# Programación COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

### **CFGM GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

I.E.S. PEDRO DE TOLOSA SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS. MADRID.

2016/2017 **ÍNDICE** 

1. Objetivos.	3
3. Contenidos.	3
4. Metodología y estrategias didácticas.	4
5. Procedimientos e instrumentos de evaluación.	
	6
6. Criterios de evaluación.	7
7. Criterios de calificación.	12
8. Contenidos y criterios de evaluación mínimos exigibles.	
	15
9. Recursos didácticos.	
	16
10. Atención a la diversidad y adaptaciones curriculares.	
	17
11. Estrategias de animación a la lectura y el desarrollo de la expresión	
oral y escrita.	17
12. Utilización de las TIC.	18
13. Actividades de recuperación para los alumnos con materias	18
pendientes.	
<b>14.</b> Actividades complementarias y extraescolares.	
	19
<b>15.</b> Estructura de las pruebas extraordinarias de septiembre.	
	19
16. Sistemas de información del departamento a los alumnos y sus	19
padres o tutores.	
17. Evaluación de la práctica docente.	20

#### 1. OBJETIVOS

Los objetivos generales, recogidos en el artículo 9 del RD 1631/2009, en relación directa o indirecta con este módulo son los siguientes:

- Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa para tramitarlos.
- Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.
- Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

#### 3. ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS

La carga horaria de este módulo se repartirá en bloques de, como máximo, 2 horas. El fin es disponer de varias horas seguidas para contar con el tiempo suficiente de proponer, realizar y corregir supuestos y ejercicios. Del mismo modo, esa distribución horaria permitirá acceder a los programas y equipos informáticos, visualizar filmaciones y escuchar registros sonoros preparados exclusivamente para la parte de comunicación no verbal y telefónica.

La secuenciación de los contenidos que se programan por evaluación son:

#### Primera evaluación:

- Unidades didácticas: 1-2-3-4

#### Segunda evaluación:

- Unidades didácticas: 5-6-7-8

#### Tercera evaluación:

- Unidades didácticas: 9-10-11-12

#### 4. METODOLOGÍA Y ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS

Según el artículo 42.3 de la Ley Orgánica 2/2006 (LOE):

"La formación profesional promoverá la integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos y garantizará que el alumnado adquiera los conocimientos y capacidades relacionadas con las áreas establecidas en la disposición adicional tercera de la Ley 5/2002 de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional".

En estos objetivos debe basarse la metodología didáctica de los distintos módulos, como establece el artículo 8.6 del Real Decreto 1147/2011, de ordenación general de la formación Profesional:

"La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente".

Por ello, en este módulo se aplicarán métodos de aprendizaje basados en:

- Exposición, análisis y estudio de los contenidos de carácter teórico.
- ➤ Planteamiento y resolución de situaciones laborales basadas en la realidad, que incluyan aplicación de técnicas y métodos de comunicación empresarial en todas su modalidades: orales, escritas, presenciales, etc.
- Análisis y elaboración de documentos cuyo objetivo sea la comunicación, tanto en el ámbito externo como interno.
- Tratamiento de la documentación, organización y archivo de acuerdo a diversos criterios.
- Desarrollo de relaciones humanas en el entorno de trabajo: protocolo de atención y tratamiento de visitas, así como atención a clientes.
- Aplicación de técnicas de comunicación para el manejo de situaciones de conflicto en relación con clientes (quejas, reclamaciones, etc.)
- Búsqueda y recogida de información por parte del alumno de la documentación relacionada con los supuestos que se planteen.

- Búsqueda y consulta de información sobre los contenidos del programa, en textos informativos (periódicos y revistas de carácter económico) así como en textos legales relacionados con el contenido del módulo.
- Participación continúa y activa del alumnado de manera que sea el protagonista de su propio aprendizaje.
- Resolución de supuestos globales relacionados con la gestión de las comunicaciones empresariales.

El contenido del módulo se impartirá relacionado con el módulo Tratamiento Informático de la Información, en el que se adquieren conocimientos sobre procesadores de textos, herramienta imprescindible en la confección de la mayoría de los documentos.

Para ello se trabajarán ambos módulos de forma coordinada para que cuando el alumno sea capaz de manejar con soltura la herramienta informática, pueda aplicarla en la elaboración de los documentos contemplados en este módulo.

El proceso de enseñanza-aprendizaje está basado en la realización de una serie de actividades de aprendizaje, de forma individual y en grupo, que pretende potenciar la iniciativa del alumnado y el proceso de autoaprendizaje desarrollando capacidades de comprensión y análisis, de relación y de búsqueda y manejo de la información y que intentan conectar el aula con la exigencias del entorno laboral.

Se trata de plantear y enfrentar al alumnado a la simulación de casos prácticos lo más cercanos a la realidad y que estarán abiertos a las aportaciones de los propios alumnos, fruto de sus propios conocimientos, experiencias o planteamientos.

El profesor limitará al máximo su tiempo de exposición teórica o el dictado de notas.

Se han de desarrollar capacidades de comprensión, búsqueda y manejo de la información, apoyándose estas sobre las orientaciones dadas, bien de forma individual o en grupos.

## 5. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS

Las actividades o métodos que utilizaremos para la evaluación son:

- a. Resolución de ejercicios prácticos propuestos en clase.
- **b.** Respuesta oral a preguntas formuladas por el profesor a la vista de un trabajo presentado por el alumno.
- c. Realización de pruebas teórico-prácticas.
- **d.** Presentación de los documentos realizados con la aplicación informática.
- e. Exposición sobre la resolución de los supuestos prácticos.

Las pruebas teórico-prácticas serán al menos una por trimestre, con el fin de evaluar objetivamente los conocimientos adquiridos. Se evaluará el nivel de conocimientos, y la progresión de su aprendizaje.

Se propondrán en las unidades didácticas ejercicios prácticos, escritos y/o orales que serán progresivos en dificultad.

En algunos ejercicios prácticos propuestos se dispondrá de un tiempo determinado para su realización con el fin de comprobar que los alumnos obtienen la corrección, precisión, limpieza y organización, en un tiempo mínimo de realización, del mismo modo que deberán realizarlo en la empresa en un futuro, en definitiva se valorará la calidad profesional del trabajo.

Se comprobará el cumplimiento de los plazos fijados para la entrega de los ejercicios prácticos.

En los trabajos prácticos y teóricos se valorará la resolución o corrección, en su caso, la limpieza, el orden, la buena presentación y el cumplimiento de las normas dadas para su elaboración.

El instrumento más valioso será el cuaderno del profesor, donde se anotarán las apreciaciones que se han obtenido y las actitudes observadas, además de las calificaciones de los controles efectuados.

Los controles realizados serán el instrumento más objetivo del proceso de evaluación del alumno.

Aquellos alumnos con un número de faltas de asistencia a clase igual o mayor a 26 perderán el derecho a evaluación por el procedimiento ordinario, debiendo entregar los trabajos que se les puedan proponer y realizar, una prueba única en

IES Pedro de Tolosa Departamento: Administración Curso 2016/2017

CICLO: Gestión Administrativa

junio basada en los contenidos que serán los impartidos durante el curso, se calificará entre 1 y 10, y para superarla habrá que obtener al menos un 5.

#### 6. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación, asociados a los resultados de aprendizaje, son los siguientes:

## 1.- Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.
- b) Se ha distinguido entre comunicación e información.
- c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
- d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.
- e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.
- f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.
- g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
- h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.
- i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.

## 2.- Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio profesionales habituales en la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
- b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
- d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.

- e) Se ha elaborado el mensaje oral, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su trasmisión.
- f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
- h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.
- i) Se ha valorado si la información es trasmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
- j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.

## 3.- Trasmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los soportes para elaborar y trasmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
- b) Se han identificado los canales de trasmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.
- c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
- d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.
- e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
- f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad.
- g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.
- h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de texto o autoedición.
- i) Se han cumplimentado los libros registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- j) Se han aplicado las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

## 4.- Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
- b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.
- c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.
- d) Se han identificado las principales bases de datos, su estructura y funciones.
- e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.
- g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).
- h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.
- i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente.
- j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R.

## 5.- Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han desarrollado las técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento.
- b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.
- d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.
- e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
- f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- g) Se ha adaptado la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal utilizado.
- i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.

## 6.- Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente.
- b) Se ha interpretado la comunicación recibida del cliente.
- c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.
- d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.
- f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- g) Se ha cumplimentado un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros.
- h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.
- i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.
- j) Se han identificado los tipos de demanda o reclamación.

## 7.- Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el concepto de marketing.
- b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.
- c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.
- d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.
- e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.
- f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.
- g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.

## 8.- Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

Criterios de evaluación:

- h) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.
- i) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.

- j) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- k) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- I) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.
- m) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
- n) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.
- o) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.
- p) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.
- q) Se han descrito los métodos más utilizados en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.

En todas las actividades han de estar presentes los planteamientos metodológicos, los medios y los recursos con que se cuenta y los criterios que se van a considerar que, además de los reseñados anteriormente, se destacan los siguientes:

- Adecuación de la expresión oral espontánea y reflexiva, organizando coherentemente las ideas y la estrategia de argumentación discursiva.
- Aplicación de las normas lingüísticas de acentuación, puntuación, ortografía, construcción gramatical en la expresión escrita hecha con precisión, claridad y organización.
- Análisis de las labores realizadas tanto individualmente como en grupo y colaboración en las intervenciones en debates, exposiciones o coloquios.

## Según estas bases, <u>se evaluará negativamente al alumno la evaluación</u> ordinaria si no cumple con uno o más de los siguientes requisitos:

- ✓ Presentación de todos los ejercicios propuestos en los plazos fijados (salvo que se presente justificante médico o de organismo oficial que demuestre la imposibilidad del cumplimiento de los plazos).
- ✓ Presentación a los controles de evaluación.
- ✓ Según el artículo 15 del decreto 15/2007 que regula la convivencia en los centros escolares, y tal y como establece en el Reglamento de Régimen Interior, el alumno que supere el 15% de las horas curriculares de este módulo (26 horas) tendrá que someterse al procedimiento extraordinario

- de evaluación establecido para estos casos, ya que sus faltas de asistencia de modo reiterado impide la normal aplicación de los criterios normales de evaluación.
- ✓ Demostrar suficientemente poseer las actitudes propias de su perfil profesional.

En las convocatorias extraordinarias, se evaluará negativamente al alumno si no cumple con los siguientes requisitos:

- ✓ Presentación de todos los ejercicios propuestos y no presentados durante el curso en los plazos fijados o de aquellos que se puedan proponer para la recuperación.
- ✓ Presentación a la prueba propuesta para esta convocatoria, que consistirá en la resolución de supuestos prácticos basados en los contenidos programados para las tres evaluaciones ordinarias.

A partir del cumplimiento de estos criterios procederá la calificación de la evaluación o convocatoria.

#### 7. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

A lo largo del curso escolar se realizarán tres evaluaciones. La calificación del alumno será la nota media ponderada de las siguientes variables siempre que cada una de ellas haya sido superada con nota igual o mayor que cinco:

- Trabajos individuales y/o en grupo.
- Resolución de pruebas individuales teóricas y/o prácticas: se valorará la capacidad del alumno para desarrollar conceptos, procesos y operaciones de la materia con contenidos teóricos y prácticos, además de la presentación y expresión escrita utilizando la terminología específica de la materia.

Las pruebas, ya sean teóricas o prácticas se valorarán sobre diez puntos, siendo necesario conseguir una calificación mínima de cinco puntos en cada una de ellas para ser superadas. La nota será la media del conjunto de pruebas realizadas a lo largo del trimestre.

#### **Ponderación**

La calificación de cada uno de los instrumentos de evaluación se realizará de modo que los trabajos individuales y/o en grupo pueden suponer **hasta el 30%** de la nota.

IES Pedro de Tolosa Departamento: **Administración** Curso 2016/2017

La calificación final se obtendrá como la **media aritmética** de las calificaciones de las evaluaciones, **siempre y cuando se haya superado cada una de ellas.** 

En la calificación se tendrán en cuenta:

- Los conocimientos demostrados en las pruebas teórico-prácticas efectuadas a lo largo de cada evaluación, en las que el alumno tendrá que obtener, como mínimo, una puntuación de cinco sobre 10.
- Trabajos que se puedan proponer a lo largo de cada evaluación: se calificarán hasta un 30 % de la nota total de cada evaluación.

Por lo tanto el profesor podrá tener registros con las notas:

- De los controles escritos
- De los trabajos entregados
- De la apreciación del trabajo en clase

La nota final de cada evaluación será la suma de las puntuaciones obtenidas en las pruebas teórico-prácticas y los trabajos que, en su caso, se propongan.

La evaluación se verá superada si la nota final es igual o superior a 5.

La calificación final se obtendrá calculando la media aritmética de las notas finales de cada evaluación superada.

Para aprobar el curso es imprescindible haber aprobado individualmente cada una de las tres evaluaciones parciales.

## 8. CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACION MÍNIMOS EXIGIBLES PARA UNA EVALUACIÓN POSITIVA

La distribución de los contenidos en por unidades didácticas es la siguiente:

## Unidad 1.- La organización y la comunicación en la empresa Contenidos mínimos:

- La organización empresarial.
- Los departamentos en la empresa.

IES Pedro de Tolosa Departamento: Administración Curso 2016/2017

- Los organigramas.
- Las comunicaciones en la empresa.

#### Unidad 2.- La comunicación oral en la empresa

#### Contenidos mínimos:

- Los principios y las técnicas de comunicación oral y no verbal.
- Las normas de transmisión de la información de manera oral.
- La comunicación oral en el ámbito empresarial.
- Las pautas que se han de seguir en las entrevistas laborales.
- La utilización de las habilidades sociales.
- Las características principales del protocolo social y empresarial.

#### Unidad 3.- Las comunicaciones telefónicas

#### Contenidos mínimos:

- Las normas básicas de la comunicación telefónica en la empresa.
- Las reglas para mantener una conversación telefónica.
- La expresión no verbal en las comunicaciones telefónicas.
- La voz y sus características.
- Los códigos de deletreo de palabras.
- Los sistemas de comunicación telefónica en la empresa

#### Unidad 4.- La comunicación escrita en la empresa

#### Contenidos mínimos:

- Características de la comunicación escrita.
- La comunicación escrita en la empresa.
- Abreviaturas y siglas.
- La carta comercial.
- Tipos de cartas comerciales.
- Documentos relacionados con la Administración Pública.

#### Unidad 5.- La comunicación telemática en la empresa

#### Contenidos mínimos:

- Las comunicaciones telemáticas en la empresa.
- Las redes informáticas.
- Internet y el mundo empresarial.
- La Intranet y la Extranet en las empresas.
- El correo electrónico.
- Las comunicaciones mediante SMS.
- El fax.

#### Unidad 6.- El tratamiento de la información

#### Contenidos mínimos:

IES Pedro de Tolosa Departamento: Administración Curso 2016/2017

- La entrada de la correspondencia y paquetería.
- La circulación de la correspondencia y paquetería.
- Las empresas de reparto de correspondencia.
- La salida de la correspondencia y paquetería.
- La entrada y salida de faxes y correos electrónicos.

#### Unidad 7.- Los archivos convencionales e informáticos

#### Contenidos mínimos:

- El concepto y funciones del archivo convencional.
- Las clases de archivo.
- La organización y funcionamiento del archivo.
- Los medios materiales de archivo.
- El archivo informático.
- Sistemas gestores de bases de datos.
- La seguridad y confidencialidad de los archivos.

#### Unidad 8.- La clasificación y ordenación documental

#### Contenidos mínimos:

- La clasificación y ordenación de documentos.
- La ordenación alfabética.
- La ordenación numérica y alfanumérica.
- La ordenación cronológica.
- La ordenación por materias.
- La ordenación geográfica.

#### Unidad 9.- La Ley de Protección de Datos

#### Contenidos mínimos:

- La Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.
- El tratamiento de los datos de carácter personal.
- La Agencia Española de Protección de Datos y el Registro de Protección de Datos.
- Derechos del titular de los datos.
- Medidas de seguridad y documento de seguridad.

#### Unidad 10.- El marketing en la actividad empresarial

#### Contenidos mínimos:

- Las funciones del marketing.
- Los componentes del marketing.
- Las técnicas de comunicación empleadas en la actividad de marketing.
- Las herramientas de marketing online.
- Los instrumentos generadores de la imagen corporativa.
- Los aspectos de la responsabilidad social corporativa.

#### Unidad 11.- El cliente y la empresa

#### Contenidos mínimos:

- Los principios básicos de la atención al cliente.
- Las necesidades y motivaciones de los clientes.
- Los elementos de la atención al cliente.
- Los factores de influencia en el comportamiento del consumidor.
- El proceso de decisión de compra.
- Los tipos de clientes.
- Las fases de la atención al cliente.

#### Unidad 12.- La gestión del servicio al cliente

#### Contenidos mínimos:

- Los conceptos de servicio al cliente y calidad en el servicio.
- El departamento de atención al cliente.
- Los procedimientos de recogida y resolución de incidencias en la prestación del servicio.
- Los sistemas de medida y evaluación de la calidad del servicio.
- La satisfacción del cliente.
- Las instituciones de consumo.
- Los trámites para efectuar reclamaciones y denuncias.

# 9. RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS MATERIALES CURRICULARES Y LIBROS DE TEXTO PARA USO DEL ALUMNADO

- Cuaderno de trabajo.
- Ordenadores y aplicaciones informáticas específicas.
- Libros de texto recomendados:
  - Comunicación Empresarial y Atención al Cliente. Editorial Santillana

#### Para consulta:

- Comunicación Empresarial y Atención al Cliente. Editorial McGraw Hill
- Comunicación Empresarial y Atención al Cliente. Editorial Mcmillan
- Apuntes, ejercicios y documentos facilitados por el profesor.
- Prensa.
- Vídeos y grabaciones de audio.
- Impresos oficiales y mercantiles.
- Proyector o pizarra digital

 Queda a criterio del profesor abrir un espacio para contribuir al aprendizaje en cualquier plataforma (Google, Moodle, etc.)

## 10.MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES PARA LOS ALUMNOS QUE LO PRECISEN

Sería muy conveniente poder contar con desdobles o apoyos en este módulo, eminentemente práctico y en los que el profesor no puede abarcar a corregir de forma personalizada todos los ejercicios propuestos como sería deseable así como atender a todas las dudas y problemas que se plantean en el momento en que se deben manejar los equipos y aplicaciones informáticas. El elevado número de alumnos, el control de los equipos informáticos y el contenido eminentemente práctico de este módulo hacen muy dificultosa la atención a la diversidad, no obstante y en la medida de lo posible, se propondrán a los alumnos con necesidad, ejercicios tendentes al recuperar los conocimientos de base necesarios, a potenciar actitudes, o a profundizar en los conocimientos o adquirir habilidad en los procedimientos.

Igualmente, a los alumnos aventajados en su trabajo, se les propondrán ejercicios más avanzados, que se evaluarán y corregirán pero no se calificarán.

No está previsto que se matriculen alumnos que precisen adaptaciones curriculares especiales, con la salvedad de la necesidad de recordar, repasar, profundizar, aclarar; estimular y motivar el aprendizaje.

En caso de que se matricularan alumnos con dificultades de aprendizaje, se consultará y solicitará información al Departamento de Orientación y, en la medida de lo posible, se adaptará la metodología a las necesidades del alumno sin que ello suponga una rebaja de los contenidos mínimos.

## 11.ESTRATEGIAS DE ANIMACIÓN A LA LECTURA Y EL DESARROLLO DE LA EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA

La expresión oral y escrita es el contenido esencial de este módulo, por lo que, además de las actividades y metodología propia del módulo, se incidirá de modo específico en tareas, trabajos y actividades que profundicen, estimulen y motiven la optimización en las comunicaciones verbales y no verbales.

En algunas prácticas que se propongan, se incluirán o deberán buscarse relacionados con los contenidos propios del módulo, que deberán leer con

IES Pedro de Tolosa Departamento: **Administración** Curso 2016/2017

atención, extraer las ideas principales, debiendo aplicar la lectura comprensiva para poder elaborar y resolver la práctica.

Se leerán en clase artículos periodísticos relacionados con el módulo analizando las conclusiones o las ideas principales.

Se realizarán trabajos, individuales y grupales, consistentes en alocuciones y presentaciones relacionadas con temática específica de atención al cliente.

## 12. MEDIDAS NECESARIAS PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

El departamento de Administración tiene elaboradas unas medidas para la utilización de las tecnologías, que están expuestas para su atención en cada una de las aulas, por lo que desde el primer día se harán públicas y se exigirá la adopción de las mismas, lo mismo que sucedería en la empresa. En caso de desatención a estas medidas se entenderá como una falta de la actitud requerida, cuestión que, como está programada, se anotará en el cuaderno del profesor y se reflejará en la evaluación y calificación de la práctica o control que en ese momento esté pendiente de realizar. Igualmente, la falta de adopción de las medidas públicas, conllevará la sanción disciplinaria que esté prevista en el RRI.

Al ser extensas las medidas, esta programación se remite a las publicadas por el Departamento.

# 13. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA LOS ALUMNOS CON MATERIALES PENDIENTES, ASÍ COMO LAS ORIENTACIONES Y APOYOS PARA DICHA RECUPERACIÓN

Aquellos alumnos que por cualquier motivo no hayan superado las evaluaciones parciales podrán recuperarlas en el examen de recuperación que se realizará en el mes de junio, siempre y cuando se hubieran presentado todos los trabajos que se propusieron el período que abarcó la evaluación correspondiente y en anteriores y siempre que no se haya perdido el derecho al procedimiento de evaluación ordinario. En este último caso, se realizará una prueba específica.

El alumno se examinará únicamente de las evaluaciones pendientes, siempre y cuando se hayan entregado la totalidad de los ejercicios propuestos durante el curso y no se hubiera perdido el derecho al procedimiento de evaluación ordinario.

IES Pedro de Tolosa Departamento: **Administración** Curso 2016/2017

Los alumnos que hubieran perdido este derecho, podrán recuperar presentándose al examen que a tal fin se proponga y en las fechas que fije la Jefatura de Estudios, siempre y cuando hubieran presentado todos los ejercicios que se propusieron a lo largo del curso.

Los alumnos que no hubieran superado la convocatoria de junio, podrán presentarse a las convocatorias de septiembre y posteriores que fije la normativa, siendo requisito imprescindible que presenten todos los ejercicios que se propusieron durante el curso o bien aquellos que a fin de conseguir la recuperación, se propongan en el Informe para el Alumno que se entrega a final de curso junto con el boletín de calificaciones.

Los criterios de evaluación son los mismos que se han fijado en el apartado anterior "Criterios de Evaluación".

## 14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PROGRAMADAS POR EL DEPARTAMENTO

Está previsto realizar un "trabajo de campo" consistente en acudir a un centro comercial (o varios) con el fin de analizar y comprobar in situ las técnicas de atención al cliente, de venta y posventa empleadas en distintos establecimientos situados en el centro comercial. Esta actividad se realizará en el tercer trimestre.

#### 15. ESTRUCTURA DE LAS PRUEBAS EXTRAORDINARIAS DE SEPTIEMBRE

Para poder presentarse a esta prueba el alumno deberá presentar resueltos la totalidad de los ejercicios propuestos durante el curso o las actividades de recuperación que a tal fin se le solicitaron en el "Informe del Alumno" que se le entregó junto al boletín de calificaciones.

Se propondrán cuestiones teórico-prácticas (orales o escritas), que serán calificadas conforme a los criterios de calificación programados para este módulo.

Esta prueba estará basada en los contenidos mínimos exigibles que figuran en esta programación y se calificará entre 0 y 10 puntos.

## 16. SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO A LOS ALUMNOS, PADRES O TUTORES

El alumno y sus padres o tutores (en caso de menores de edad) tendrán información de esta programación y de otras cuestiones generales a través de la página web del Instituto.

IES Pedro de Tolosa Departamento: Administración Curso 2016/2017

No obstante, el primer día de curso, los alumnos serán informados del contenido y de la condición pública de este documento y de su disponibilidad absoluta en el momento que lo requieran.

Independientemente de lo anterior y de las horas de atención en clase para información general y particular, se obligará a los alumnos a proporcionar una cuenta de correo electrónico y a través de la del módulo, se le enviará cuanta información sea precisa y se responderán las dudas académicas que plantee el alumno en los horarios que el profesor establezca si es que éste dispone de horario para ello.

Los padres serán informados de cuantas cuestiones quieran plantear siempre que el alumno sea menor de edad y así lo requieren. De tratarse de un alumno mayor de edad, solo si el alumno otorga su autorización expresa y por escrito, serán informados los padres o tutores.

#### 17. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

Se solicitará a los alumnos que cumplimenten un cuestionario con el fin de que evalúen desde su punto de vista, el trabajo del profesor.

Se realizara una autoevaluación extensa del propio trabajo.

Se evaluará a posteriori, teniendo en cuenta los comentarios que los tutores de empresa realicen durante el módulo Formación en Centros de Trabajo referente a las actividades de aprendizaje de este módulo y se evaluarán a las cifras de inserción laboral obtenidas.