



PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO

ATENCIÓN AL CLIENTE

Título de Ciclo de Grado Básico en Servicios Administrativos

1^{er} CURSO
CICLO DE GRADO BÁSICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
I.E.S. NICOLAS SALMERÓN Y ALONSO
CURSO 2024/2025

1. INTRODUCCIÓN. TÍTULO PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3
1.1.	7
1.2.	15
1.3.	9
1.4.	9
2.	9
4.	10
5.	11
6.	13
7.	15
8.	18
8.1.	19
9.	19
10.	22
11.	23
UNIDAD DE TRABAJO 2. VENTA PRODUCTOS Y SERVICIOS	27
UNIDAD DE TRABAJO 3. LA VENTA Y SU DESARROLLO	31
UNIDAD DE TRABAJO 4. INFORMACIÓN AL CLIENTE (I).	34
UNIDAD DE TRABAJO 5. INFORMACIÓN AL CLIENTE (II).	37
UNIDAD DE TRABAJO 6. TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES.	40
12.	47
13.	49

1. INTRODUCCIÓN. Título Profesional Básico en Servicios Administrativos

Marco normativo del ciclo.

- Ley Orgánica 3/2020, LOMLOE de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 498/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado básico y se fijan sus enseñanzas mínimas. Anexo I. Servicios Administrativos, por el que se incluyen los módulos profesionales de 3160. Proyecto Intermodular de aprendizaje colaborativo.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. (Aspectos del desarrollo de la Formación DUAL).
- 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 de estas enseñanzas en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Referente europeo: CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).
- No obstante, cada Comunidad Autónoma regula los perfiles profesionales de los ciclos de F.P.G.B en su ámbito de gestión, por lo que la concreción curricular de base para la redacción de esta programación será la que establezca su Comunidad Autónoma. En Andalucía:
 - **Orden de 8 de noviembre de 2016**, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional de Grado Básico en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.
 - **Orden de 29 de septiembre de 2010**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
 - **Decreto 135/2016, de 26 de julio**, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional de Grado Básico en Andalucía.
 - **Orden 29 de abril de 2024**, por la que se aprueba el modelo de convenio tipo de colaboración para la realización de la fase de formación en él empresas u organismo equiparado de las enseñanzas de formación profesional.

En la Orden del 8 de noviembre de 2016, el Título Profesional Básico en Servicios Administrativos queda identificado en su Anexo I por los siguientes elementos:

- Denominación: Servicios Administrativos.
- Nivel: Formación Profesional Básica.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia Profesional: Administración y Gestión.
- Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

La relación de los módulos específicos es:

- a) Módulos profesionales asociados a unidades de competencia:
- 3001 Tratamiento informático de datos.
 - 3002. Aplicaciones básicas de ofimática.
 - 3003. Técnicas administrativas básicas.
 - 3004. Archivo y comunicación.
 - 3005. **Atención al cliente.**
 - 3006. Preparación de pedidos y venta de productos.
- b) Otros módulos profesionales:
- 3009. Ciencias aplicadas I.
 - 3010. Ciencias aplicadas II.
 - 3011. Comunicación y sociedad I.
 - 3012. Comunicación y sociedad II
 - 3008. Formación en centros de trabajo.

El Título Profesional Básico en Servicios Administrativos incluye dos cualificaciones profesionales de nivel 1 asociadas a las unidades de competencias siguientes:

- 1ª. Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales, código ADG 305_1 (R.D. 295/2008, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.
- UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.
- UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

-

- 2ª. Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos, código ADG306_1 (R.D. 295/2008, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

- **UC0973_1:** Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
- **UC0974_1:** Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.
- **UC0971_1:** Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte

convencional o informático.

La formación del título contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales generales que se relacionan a continuación:

- a)** Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando 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.
- 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 el 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.

ñ) 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.

o) 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.

p) 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.

q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

s) 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.

t) 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.

u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

w) 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.

x) 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.

y) 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.

1.1. Características del alumnado y atención a la diversidad

Se debe tener muy presente que el tipo de alumnado que accede a la Formación Profesional Básica son jóvenes en riesgo de exclusión formativa, cultural y socio emocional, necesitados de unas medidas específicas para aprender. Suelen proceder de situaciones de fracaso, abandono o sobreprotección, mostrando una actitud pasiva a la hora de enfrentarse a la formación, a la búsqueda de empleo y al mundo adulto en general. Por regla general, proceden de modelos inadecuados de comportamiento familiar, social, de ocio y salud o laboral. Todas estas situaciones les provocan una percepción errónea ante aspectos tales como:

- Qué es el éxito y el fracaso
- Motivación de logro (motivación extrínseca)
- Resistencia a la frustración (satisfacción inmediata)
- Control de las situaciones y las emociones.

Por todo ello, el alumnado suele llegar con una actitud de rechazo hacia el aprendizaje tras años de fracaso escolar. De aquí la **necesidad de enfocar la enseñanza desde otro punto de vista más participativo y menos teórico**, empleando herramientas didácticas diferentes que ayuden, en definitiva, a que el/la alumno/a vuelva a encontrarse con la necesidad de aprender.

Se trata de un grupo de 14 alumnos, edades comprendidas entre los 16 y 17 años.

El grupo cuenta con 3 alumnos con informe de evaluación psicopedagógica realizados anteriormente en los centros educativos en los que cursaron, de los cuales, según informa el Departamento de Orientación, precisan de ser objeto de medidas de adaptación curricular significativa (**ACS**) en los ámbitos, en los módulos profesionales, como este, no es posible, aunque si estaremos atentos a brindarle la ayuda necesaria.

A nivel general, las características del alumnado para el presente curso **2024/2025** son las siguientes:

Características específicas:

- Nivel académico medio-bajo.
- Rechazo escolar por parte de sus compañeros.
- Desfase curricular en todas las asignaturas.
- Desmotivación académica y, en muchos casos, también personal que se vio incrementada tras la pandemia por COVID-19
- Riesgo alto de absentismo escolar.
- Experiencias de abandono familiar o fracaso escolar.
- Desarrollo de modelos de comportamiento inadecuado.
- Ausencia de habilidades para el éxito: atribuciones causales inadecuadas del éxito y del fracaso; poca motivación de logro; baja resistencia a la frustración y poco control de las situaciones y de las emociones.

- Jóvenes en riesgo de exclusión: alumnos que no pueden superar las barreras para el aprendizaje y para la participación natural y activa sin la puesta en marcha de medidas específicas.

El artículo 17 del Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional Inicial y el artículo 13 del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, ponen de acuerdo el principio de atención a la diversidad del alumnado y del carácter de oferta obligatoria de estas enseñanzas.

El artículo 13.2 del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, establece que los centros docentes, en el ejercicio de su autonomía, promoverán medidas metodológicas de atención a la diversidad que permitan una organización de las enseñanzas adecuada a las características del alumnado.

En ningún caso las medidas de atención a la diversidad supondrán la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título.

Se tendrán en cuenta **las instrucciones del 22 de junio de 2015 de la Dirección General de Participación y Equidad por la que se establece el protocolo de detección identificativa del alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativas y organización de la respuesta educativa.**

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera, que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes.

Para este curso, el departamento de orientación, indica que va a trabajar con el alumnado NEAE mencionado anteriormente, dadas sus características y mantendremos una relación continua con el departamento de orientación, que nos dará las pautas a seguir relacionadas con los posibles apoyos que pudieran necesitar llegado el momento.

Algunas de las medidas que se pueden adoptar y, que de hecho se llevan a cabo con todo el grupo, son actividades como, por ejemplo:

- Modificar la ubicación en clase.
- Repetición individualizada de algunas explicaciones.
- Propuestas de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
- Potenciar la participación en clase.
- Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad, y con ello el aprendizaje.

1.2. Características del centro

El I.E.S. NICOLÁS SALMERÓN Y ALONSO fue el primer instituto de enseñanza secundaria de Almería. El edificio actual donde se asienta el instituto se inauguró en 1966, está ubicado en la calle Celia Viñas, un barrio conocido como Ciudad Jardín.

El centro se nutre principalmente de alumnos de la zona, Ciudad Jardín es un barrio de clase media-baja, con un alto nivel de desempleados y con un número considerable de población inmigrante de origen marroquí principalmente.

En este centro se imparten enseñanza secundaria obligatoria, con dos líneas bilingüe, 4 especialidades de bachillerato, un ciclo formativo de acondicionamiento físico y un ciclo de formación profesional básica.

El módulo de TAB de 1º CFGB se imparte en la segunda planta de la parte nueva del edificio.

1.3. Formación en empresa u organismo equiparado

1. La estancia de formación en empresa u organismo equiparado se realizará, con carácter general, en régimen general.
2. La formación en empresa en los ciclos de grado básico representará el 20% de la duración total del ciclo formativo, y contemplará el 10%-20% de los resultados de aprendizaje del ámbito profesional. Las administraciones podrán autorizar la estancia en empresas u organismo equipado en régimen intensivo.
3. Para iniciar la formación en empresa, el alumnado deberá tener cumplidos los dieciséis años. Además, las administraciones educativas garantizarán que hayan adquirido las competencias y los contenidos relativos a los riesgos específicos y las medidas de prevención en las actividades profesionales correspondientes al perfil profesional de cada título profesional básico, según se requiera en la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

1.4. Promoción y titulación del alumnado

La promoción del alumnado de 1º a 2º se puede dar de dos maneras:

- Promoción de alumnos a 2do con módulos pendientes de primero
- Repetición de curso, puede matricularse sólo de los módulos suspensos siempre y cuando tenga 16 o más años, en caso contrario repetirá el curso completo. Los módulos superados deben tener un plan de profundización.

La titulación del alumnado del C.F.G.B:

La superación de los ámbitos y el proyecto incluidos en un ciclo de grado básico conducirá a la obtención del título de graduado en Educación Secundaria Obligatoria. El alumnado recibirá, asimismo, el título de Técnico Básico en Servicios Administrativos.

2. TEMAS TRANSVERSALES

Todos los ciclos formativos de Formación Profesional Básica incluirán de forma transversal en el conjunto de módulos profesionales del ciclo los aspectos relativos al trabajo en equipo, a la prevención de riesgos laborales, al emprendimiento, a la actividad empresarial y a la orientación laboral de los alumnos y las alumnas, que tendrán como referente para su concreción las materias de la educación básica y las exigencias del perfil profesional del título y las de la realidad productiva.

Además, se incluirán aspectos relativos a las competencias y los conocimientos relacionados con el respeto al medio ambiente y, de acuerdo con las recomendaciones de los organismos internacionales y lo establecido en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, con la promoción de la actividad física y la dieta saludable, acorde con la actividad que se desarrolle.

Asimismo, tendrán un tratamiento transversal las competencias relacionadas con la comprensión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Educación Cívica y Constitucional.

Las Administraciones educativas fomentarán el desarrollo de los valores que fomenten la igualdad efectiva entre hombres y mujeres y la prevención de la violencia de género y de los valores

inherentes al principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social, especialmente en relación con los derechos de las personas con discapacidad, así como el aprendizaje de los valores que sustentan la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político, la paz y el respeto a los derechos humanos y frente a la violencia terrorista, la pluralidad, el respeto al Estado de derecho, el respeto y consideración a las víctimas del terrorismo y la prevención del terrorismo y de cualquier tipo de violencia. Para garantizar la incorporación de las competencias y contenidos de carácter transversal en estas enseñanzas, en la programación educativa de los módulos profesionales que configuran cada una de las titulaciones de la Formación Profesional Básica deberán identificarse con claridad el conjunto de actividades de aprendizaje y evaluación asociadas a dichas competencias y contenidos.

4. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

- Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- 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.
- 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.
- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- 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.
- 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.
- 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.
- Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

- Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

5. UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC1329_1 y UC0970_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

1. UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
RP 1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención al cliente, dando respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.	<p>CR 1.1 La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior.</p> <p>CR 1.2 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y a la situación comercial establecida.</p> <p>CR 1.3 Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos, mediante la entrega de folletos, documentos, muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad.</p>
RP 2: Proporcionar un Trato adecuado y protocolizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad.	<p>CR 2.1 La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.</p> <p>CR 2.2 El pedido y la forma de entrega se comprueba que correspondan con lo reflejado en la orden de pedido.</p> <p>CR 2.3 La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y se formaliza el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente.</p> <p>CR 2.4 El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.</p> <p>CR 2.5 Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad; se reflejan en el documento correspondiente,</p>



	según el procedimiento establecido por la organización.
<p>RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable.</p>	<p>CR 3.1 Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir, y se hacen preguntas pertinentes mostrando interés por resolverlas.</p> <p>CR 3.2 Las quejas y reclamaciones se atienden aceptando como posible la responsabilidad y dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, según protocolizados o canalizarlas a los responsables.</p> <p>CR 3.3 Las quejas y reclamaciones se determina si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.</p> <p>CR 3.4 Las reclamaciones improcedentes, en el ámbito de su responsabilidad, se atienden con actitud cortés y amable, y se informa al cliente de las alternativas existentes y del procedimiento que deberá seguir.</p> <p>CR 3.5 Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y manteniendo la calidad del servicio.</p>

2. UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización

Realizaciones Profesionales	Criterios de realización asociados
<p>RP3: Transmitir y recibir, presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen</p>	<p>CR 3.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.</p> <p>CR 3.2 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal.</p> <p>CR 3.3 La presentación ante los interlocutores externos --clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.</p> <p>CR 3.4 Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos.</p> <p>CR 3.5 Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas u otros—, con precisión y</p>

<p>corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.</p>	<p>claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.</p> <p>CR 3.6 Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando su comprensión por parte del interlocutor.</p> <p>CR 3.7 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos.</p> <p>CR 3.8 Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.</p> <p>CR 3.9 Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión.</p> <p>hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.</p> <p>CR 3.10 La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.</p> <p>CR 3.11 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>
---	--

6. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Competencias profesionales, personales y sociales del título		Competencias a las que contribuye el módulo
a)	Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.	
b)	Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.	
c)	Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.	
d)	Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.	
e)	Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.	
f)	Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.	
g)	Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.	□

Competencias profesionales, personales y sociales del título		Competencias a las que contribuye el módulo
h)	Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.	
i)	Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.	☐
j)	Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.	
k)	Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.	☐
l)	Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.	☐
m)	Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.	☐
n)	Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.	
ñ)	Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.	☐
o)	Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.	☐
p)	Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.	
q)	Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.	☐

Competencias profesionales, personales y sociales del título		Competencias a las que contribuye el módulo
r)	Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.	<input type="checkbox"/>
s)	Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.	<input type="checkbox"/>
t)	Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.	<input type="checkbox"/>
u)	Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.	<input type="checkbox"/>
v)	Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.	<input type="checkbox"/>
w)	Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.	<input type="checkbox"/>

7. OBEJIVOS GENERALES

Objetivos generales del título	Objetivos a los que contribuye el Módulo
Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.	
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.	
Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.	<input type="checkbox"/>
Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.	

Objetivos generales del título	Objetivos a los que contribuye el Módulo
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.	□
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.	
Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.	□
Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.	
Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.	□
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.	
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.	
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 el que se encuentra.	
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.	
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.	□

Objetivos generales del título	Objetivos a los que contribuye el Módulo
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.	
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.	□
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.	□
Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.	
Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.	
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.	□
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	□
Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.	□
Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.	□
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.	□

Objetivos generales del título	Objetivos a los que contribuye el Módulo
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.	□
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.	□

8. CONTENIDOS BÁSICOS Y ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Real Decreto 127/2014

Contenidos básicos:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

7.1. Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio. La definición de esta función incluye aspectos como:

- Comunicación con el cliente.
- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones.

La formación del módulo se relaciona con el siguiente objetivo general del ciclo formativo i) y la competencia profesional i) del título. Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

- Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:
 - La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
 - La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
 - La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

9. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Relación de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del Real Decreto 127/2014 con las unidades de trabajo, programadas a partir del libro de referencia *Atención al cliente*, de la editorial Editex, que proporciona contenidos, actividades y prácticas profesionales para la consecución de resultados y la aplicación de criterios.

Resultados de
aprendizaje

Criterios de evaluación

Unidad de trabajo

<p>1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación. (10%)</p>	<p>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</p> <p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</p> <p>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.</p> <p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</p> <p>(1,11%) cada criterio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidad 1 ● Unidad 4 ● Unidad 5
---	--	--

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Unidad de trabajo
<p>2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del</p>	<p>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidad 2 ● Unidad 3

<p>servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico. (40%)</p>	<p>b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.</p> <p>c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.</p> <p>d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.</p> <p>e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.</p> <p>f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.</p> <p>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.</p> <p>h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</p> <p>(5%) cada criterio.</p>	
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Unidades de trabajo
<p>3. <u>Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.</u> (40%)</p>	<p>a) <u>Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.</u></p> <p>b) <u>Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.</u></p> <p>c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</p> <p>d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</p> <p>e) <u>Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidad 4 ● Unidad 5

	<p><u>f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente</u></p> <p><u>g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</u></p> <p><u>h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.</u></p> <p>(5%) cada criterio.</p>	
--	---	--

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Unidades de trabajo
<p>4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</p> <p>(10%)</p>	<p>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.</p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p> <p>e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación</p> <p>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</p> <p>(1,66%) cada criterio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidad 6

10. TEMPORALIZACIÓN

Las unidades didácticas programadas son 6. El número total de horas previstas para este módulo es de

64 y las horas semanales previstas son 2.

	B l o q u e s	Título de la UD	Nº UD	Temporización en horas
1ª Evaluación		Prueba inicial		1 h
	I	Comunicación y Atención al Cliente	1	10 h
	II	Venta de Productos y Servicios	2	11 h
2ª Evaluación		La Venta y su Desarrollo	3	10 h
	III	Información al Cliente I	4	11 h
3ª Evaluación		Información al cliente II	5	10 h
	IV	Tratamiento de Reclamaciones	6	11h
TOTAL				64 h

Se reestructura la programación:

- 1º Trimestre Unidad 1 y Unidad 6.
- 2º Trimestre: Unidad 3 y Unidad 4.
- 3º Trimestre: Unidad 5 y Unidad 6.

11. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

Los contenidos de este módulo, según el Anexo I Currículo Servicios Administrativos, del Borrador de la Orden de FP Básica, son los siguientes:

Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.

- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales, con una estructura clara y precisa.
- Técnicas para hablar correctamente en público.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional, ante diferentes tipos de público y clientes.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios, y cualidades esperables.
- 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. Diferencias entre información y publicidad.
- 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. Calidad de atención al cliente.
- 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, o entrega de productos.

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. Hoja de reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio. La definición de esta función incluye aspectos como:

- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones.

La formación del módulo se relaciona con el siguiente objetivo general del ciclo formativo i) y la competencia profesional i) del título. Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación. Gestión de reclamaciones.

La relación de unidades de trabajo pasa a detallarse a continuación:

Unidad de trabajo: 1 Comunicación y atención al cliente		Temporalización: 4 horas	
Contenido	Criterios de evaluación	Resultados de aprendizaje Unidades de competencia	Instrumentos de evaluación Criterios de calificación
<p>1.El proceso de compraventa 2. Las <i>softskills</i> en la atención al cliente 3. El proceso de la comunicación 3.1. Elementos comunicación 3.2. La comunicación en atención al cliente 3.3. Barreras de la comunicación en atención al cliente 4. La comunicación verbal 5. La comunicación no verbal</p>	<p>a) Se han reconocido los elementos que intervienen en una comunicación con el cliente. b) Se han examinado los factores clave para una comunicación clara y efectiva. c) Se han Identificado los distintos canales de comunicación con el cliente. d) Se han aplicado las técnicas de comunicación a la hora de enfrentarse con situaciones diferentes de atención y trato a clientes.</p>	<p>Resultado de aprendizaje 1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación</p> <p>Unidades de competencia: UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.</p> <p>En la elaboración y programación de las actividades recogidas en esta unidad se han tenido en cuenta las competencias y contenidos transversales indicados en el apartado 7 de esta programación.</p>	<p>1. Observación directa alumno/a: motivación, interés, actitudes, comportamiento, colaboración, proactividad, etc. 5 %</p> <p>2. Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés. 5 %</p> <p>3. Realización de actividades individuales, en grupo, y elaboración de ejercicios prácticos: 40 % Pt1, Pt2, Pt3, Pt4 fichas de trabajo propuestas</p> <p>Pe1 test de evaluación libro; actividades unidad 1: 5, 6 y de las actividades finales:12,18, 20, y 22</p> <p>4. Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad (esta prueba contendrá preguntas de tipo test, preguntas y casos prácticos cortos, y preguntas de desarrollo y algún caso práctico relacionado con los contenidos de la unidad) 50 % Pe2 prueba de evaluación propuesta</p> <p>A esta Unidad le daremos una ponderación de un 10 % sobre el contenido total del módulo profesional.</p>
Metodología			

Con el objetivo de integrar las competencias y los contenidos de los diferentes módulos del título la metodología general se ha desarrollado partiendo de un carácter globalizador, con el que se pretende dotar al alumnado de una visión general que le permita conectar el aula con el mundo real: empresas, profesionales y organismos públicos que conforman el entorno profesional y de trabajo del alumno a quien se quiere formar. Además, la metodología será activa y participativa de tal manera que se fomente la responsabilidad del alumnado, su motivación, su actitud positiva y sus competencias, habilidades y capacidades.

Se pretende asegurar la construcción de aprendizajes significativos con los que el alumnado sea autónomo en su aprendizaje. Por tanto, será necesario orientar las actividades de aprendizaje de manera que fomenten la autonomía en la adquisición de los aprendizajes y también poner de relieve la vinculación de cada módulo con el mundo del trabajo, afianzando con ello una Formación Profesional motivadora y apropiada al perfil del título.

Se impulsará la participación activa del alumnado simulando casos prácticos (con la ayuda de las fichas de trabajo del final de cada unidad del libro de Editex) sobre cuestiones de trabajo que resulten lo más parecidos posible a la realidad laboral, con un grado creciente de dificultad.

El planteamiento de cada unidad se iniciará con una evaluación inicial o diagnóstica que permita obtener un conocimiento real de las características del alumnado, se utilizarán para ello las cuestiones que se plantean al inicio de cada unidad en el apartado «Comenzamos» del libro de texto de la editorial Editex.

A continuación, el profesor introducirá los distintos conceptos a desarrollar para posteriormente proponer distintas actividades que permitan al alumnado aplicar los conocimientos adquiridos. De manera individual o en grupo, el alumnado deberá de resolver las actividades propuestas en el apartado Instrumentos de evaluación – Criterios de calificación.

Al final de esta cada unidad se realizará una prueba escrita individual.

Cada alumno/a deberá confeccionar (a lo largo del curso) una carpeta-archivador con todas las actividades propuestas (por el profesor/a) para cada de las unidades de trabajo. Será evaluada y calificada en cada evaluación.

Recursos TIC

Enlaces para ampliar contenidos:

- <https://www.centroestudioscervantinos.es/elementos-de-la-comunicacion/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=6Zobe7lZtVg>

YouTube vídeos:

- Protocolo en las empresas: https://www.youtube.com/watch?v=Ez06_FPQhjE

Plan lector: lectura de un recurso online actualizado a la fecha, que esté relacionada con la unidad a trabajar

Uso de la plataforma Moodle Centros de la Junta de Andalucía.

Materiales multimedia.

UNIDAD DE TRABAJO 2. Venta productos y servicios

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Conocer las distintas funciones de los vendedores profesionales.
- Identificar las cualidades necesarias que debe poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión.
- Reconocer las principales tareas que deben llevar a cabo los agentes de ventas.
- Aprender las diferencias entre una demostración y una presentación de productos.
- Aprender cómo establecer y mantener una buena relación con los clientes.
- Identificar los diferentes tipos de presentación y de demostración que utilizan actualmente las empresas.
- Saber cuáles son las diferencias existentes entre publicidad e información.

Unidad de trabajo: 2 Venta productos y servicios.		Temporalización: 6 horas	
Contenido	Criterios de evaluación	Resultados de aprendizaje Unidades de competencia	Instrumentos de evaluación Criterios de calificación
<p>1. El vendedor profesional</p> <p>1.1. Concepto y funciones</p> <p>1.2. Tipos de vendedor</p> <p>1.3. El perfil del vendedor profesional</p> <p>1.3.1. Actitudes personales</p> <p>1.3.2. Conocimientos del vendedor</p> <p>1.3.3. Cualidades y aptitudes para la venta</p> <p>1.4. Competencias del vendedor</p> <p>2. Actuación del vendedor profesional</p> <p>2.1. Estilos de comunicación</p> <p>2.2. Relaciones con los clientes</p> <p>2.2.1. Factores que afectan a la relación vendedor-cliente</p> <p>2.2.2. Decálogo para la correcta atención al cliente</p>	<p>a) Se ha obtenido información necesaria del cliente, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>b) Se han adaptado actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.</p> <p>a) Se han analizado las funciones de los vendedores profesionales.</p> <p>b) Se han identificado las cualidades necesarias que deben poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión.</p> <p>c) Se han reconocido las principales tareas que deben llevar a cabo los agentes de ventas.</p> <p>d) Se ha distinguido entre una demostración y una presentación de productos.</p> <p>e) Se ha diferenciado entre publicidad e información.</p>	<p>Resultado de aprendizaje 1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación</p> <p>Unidades de competencia: UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.</p> <p>Resultado de aprendizaje: 2 Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico</p> <p>Unidades de competencia: UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.</p> <p>En la elaboración y programación de las actividades recogidas en esta unidad se han tenido en cuenta las competencias y contenidos transversales indicados en el apartado 7 de esta programación.</p>	<p>1. Observación directa alumno/a: motivación, interés, actitudes, comportamiento, colaboración, proactividad, etc. 5 %</p> <p>2. Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés. 5 %</p> <p>3. Realización de actividades individuales, en grupo, y elaboración de ejercicios prácticos: 40 % Pt8 y Pt9 fichas de trabajo propuestas</p> <p>Pe7 test de evaluación libro; actividades unidad 2: 2,4,5,10; y de las actividades finales: 8, 10, 18,20, 24 y 25</p> <p>4. Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad (esta prueba contendrá preguntas de tipo test, preguntas y casos prácticos cortos, y preguntas de desarrollo y algún caso práctico relacionado con los contenidos de la unidad) 50 %</p> <p>Pe8 prueba de evaluación propuesta</p> <p>A esta Unidad le daremos una ponderación de un 15 % sobre el contenido total del módulo profesional.</p>

- | | | | |
|---|--|--|--|
| <p>3. Exposición de las cualidades de los vendedores</p> <p>3.1. La presentación del producto</p> <p>3.1.1. Etapas de una presentación</p> <p>3.1.2. Aplicaciones para presentaciones.</p> <p>3.1.3. Como realizar presentaciones con éxito</p> <p>3.2. La demostración del producto</p> <p>3.2.1. Tipos de demostración</p> <p>3.2.2. Diferencias entre demostraciones ante un pequeño y un gran número de interlocutores</p> <p>3.2.3. Ventajas e inconvenientes de la demostración</p> | | | |
|---|--|--|--|

Metodología

Con el objetivo de integrar las competencias y los contenidos de los

diferentes módulos del título la metodología general se ha desarrollado partiendo de un carácter globalizador, con el que se pretende dotar al alumnado de una visión general que le permita conectar el aula con el mundo real: empresas, profesionales y organismos públicos que conforman el entorno profesional y de trabajo del alumno a quien se quiere formar. Además, la metodología será activa y participativa de tal manera que se fomente la responsabilidad del alumnado, su motivación, su actitud positiva y sus competencias, habilidades y capacidades. Se pretende asegurar la construcción de aprendizajes significativos con los que el alumnado sea autónomo en su aprendizaje. Por tanto,

será necesario orientar las actividades de aprendizaje de manera que fomenten la autonomía en la adquisición de los aprendizajes y también poner de relieve la vinculación de cada módulo con el mundo del trabajo, afianzando con ello una Formación Profesional motivadora y apropiada al perfil del título.

Se impulsará la participación activa del alumnado simulando casos prácticos (con la ayuda de las fichas de trabajo del final de cada unidad del libro de Editex) sobre cuestiones de trabajo que resulten lo más parecidos posible a la realidad laboral, con un grado creciente de dificultad.

El planteamiento de cada unidad se iniciará con una evaluación inicial o diagnóstica que permita obtener un conocimiento real de las características del alumnado, se

utilizarán para ello las cuestiones que se plantean al inicio de cada unidad en el apartado «Comenzamos» del libro de texto de la editorial Edítex.

A continuación, el profesor introducirá los distintos conceptos a desarrollar para posteriormente proponer distintas actividades que permitan al alumnado aplicar los conocimientos adquiridos. De manera individual o en grupo, el alumnado deberá de resolver las actividades propuestas en el apartado Instrumentos de evaluación – Criterios de calificación.

Al final de esta cada unidad se realizará una prueba escrita individual.

Cada alumno/a deberá confeccionar (a lo largo del curso) una carpeta-archivador con todas las actividades propuestas (por el profesor/a) para cada una de las unidades de trabajo. Será evaluada



y calificada en cada evaluación.

Recursos TIC

Enlaces para ampliar contenidos:

- <http://pabloteijeira.es/blog/importancia-primera-impresion/#sthash.pHHVQs4d.dpbs>
- <https://caixaofaixa.wordpress.com/2011/12/18/recomendaciones-literarias-fent-pinya-hacer-pina/>

YouTube vídeos:

- Perfil y funciones del vendedor
<https://www.youtube.com/watch?v=2ZcNkrqlqto>

Plan lector: lectura de un recurso online actualizado a la fecha, que esté relacionada con la unidad a trabajar

Uso de la plataforma Moodle Centros de la Junta de Andalucía.

Materiales multimedia.



UNIDAD DE TRABAJO 3. La venta y su desarrollo

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Conocer las distintas técnicas de venta utilizadas por las organizaciones para aumentar y mejorar sus resultados.
- Identificar cada una de las fases que integran el proceso de venta.
- Reconocer cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas después de realizar la operación.
- Estudiar cada uno de los diferentes tipos de servicios que utilizan las empresas en la fase posventa.
- Valorar la importancia de obtener información sobre el cliente y su aplicación en el proceso de venta.
- Distinguir los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Unidad de trabajo: 3 La venta y su desarrollo		Temporalización: 8 horas	
Contenido	Criterios de evaluación	Resultados de aprendizaje Unidades de competencia	Instrumentos de evaluación Criterios de calificación
<p>1. Técnicas de venta</p> <p>1.1. Características generales técnicas de venta</p> <p>1.2. Tipos de técnicas de venta</p> <p>2. Preparación de la venta</p> <p>2.1. Tareas incluidas en la preparación de la venta</p> <p>3. Proceso de venta</p> <p>3.1. Fases del proceso de venta</p> <p>3.1.1. Fase preparación</p> <p>3.1.2 Fase proceso de venta</p> <p>3.1.3. Fase seguimiento</p> <p>3.2. Errores en el proceso de venta</p> <p>3.3. Herramientas de apoyo</p> <p>4. Servicio posventa</p> <p>4.1. Competencias del personal del servicio posventa</p> <p>4.2. Tipos de servicio posventa</p>	<p>a) Se han reconocido las distintas técnicas de venta utilizadas por las empresas para aumentar y mejorar sus resultados.</p> <p>b) Se han diferenciado los tipos de presentación y de demostración que utilizan las empresas.</p> <p>c) Se ha identificado cada una de las fases que integran el proceso de venta.</p> <p>d) Se ha valorado la importancia de obtener información sobre el cliente y su aplicación en el proceso de venta.</p> <p>e) Se ha reconocido cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas.</p> <p>f) Se ha informado a los clientes de los tipos de servicios y características que ofrece la empresa, especialmente de las calidades esperables.</p>	<p>Resultado de aprendizaje: 2 Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico</p> <p>Unidades de competencia: UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.</p> <p>Para la elaboración y programación de las actividades recogidas en esta unidad se han tenido en cuenta las competencias y contenidos transversales indicados en el apartado 7 de esta programación.</p>	<p>1. Observación directa alumno/a: motivación, interés, actitudes, comportamiento, colaboración, proactividad, etc. 5 %</p> <p>2. Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés. 5 %</p> <p>3. Realización de actividades individuales, en grupo, y elaboración de ejercicios prácticos: 40 % Pt10, Pt11, fichas de trabajo propuestas</p> <p>Pe9 test de evaluación libro; actividades unidad 3: 1,2,3 y 6; y de las actividades finales: 5, 6, 8y 9</p> <p>4. Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad (esta prueba contendrá preguntas de tipo test, preguntas y casos prácticos cortos, y preguntas de desarrollo y algún caso práctico relacionado con los contenidos de la unidad) 50 %</p> <p>Pe10 prueba de evaluación propuesta</p> <p>A esta Unidad le daremos una ponderación de un 20 % sobre el contenido total del módulo profesional.</p>

<p>4.2.1. Servicio posventa en relación a los productos 4.2.2. Servicio posventa en relación a los clientes. 5. Ley de Ordenación del Comercio Minorista</p>	<p>g) Se ha distinguido los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.</p>		
--	---	--	--

Metodología

Con el objetivo de integrar las competencias y los contenidos de los diferentes módulos del título la metodología general se ha desarrollado partiendo de un carácter globalizador, con el que se pretende dotar al alumnado de una visión general que le permita conectar el aula con el mundo real: empresas, profesionales y organismos públicos que conforman el entorno profesional y de trabajo del alumno a quien se quiere formar. Además la metodología será activa y participativa de tal manera que se fomente la responsabilidad del alumnado, su motivación, su actitud positiva y sus competencias, habilidades y capacidades.

Se pretende asegurar la construcción de aprendizajes significativos con los que el alumnado sea autónomo en su aprendizaje. Por tanto, será necesario orientar las actividades de aprendizaje de manera que fomenten la autonomía en la adquisición de los aprendizajes y también poner de relieve la vinculación de cada módulo con el mundo del trabajo, afianzando con ello una Formación Profesional motivadora y apropiada al perfil del título.

Se impulsará la participación activa del alumnado simulando casos prácticos (con la ayuda de las fichas de trabajo del final de cada unidad del libro de Editex) sobre cuestiones de trabajo que resulten lo más parecidos posible a la realidad laboral, con un grado creciente de dificultad.

El planteamiento de cada unidad se iniciará con una evaluación inicial o diagnóstica que permita obtener un conocimiento real de las características del alumnado, se utilizarán para ello las cuestiones que se plantean al inicio de cada unidad en el apartado «Comenzamos» del libro de texto de la editorial Editex.

A continuación el profesor introducirá los distintos conceptos a desarrollar para posteriormente proponer distintas actividades que permitan al alumnado aplicar los conocimientos adquiridos. De manera individual o en grupo, el alumnado deberá de resolver las actividades propuestas en el apartado Instrumentos de evaluación – Criterios de calificación.

Al final de esta cada unidad se realizará una prueba escrita individual.

Cada alumno/a deberá confeccionar (a lo largo del curso) una carpeta-archivador con todas las actividades propuestas (por el profesor/a) para cada una de las unidades de trabajo. Será evaluada y calificada en cada evaluación.

Recursos TIC

Enlaces para ampliar contenidos:

- <http://blog.sage.es/economia-empresa/cinco-errores-de-una-mala-prospeccion-de-clientes/>
- <http://www.crecenegocios.com/pasos-para-realizar-una-venta/>

YouTube vídeos:

- Proceso de ventas: <https://www.youtube.com/watch?v=m2t0ZkiWihg>

Plan lector: lectura de un recurso online actualizado a la fecha, que esté relacionada con la unidad a trabajar

Uso de la plataforma Moodle Centros de la Junta de Andalucía.

Materiales multimedia.



UNIDAD DE TRABAJO 4. Información al cliente (I).

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Reconocer las diferentes tipologías de clientes.
- Adecuar el tratamiento a los clientes en función de su tipología.
- Asesorar al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita.
- Diferenciar clientes de proveedores, y estos del público en general.

Unidad de trabajo: 4 Información al cliente (I)		Temporalización: 5 horas	
Contenido	Criterios de evaluación	Resultados de aprendizaje Unidades de competencia	Instrumentos de evaluación Criterios de calificación
<p>1.El cliente</p> <p>1.1. Cliente, proveedor y público general</p> <p>1.2. Cliente, comprador y usuario o consumidor</p> <p>1.3. Requisitos para ser considerado cliente</p> <p>1.4. El cliente 2.0</p> <p>1.5. Tipos de cliente</p> <p>2. Información legal al cliente</p>	<p>a) Se han reconocido las diferentes tipologías de público.</p> <p>b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y estos del público en general.</p> <p>c) Se han reconocido las diferentes tipologías de clientes.</p> <p>d) Se ha diferenciado información de publicidad.</p> <p>e) Se ha adecuado el tratamiento a los clientes en función de su tipología.</p> <p>f) Se ha asesorado al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita.</p> <p>g) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</p>	<p>Resultado de aprendizaje 1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación</p> <p>Resultado de aprendizaje: 3</p> <p>Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.</p> <p>Unidades de competencia: UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.</p> <p>En la elaboración y programación de las actividades recogidas en esta unidad se han tenido en cuenta las competencias y contenidos transversales indicados en el apartado 7 de esta programación.</p>	<p>1. Observación directa alumno/a: motivación, interés, actitudes, comportamiento, colaboración, proactividad, etc. 5 %</p> <p>2. Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés. 5 %</p> <p>3. Realización de actividades individuales, en grupo, y elaboración de ejercicios prácticos: 40 %</p> <p>Pt5 , pt6, pt11 fichas de trabajo propuestas Pe3 test de evaluación libro; actividades unidad 4: 3 y 4 y de las actividades finales: 5, 8 Pe11 actividades finales:4,7</p> <p>4. Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad (esta prueba contendrá preguntas de tipo test, preguntas y casos prácticos cortos, y preguntas de desarrollo y algún caso práctico relacionado con los contenidos de la unidad) 50 %</p> <p>Pe4 y Pe12 prueba de evaluación propuesta A esta Unidad le daremos una ponderación de un 12,5 % sobre el contenido total del módulo profesional.</p>

Metodología

Con el objetivo de integrar las competencias y los contenidos de los diferentes módulos del título la metodología general se ha desarrollado partiendo de un carácter globalizador, con el que se pretende dotar al alumnado de una visión general que le permita conectar el aula con el mundo real: empresas, profesionales y organismos públicos que conforman el entorno profesional y de trabajo del alumno a quien se quiere formar. Además, la metodología será activa y participativa de tal manera que se fomente la responsabilidad del alumnado, su motivación, su actitud positiva y sus competencias, habilidades y capacidades.

Se pretende asegurar la construcción de aprendizajes significativos con los que el alumnado sea autónomo en su aprendizaje. Por tanto, será necesario orientar las actividades de aprendizaje de manera que fomenten la autonomía en la adquisición de los aprendizajes y también poner de relieve la vinculación de cada módulo con el mundo del trabajo, afianzando con ello una Formación Profesional motivadora y apropiada al perfil del título.

Se impulsará la participación activa del alumnado simulando casos prácticos (con la ayuda de las fichas de trabajo del final de cada unidad del libro de EditeX) sobre cuestiones de trabajo que resulten lo más parecidos posible a la realidad laboral, con un grado creciente de dificultad.

El planteamiento de cada unidad se iniciará con una evaluación inicial o diagnóstica que permita obtener un conocimiento real de las características del alumnado, se utilizarán para ello las cuestiones que se plantean al inicio de cada unidad en el apartado «Comenzamos» del libro de texto de la editorial EditeX.

A continuación, el profesor introducirá los distintos conceptos a desarrollar para posteriormente proponer distintas actividades que permitan al alumnado aplicar los conocimientos adquiridos. De manera individual o en grupo, el alumnado deberá de resolver las actividades propuestas en el apartado Instrumentos de evaluación – Criterios de calificación.

Al final de esta cada unidad se realizará una prueba escrita individual.

Cada alumno/a deberá confeccionar (a lo largo del curso) una carpeta-archivador con todas las actividades propuestas (por el profesor/a) para cada una de las unidades de trabajo. Será evaluada y calificada en cada evaluación.

Recursos TIC

Enlaces para ampliar contenidos:

- <http://www.pwc.es/es/publicaciones/espana-2033/assets/cliente-2033-resumen-ejecutivo.pdf>
- http://cincodias.com/cincodias/2014/11/05/autonomos/1415183372_024621.html

YouTube vídeos:

Servicio al cliente del siglo XXI: https://www.youtube.com/watch?v=u1DngV_rwts

Plan lector: lectura de un recurso online actualizado a la fecha, que esté relacionada con la unidad a trabajar

Uso de la plataforma Moodle Centros de la Junta de Andalucía.

Materiales multimedia.



UNIDAD DE TRABAJO 5. Información al cliente (II).

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Intentar la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo realizado.
- Informar al cliente sobre todos aquellos aspectos que le puedan interesar.
- Identificar los documentos de entrega asociados al producto o servicio.
- Definir qué es el periodo de garantía y el derecho de desistimiento, así como las obligaciones aparejadas.
- Asegurarse de que el cliente esté conforme con la compra realizada y, en caso contrario, gestionar las incidencias de un modo adecuado

Unidad de trabajo: 5 Información al cliente (II)		Temporalización: 7 horas	
Contenido	Criterios de evaluación	Resultados de aprendizaje Unidades de competencia	Instrumentos de evaluación Criterios de calificación
<p>1. La fidelización del cliente</p> <p>2. El comportamiento de los clientes</p> <p>3. Estímulos del cliente</p> <p>3.1. Los estímulos internos</p> <p>3.2. Los estímulos externos</p> <p>3.2.1. Estímulos del <i>marketing</i></p> <p>3.2.2. El entorno del cliente</p> <p>4. Una experiencia diferente</p> <p>4.1. Los programas de fidelización</p> <p>5. La digitalización y las tecnologías</p> <p>6. Documentos de entrega asociados al servicio o producto</p>	<p>a) Se ha solicitado información al cliente sobre sus necesidades y deseos de productos y/o servicios.</p> <p>b) Se ha informado al cliente de las características del producto o servicio ofrecido.</p> <p>c) Se ha transmitido la información, al cliente, con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.</p> <p>d) Se han tomado nota de las objeciones presentadas por los clientes, que recibirán el tratamiento oportuno en cada caso.</p> <p>e) Se ha mantenido, en todo momento, el respeto hacia el cliente.</p> <p>f) Se ha procurado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</p>	<p>Resultado de aprendizaje: 1 Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.</p> <p>Resultado de aprendizaje: 3 Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.</p> <p>Unidades de competencia: UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.</p> <p>En la elaboración y programación de las actividades recogidas en esta unidad se han tenido en cuenta las competencias y contenidos transversales indicados en el apartado 7 de esta programación.</p>	<p>1. Observación directa alumno/a: motivación, interés, actitudes, comportamiento, colaboración, proactividad, etc. 5 %</p> <p>2. Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés. 5 %</p> <p>3. Realización de actividades individuales, en grupo, y elaboración de ejercicios prácticos: 40 % Pt7 y pt13 fichas de trabajo propuestas Pe5 test de evaluación libro; actividades unidad 5: 2 y 4 y de las actividades finales: 2,14, 15 y 16 Pe13 actividades finales: 3, 6 y 17</p> <p>4. Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad (esta prueba contendrá preguntas de tipo test, preguntas y casos prácticos cortos, y preguntas de desarrollo y algún caso práctico relacionado con los contenidos de la unidad) 50 %</p> <p>Pe6 y Pe14 prueba de evaluación propuesta</p> <p>A esta Unidad le daremos una ponderación de un 17,5 % sobre el contenido total del módulo profesional.</p>

Metodología

Con el objetivo de integrar las competencias y los contenidos de los diferentes módulos del título la metodología general se ha desarrollado partiendo de un carácter globalizador, con el que se pretende dotar al alumnado de una visión general que le permita conectar el aula con el mundo real: empresas, profesionales y organismos públicos que conforman el entorno profesional y de trabajo del alumno a quien se quiere formar. Además la metodología será activa y participativa de tal manera que se fomente la responsabilidad del alumnado, su motivación, su actitud positiva y sus competencias, habilidades y capacidades. Se pretende asegurar la construcción de aprendizajes significativos con los que el alumnado sea autónomo en su aprendizaje. Por tanto, será necesario orientar las actividades de aprendizaje de manera que fomenten la autonomía en la adquisición de los aprendizajes y también poner de relieve la vinculación de cada módulo con el mundo del trabajo, afianzando con ello una Formación Profesional motivadora y apropiada al perfil del título. Se impulsará la participación activa del alumnado simulando casos prácticos (con la ayuda de las fichas de trabajo del final de cada unidad del libro de Editex) sobre cuestiones de trabajo que resulten lo más parecidos posible a la realidad laboral, con un grado creciente de dificultad. El planteamiento de cada unidad se iniciará con una evaluación inicial o diagnóstica que permita obtener un conocimiento real de las características del alumnado, se utilizarán para ello las cuestiones que se plantean al inicio de cada unidad en el apartado «Comenzamos» del libro de texto de la editorial Editex. A continuación el profesor introducirá los distintos conceptos a desarrollar para posteriormente proponer distintas actividades que permitan al alumnado aplicar los conocimientos adquiridos. De manera individual o en grupo, el alumnado deberá de resolver las actividades propuestas en el apartado Instrumentos de evaluación – Criterios de calificación. Al final de esta cada unidad se realizará una prueba escrita individual. Cada alumno/a deberá confeccionar (a lo largo del curso) una carpeta-archivador con todas las actividades propuestas (por el profesor/a) para cada una de las unidades de trabajo. Será evaluada y calificada en cada evaluación.

Recursos TIC

Enlaces para ampliar contenidos:

- <http://www.buenosnegocios.com/notas/169-10-pequenos-trucos-fidelizar-clientes>
- <http://www.managementociety.net/marketing/97-casos-exitosos-de-programas-de-fidelizacion-de-clientes.html>

YouTube videos:

El viaje del cliente (etapas del proceso de venta desde el punto de vista del cliente):

<https://www.youtube.com/watch?v=9fBqyA0FOxE>

Plan lector: lectura de un recurso online actualizado a la fecha, que esté relacionada con la unidad a trabajar

Uso de la plataforma Moodle Centros de la Junta de Andalucía.

Materiales multimedia.



UNIDAD DE TRABAJO 6. Tratamiento de las reclamaciones.

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Conocer cada uno de los elementos que debe contener una reclamación.
- Identificar los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones.
- Reconocer las principales pautas de comportamiento que hay que tener en cuenta en el proceso de atención de quejas y reclamaciones.
- Distinguir cada una de las fases que comprende el procedimiento de quejas y reclamaciones.
- Aprender a cumplimentar correctamente una hoja de reclamaciones.
- Saber cómo gestionar una queja en el comercio *online*.
- Aprender a utilizar las herramientas informáticas empleadas en la gestión de reclamaciones.
- Conocer la normativa legal en materia de protección de datos.

Unidad de trabajo: 6 Tratamiento de las reclamaciones		Temporalización: 10 horas	
Contenido	Criterios de evaluación	Resultados de aprendizaje Unidades de competencia	Instrumentos de evaluación Criterios de calificación
<p>1. Reclamaciones y quejas</p> <p>1.1 Definición y diferencias</p> <p>1.2 Por qué presentar, o no, quejas o reclamaciones.</p> <p>2 Técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones.</p> <p>3 Gestión de quejas y reclamaciones</p> <p>3.1 Características del proceso de negociación</p> <p>3.1.1 Perfiles de clientes, consumidores y usuarios</p> <p>3.1.2 Departamento gestor</p> <p>3.1.3 Elementos formales de una reclamación</p> <p>3.2 Pautas del comportamiento en el proceso de atención a las quejas y reclamaciones</p> <p>4 Reclamaciones</p> <p>4.1 Trámites</p> <p>5 Documentos y pruebas</p> <p>5.1 Hojas de reclamación</p> <p>5.2 Complimentación</p> <p>5.3 Plazo</p>	<p>g) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como el nivel de probabilidad de modificación esperable.</p> <p>h) Se han identificado los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones.</p> <p>i) Se han distinguido cada una de las fases que comprende el procedimiento de quejas y reclamaciones.</p> <p>j) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una queja o reclamación por escrito, si fuere necesario.</p> <p>k) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.</p> <p>l) Se han identificado las herramientas informáticas utilizadas en la gestión de reclamaciones.</p> <p>m) Se ha conocido la normativa legal en materia de protección de datos.</p>	<p>Resultado de aprendizaje4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</p> <p>Unidades de competencia: UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.</p> <p>En la elaboración y programación de las actividades recogidas en esta unidad se han tenido en cuenta las competencias y contenidos transversales indicados en el apartado 7 de esta programación.</p>	<p>1. Observación directa alumno/a: motivación, interés, actitudes, comportamiento, colaboración, proactividad, etc. 5 %</p> <p>2. Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés. 5 %</p> <p>3. Realización de actividades individuales, en grupo, y elaboración de ejercicios prácticos: 40 % Pt14 y Pt15 fichas de trabajo propuestas Pe15 test de evaluación libro; actividades unidad 6: 1, 2y 3; y de las actividades finales: 8, 9,10, 15, 18, 20 1, 24, 27 y 32</p> <p>4. Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad (esta prueba contendrá preguntas de tipo test, preguntas y casos prácticos cortos, y preguntas de desarrollo y algún caso práctico relacionado con los contenidos de la unidad) 50 % Pe16 prueba de evaluación propuesta</p>

6	Como reclamar una compra <i>online</i>	n) Se ha aplicado la normativa relativa a la protección del consumidor en los ámbitos europeo y nacional.	A esta Unidad le daremos una ponderación de un 25 % sobre el contenido total del módulo profesional.
7	Herramientas informáticas		
8	Normativa legal.		

Metodología

Con el objetivo de integrar las competencias y los contenidos de los diferentes módulos del título la metodología general se ha desarrollado partiendo de un carácter globalizador, con el que se pretende dotar al alumnado de una visión general que le permita conectar el aula con el mundo real: empresas, profesionales y organismos públicos que conforman el entorno profesional y de trabajo del alumno a quien se quiere formar. Además la metodología será activa y participativa de tal manera que se fomente la responsabilidad del alumnado, su motivación, su actitud positiva y sus competencias, habilidades y capacidades.

Se pretende asegurar la construcción de aprendizajes significativos con los que el alumnado sea autónomo en su aprendizaje. Por tanto, será necesario orientar las actividades de aprendizaje de manera que fomenten la autonomía en la adquisición de los aprendizajes y también poner de relieve la vinculación de cada módulo con el mundo del trabajo, afianzando con ello una Formación Profesional motivadora y apropiada al perfil del título.

Se impulsará la participación activa del alumnado simulando casos prácticos (con la ayuda de las fichas de trabajo del final de cada unidad del libro de Editex) sobre cuestiones de trabajo que resulten lo más parecidos posible a la realidad laboral, con un grado creciente de dificultad.

El planteamiento de cada unidad se iniciará con una evaluación inicial o diagnóstica que permita obtener un conocimiento real de las características del alumnado, se utilizarán para ello las cuestiones que se plantean al inicio de cada unidad en el apartado «Comenzamos» del libro de texto de la editorial Editex. A continuación, el profesor introducirá los distintos conceptos a desarrollar para posteriormente proponer distintas actividades que permitan al alumnado aplicar los conocimientos adquiridos. De manera individual o en grupo, el alumnado deberá de resolver las actividades propuestas en el apartado Instrumentos de evaluación – Criterios de calificación.

Al final de esta cada unidad se realizará una prueba escrita individual.

Cada alumno/a deberá confeccionar (a lo largo del curso) una carpeta-archivador con todas las actividades propuestas (por el profesor/a) para cada una de las unidades de trabajo. Será evaluada y calificada en cada evaluación.

Recursos TIC

Enlaces para ampliar contenidos:

- http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/servicios-y-hogar/2012/11/05/214019.php
- <http://legal.practicopedia.lainformacion.com/reclamaciones/como-rellenar-una-hoja-de-reclamaciones-17012>

YouTube vídeos:

Software de gestión de reclamaciones: <https://www.youtube.com/watch?v=SLejJ-WWEqs>

Plan lector: lectura de un recurso online actualizado a la fecha, que esté relacionada con la unidad a trabajar

Uso de la plataforma Moodle Centros de la Junta de Andalucía.

Materiales multimedia.

12. METODOLOGÍA

Los programas de FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA se establecen como una medida de atención a la diversidad que contribuirá a evitar el abandono escolar previo a la finalización de la educación secundaria obligatoria, y que abrirá nuevas expectativas de formación y dará acceso a una vida laboral cualificada a aquellos jóvenes que se encuentran en situación de desventaja socio-laboral y educativa, manteniendo abierta, al mismo tiempo, la posibilidad de obtención de la titulación básica para todos ellos.

La metodología tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales. Se adaptará a las necesidades de los alumnos y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitarles la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación, tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo. Además, se tratará de **comenzar las unidades** de trabajo averiguando cuáles son los **conocimientos previos** de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar, y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de estos. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador.
- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo si hiciese falta.
- Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El profesor resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.
- En parte de la asignatura será necesario la utilización del ordenador y conexiones de internet.
- Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo, aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.
- Se cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante «preguntas rebote» (un alumno pregunta a otro alumno) y «preguntas reflejo» (un alumno lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.

- Al final de cada unidad el alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de dichas unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además, se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE.

Para la puesta en práctica de los citados principios metodológicos he diseñado una serie de actividades de enseñanza aprendizaje, que se irán realizando a lo largo de todo el módulo, distinguimos:

Actividades iniciales:

Son actividades de presentación del tema, que nos van a servir para realizar una evaluación de los conocimientos previos del alumnado, es decir para partir de los conocimientos previos de estos.

Se van a plantar siempre al principio de cada unidad didáctica y van a ser del tipo:

- Método del caso a partir del visionado de un video. Como por ejemplo en la 1ª unidad, en la que veremos el video “La comunicación en la empresa” que nos dará pie al planteamiento de preguntas relacionadas con el mismo y a iniciar un debate entre los alumnos.
- Realización de una serie de preguntas cortas referentes a la unidad, donde se realizarán preguntas muy breves sobre algunos de los conceptos básicos que se van a estudiar en la unidad. Lo haremos de forma oral y contrastaremos opiniones de unos y otros alumnos.
- Elaboración en pizarra de esquemas o mapas conceptuales creados con ayuda del alumnado.

Actividades de desarrollo:

A lo largo de cada una de las unidades didácticas se van a realizar actividades de desarrollo, actividades que se van a ir intercalando con los contenidos, de manera que una vez visto un bloque de contenidos o un punto concreto dentro de una unidad, se realizarán actividades sobre el mismo que permitan al alumnado afianzar los contenidos estudiados.

Estas actividades serán del tipo:

- Cuestiones prácticas para poner en práctica lo aprendido y afianzar conceptos.
- Realizaremos muchas de búsqueda en internet y visitas a Web de reclamaciones y diferentes páginas para realizar simulaciones de compras online, etc.
- Realizaremos prácticas reales sobre los puntos que se presten a ellos como, por ejemplo: preparar exposiciones tipo sobre productos o servicios, simular entrevistas entre comprador-vendedor, etc.

Estas actividades de desarrollo estarán encaminadas a la búsqueda de información por parte del alumnado, con el fin de desarrollar en el mismo la capacidad de aprender a aprender y a facilitar la realización de aprendizajes significativos por si solos.

Actividades de síntesis o consolidación de la unidad didáctica:

Al final de cada unidad siempre vamos a realizar una serie de actividades de síntesis, actividades cortas del tipo a la que deberán resolver en el examen, donde el alumnado tenga que poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la unidad, que además les servirá como

actividades de repaso para preparar la evaluación de la unidad

Actividades de refuerzo:

Son actividades para atender a la diversidad del alumnado. Al encontrarnos en un ciclo de grado básico vamos a atender a la diversidad desde el punto de vista de un alumnado principalmente con un nivel de conocimiento muy bajo y dificultades de aprendizaje. Van a consistir básicamente en la entrega de una relación de supuestos prácticos y teóricos de la materia estudiada, para que los alumnos y alumnas los realicen en casa y practiquen. Serán similares a los realizados en clase pero que comenzarán con un nivel de dificultad menor, que poco a poco se irá incrementando.

Actividades complementarias

Durante el 2º y 3º trimestre se realizarán visitas a diversas empresas aún por determinar, así como varios talleres comunicación y marketing impartidos por técnicos del CADE.

RECURSOS MATERIALES Y BIBLIOGRAFÍA

- Ordenadores con acceso a internet
- Proyector
- Programas informáticos de gestión administrativa: aplicaciones ofimáticas
- Manual "Atención al Cliente" de la Editorial Editex, S.A.

13. EVALUACIÓN

TIPO DE EVALUACIÓN

Evaluación **criterial**, continua, va a ser cualitativa y cuantitativa, y se llevará a cabo mediante la observación, el dialogo y el intercambio constante entre el profesor y el estudiante, la valoración de la realización del trabajo diario en clase, de los trabajos y actividades propuestos, así como de la participación y capacidad de resolución ante los mismos.

A) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación son los expuestos para cada unidad didáctica.

B) INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Se tendrán en consideración la capacidad de síntesis y resolución del alumnado ante los distintos problemas que se le planteen, así como todos aquellos aspectos que ayude a la formulación de este como persona dentro de la sociedad.

Para llevar a cabo la evaluación de la manera más completa posible, se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

PROCEDIMIENTO	INSTRUMENTOS	VALORACIÓN	MOMENTOS
---------------	--------------	------------	----------

Observación	- Lista asistencia - Diario de clase	Asistencia Participación	Diariamente
Revisión de Tareas	- Actividades Iniciales - Actividades Desarrollo - Actividades de Ampliación y Refuerzo.	Conceptos y Procedimientos Resolución Interés y Motivación Esfuerzo	Varias veces durante el tema.
Diálogos y entrevistas	- Debates - Exposición de Trabajos Reuniones con alumnos/as	Participación Aportación de ideas Exposición de los hechos	Varias veces durante el tema.
Cuestionarios de evaluación.	- Trabajos expositivos o productos finales físicos.	Resolución Conceptos y Procedimientos Exposición	Al final de cada unidad y evaluación

CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE RECUPERACIÓN.

Se realizarán una serie de pruebas y actividades de recuperación para que aquel alumnado que en su momento no hubiese alcanzado los objetivos y capacidades marcadas. Estas actividades o pruebas se realizarán al final de cada trimestre y dependerán de los objetivos o partes que el alumno o alumna no haya superado.

Las actividades realizadas con el fin de que los alumnos y alumnas más retrasados en la materia se incorporen al proceso normal de evaluación consistirán en:

- Resolución de trabajos individuales sobre temas a recuperar.
- Contactos entre el profesor y el estudiante para hacer un seguimiento de los mencionados trabajos.

CALIFICACIÓN

La calificación del módulo se establecerá mediante la media aritmética de las evaluaciones aprobadas, asignando una nota comprendida entre 1 y 10. Para superar el módulo es necesario aprobar las tres evaluaciones, ya sea en el proceso de evaluación ordinario o en las pruebas de recuperación.

La calificación de cada una de las evaluaciones se realizará según los siguientes criterios:

- **Realización de trabajos y actividades:** En este punto se valorará el interés del alumno hacia la asignatura, el grupo y el profesor, teniéndose en cuenta aspectos tales como la asistencia y puntualidad, la participación y colaboración en el desarrollo de las clases. La capacidad de trabajo en equipo y respeto. Realización diaria de actividades en clase, así como trabajos y actividades de investigación que desarrollaran tanto en grupo como de manera individual en

clase y en casa. La calificación así obtenida constituirá el 50% de la nota de la evaluación.

- **Cuestionario de Evaluación:** engloba la calificación obtenida por la media aritmética de los diferentes cuestionarios de evaluación que se desarrollarán a lo largo del curso, los cuales englobarán los contenidos de una unidad didácticas, junto con los trabajos expositivos de cada unidad y las pruebas orales. La calificación así obtenida constituirá el 60% de la nota de la evaluación.

Por otro lado, dado que este es un módulo profesional DUAL, y aclarando que *consideramos Módulos Profesionales Duales aquellos que se imparten en Alternancia entre el Instituto y los centros de trabajo de las Entidades o Empresas participantes en un Proyecto de FP Dual para un Ciclo Formativo de Formación Profesional.*

Estos Módulos Profesionales Duales tiene ciertas singularidades que debemos recoger para que su evaluación sea efectiva.

Todo esto nos lleva a concretar que la **calificación global** que el alumnado obtiene a final de curso en un Módulo Profesional Dual debe tener diferentes **componentes** y todos ellos deben ser reflejados en la correspondiente programación didáctica de cada Módulo Profesional.

La calificación de la **fase en Alternancia:** Compuesta por estancias alternas en la empresa y en el Instituto. En este caso diferenciamos nuevos componentes:

- **Valoración de las Actividades Formativas** realizadas en la empresa por la persona que la empresa ha asignado como responsable del alumnado. Normalmente esta valoración se hará en términos cualitativos, por ejemplo, catalogando el resultado como: **Deficiente - Aceptable - Regular - Bien - Óptimo.**
- **Valoración del seguimiento** de la formación en la empresa **que realiza el profesorado asignado** y que realiza durante las visitas periódicas a la empresa, así como con las comunicaciones con la persona responsable en la empresa, que también se hará en términos cualitativos: como: **Deficiente - Aceptable - Regular - Bien - Óptimo.**
- **Calificación de la actividad docente** durante las clases presenciales en el Instituto. Hay ocasiones en las que por diferentes causas (por ejemplo, que la empresa no pueda atender al alumnado en determinados periodos, o que el propio diseño de la actividad formativa así lo requiera, o incluso porque no haya resultado satisfactoria) parte de la formación que debería recibir el alumnado en la empresa, debe ser impartida en el centro docente a determinados alumnos. Esta formación corresponde al profesorado responsable del Módulo Profesional. En este caso se sigue el normal desarrollo de la clase y las actividades formativas, trabajos y pruebas de evaluación recibirán una calificación numérica de **0 a 10.**

En resumen, la **Evaluación** debe ser realizada por el **personal docente mediante una calificación numérica** en función de los Criterios de Evaluación recogidos para los Resultados de Aprendizaje que recoge la definición del título para cada módulo profesional.

Por otro lado la **Valoración** realizada por el **personal de la empresa** recoge aspectos sobre cómo se ha realizado una determinada Actividad Formativa en términos cualitativos de: Deficiente - Aceptable - Regular - Bien - Óptimo.