vida y contribuir a elevar el nivel de cualificación permitiendo al alumnado obtener un título Profesional Básico y completar las competencias del aprendizaje permanente.
2. Los Programas formativos de Formación Profesional Básica tienen como finalidad dar una respuesta formativa razonable a colectivos con necesidades específicas por circunstancias personales de edad o de historial académico, favoreciendo su empleabilidad, y a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales darles continuidad en el sistema educativo.
3. Asimismo, en la Comunidad Autónoma de Andalucía, las enseñanzas de Formación Profesional Básica tienen además el objetivo de que el alumnado adquiera la preparación necesaria para obtener el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.

#### ***4.1. Identificación del Título.***

El Título Profesional Básico en Alojamiento y Lavandería queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Título Profesional Básico en Alojamiento y Lavandería
- Nivel: Formación Profesional Básica
- Duración: 2000 h.
- Familia Profesional: Hostelería y turismo
- Referente europeo: CINE- 3.5.3.

#### ***4.2. Organización de las enseñanzas.***

Las enseñanzas conducentes a la obtención del Título Profesional Básico en Alojamiento y Lavandería conforman un Ciclo Formativo de Formación Profesional Básica y están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales que se detallan a continuación:

*a) Módulos profesionales asociados a unidades de competencia:*

3130. Puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamiento.

- 3077. Materiales y productos textiles.
- 3093. Lavado y secado de ropa.
- 3094. Planchado y embolsado de ropa.
- 3131. Lavandería y mantenimiento de lencería en el alojamiento.
- 3039. Preparación y montaje de materiales para colectividades y catering.

### **3005. Atención al cliente.**

b) Otros módulos profesionales:

- 3009. Ciencias aplicadas I.
- 3042. Ciencias aplicadas II.
- 3011. Comunicación y sociedad I.
- 3012. Comunicación y sociedad II.
- 3132. Formación en centros de trabajo.

### **Contribución del Módulo “Atención al cliente” para alcanzar los Objetivos**

El Módulo “Atención al cliente” contribuye a alcanzar los siguientes objetivos del Ciclo Formativo:

- h) Seleccionar técnicas de comunicación según situación y tipo de cliente relacionándolas con los protocolos preestablecidos y valorando la actitud personal ante las necesidades del cliente para prestarle atención satisfactoriamente.
- i) Reconocer diferentes fórmulas y protocolos de atención vinculándolas a la coherencia con la imagen corporativa del centro de trabajo para aplicar normas de cortesía en la relación con clientes.

### **Resultados de Aprendizaje del Módulo “Atención al cliente”**

<b>Resultados de Aprendizaje DEL MÓDULO: Según Orden de 8 de noviembre de 2016</b>
<b>RA1.</b> Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.
<b>RA2.</b> Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
<b>RA3.</b> Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.
<b>RA4.</b> Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

### **Contenidos transversales y educación en valores**

Con el fin de propiciar la consecución de un “aprendizaje integral”, los contenidos transversales constituyen un pilar básico para la adquisición de valores por parte del alumnado. En la enseñanza de este tipo de contenidos es fundamental procurar que sean los alumnos y alumnas quienes asuman libremente los valores que se presentan y siempre dentro de los valores democráticos recogidos en

La adquisición de estos valores ha de ser progresiva y viene marcada por los siguientes pasos: En primer lugar, que el alumnado conozca los temas transversales y así lleguen a asumirlos. En segundo lugar, que diferencie, en situaciones reales, las conductas más adecuadas. Finalmente, que incorpore el contenido a su conducta hasta actuar habitualmente de acuerdo con él.

Los temas transversales que de modo especial voy a trabajar son:

- **Educación del consumidor:** dándoles a los alumnos y alumnas instrumentos de análisis y crítica que les permitan una actitud personal y reflexiva. Generar un consumo responsable, sin olvidar los derechos y deberes de los consumidores. En este sentido, permite plantear un análisis crítico de la influencia de la publicidad en los hábitos de consumo. Tratar de evitar la influencia de las campañas publicitarias en el sentido del consumismo y materialismo actuales.
- **Salud laboral:** haciendo hincapié, a lo largo de las unidades de trabajo, de la importancia de respetar las normas de seguridad en el aula taller. Se trabajarán las normas que deben seguirse en una situación de emergencia y la ergonomía en el puesto de trabajo.
- **Igualdad de género:** sensibilizando a las alumnas y a los alumnos en la práctica del trabajo compartido independientemente del sexo y de la actividad, aunque tradicionalmente la actividad ha sido relacionada con el sexo femenino.
- **Sensibilización medioambiental:** mostrando al alumnado una buena práctica en el manejo de residuos y materiales de desecho producidos en los procesos de las lavanderías.
- **Economía circular:** Mostrándole al alumno los beneficios de esta nueva forma de pensar y las diferencias con la economía lineal. Este nuevo concepto puede perfilar nuevos modelos de negocio y puestos de trabajo en el mundo textil.
- **Uso de las TIC:** (tecnología de la información y la comunicación), implicando al alumnado en búsqueda de información y en el uso de las nuevas tecnologías como herramienta de trabajo. Para lograr dicho objetivo, durante el curso escolar, se implicará al alumnado en la búsqueda de diferentes enlaces de interés, webs de empresas de lavado de ropa y vídeos técnicos de fibras textiles.

Además, se implicará al alumnado en el uso de la plataforma Moodle como medio de información y aprendizaje.

### ***Medidas de atención a la diversidad***

El alumnado del Ciclo Formativo cuenta con necesidades educativas y determinados apoyos y atenciones educativas específicas asociadas a sus discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales. Por tanto cada alumna y alumno contarán con una atención personalizada, con arreglo al principio de normalización educativa y con la finalidad de conseguir su integración.

Así mismo, se tendrá en cuenta:

- **La adaptación de los materiales, herramientas y máquinas** para aquellos alumnos que debido a sus características lo precisen.

- **La adaptación de los contenidos:** para los alumnos y alumnas con dificultades de aprendizaje, centrándonos en los mínimos exigibles para la consecución de los objetivos didácticos de las diferentes UT.
- **La adaptación de las actividades:** en algunos casos supondrá la simplificación de los procesos a realizar para alcanzar un trabajo final, en otros, proponer la repetición de algunas tareas básicas del proceso hasta conseguir su adquisición, o eliminar alguna tarea prescindible...
- **La adaptación de la metodología:** presentación de las tareas de forma variada, con apoyo de diferentes soportes gráficos (si fuese necesario).
- **La adaptación de la evaluación:** Ofreciendo al alumnado que lo requiera instrumentos y estrategias de evaluación diferentes y adaptadas a sus necesidades. Ej: proporcionar un tiempo extra en la entrega de los trabajos, secuenciar las actividades en pequeñas tareas...

### **Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación**

Criterios de Evaluación de RA1 técnicas de comunicación.	RA1. Atiende a posibles
a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente. b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. c) Se cliente. d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir a alguien que repita y otros). f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	

## Criterios de Evaluación de RA2

**RA2.** Comunica al

posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

## Criterios de Evaluación de RA3

**RA3.** informa

al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal,

## Criterios de Evaluación de RA4

## RA4. Atiende

reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

- a) Se han ofrecido 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.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación. e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

### **Contenidos del Módulo Atención al cliente**

#### Atención al cliente:

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

#### Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.
- 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. Las objeciones del cliente.
- Técnicas de venta.
- Servicios postventa.

- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

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.
- Fidelización de clientes.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

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.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.