



ATENCIÓN AL CLIENTE PROGRAMACIÓN

ROSA MARÍA MORILLAS BUITRAGO

IES MARÍA BELLIDO. BAILÉN

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

Perfil profesional-----	3
Título Profesional Básico en Servicios Administrativos-----	3
Identificación del título-----	3
Introducción -----	3
Marco Legislativo -----	3
Contextualización de la programación -----	6
1.2.1. Al Centro -----	6
Localización geográfica -----	6
Población-----	6
Recursos económicos -----	6
Cultura y ocio -----	7
Características del centro -----	7
Ubicación-----	7
Recursos-----	7
Zona de influencia -----	7
Desde el punto de vista organizativo -----	7
Desde el punto de vista curricular -----	7
1.2.2. A nivel del alumnado-----	8
1.3. Características del alumnado-----	9
Objetivos generales de las enseñanzas de Formación Profesional -----	9
Competencia general del título -----	10
Competencias profesionales, personales y sociales-----	10
Objetivos generales del ciclo-----	12
Estructura del módulo profesional de Atención al cliente y orientaciones pedagógicas-----	14
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación -----	14
Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación. -	14
Criterios de evaluación -----	14
Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico -----	15
Criterios de evaluación-----	15
Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas -----	15
Criterios de evaluación-----	15
Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación. -	16
Criterios de evaluación-----	16

Correspondencia de las unidades didácticas con los capítulos a impartir en el módulo	16
Distribución temporal de las unidades didácticas	17
UNIDAD DIDÁCTICA 1: Atención al cliente	17
Contenidos	18
Objetivos	18
Criterios de evaluación	18
UNIDAD DIDÁCTICA 2: Venta de productos y servicios	18
Contenidos	19
Objetivos	19
Criterios de evaluación	19
UNIDAD DIDÁCTICA 3: Información al cliente	19
Contenidos	20
Objetivos	20
Criterios de evaluación	20
UNIDAD DIDÁCTICA 4: Tratamiento de reclamaciones	21
Contenidos	21
Objetivos	21
Criterios de evaluación	22
Metodología	22
Problemas para el aprendizaje del módulo	22
Metodología didáctica	23
Estrategias de enseñanza	24
Estrategias expositivas	24
Estrategias de indagación	25
Agrupamiento de los alumnos	26
Orientaciones pedagógicas	26
Actividades de enseñanza aprendizaje	27
Recursos didácticos	27
Evaluación del módulo	28
Criterios de calificación del alumnado	29
Recuperación	31

Perfil profesional:

Título Profesional Básico en Servicios Administrativos

Según recoge el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, en su ANEXO I, el Título Profesional Básico en Servicios Administrativos queda establecido como sigue:

Identificación del título

El Título Profesional Básico en Servicios Administrativos queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Servicios Administrativos.
- Nivel: Formación Profesional Básica.
- Duración: 2000 horas.
- Familia Profesional: Administración y Gestión.
- Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Introducción

La actual programación didáctica se ha elaborado con el objetivo de servir como apoyo pedagógico al profesor que imparte el módulo profesional de **Atención al cliente**, para ello se ha desarrollado la siguiente propuesta como punto de partida para el desarrollo de su función docente en este módulo, basada en los criterios marcados en la ordenación general de la Formación Profesional Básica.

La distribución de esta guía parte de lo general a lo más concreto; así en primer lugar se indican la normativa aplicable y los objetivos generales para éstas enseñanzas y el perfil profesional del módulo dentro de su título correspondiente (competencias, estructura, identificación y sus objetivos generales). A continuación se describen los objetivos generales del Ciclo formativo al que pertenece este módulo, pasando seguidamente a identificar y describir la estructura de propio módulo (objetivos y competencias que aporta al título, resultados de aprendizaje previstos y sus correspondientes criterios de evaluación). Así mismo, se cita la correspondencia que existe entre su contenido y las Cualificaciones profesionales incluidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Para finalizar se aportan una serie de orientaciones pedagógicas de carácter general.

Marco Legislativo

Esta programación desarrolla los contenidos del módulo profesional de Atención

al Cliente del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos y del Título Profesional Básico en Servicios Comerciales, pertenecientes a las familias

profesionales de Administración y Gestión y Comercio y Marketing, según el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero.

El perfil del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos desarrolla las siguientes Cualificaciones Profesionales completas:

- ADG305_1: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales.
- ADG306_1: Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos.

A su vez desarrolla la Cualificación Profesional incompleta:

- COM412_1: Actividades auxiliares de comercio.

El módulo profesional de Atención al Cliente está vinculado a la unidad de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales:

- UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Por otro lado, comentar que las competencias profesionales propias del módulo se van a desarrollar en siguientes epígrafes de esta programación; por otro lado, comentar que el correspondiente ciclo de Formación Profesional Básica también se encuentra regulado por la siguiente normativa:

- INSTRUCCIONES de 1 de septiembre de 2015, de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente, para la impartición del primer curso de las enseñanzas de Formación Profesional Básica durante el curso académico 2015/2016.
- REAL DECRETO 774/2015, de 28 de agosto, por el que se establecen seis Títulos de Formación Profesional Básica del catálogo de Títulos de las enseñanzas de Formación Profesional (BOE 29-08-2015).
- ORDEN de 9 de junio de 2015, por la que se regula la ordenación de las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía para los cursos académicos 2014/2015 y 2015/2016, se establece el procedimiento de escolarización para el curso académico 2015/2016 y se desarrollan los currículos correspondientes a veinte títulos profesionales básicos (BOJA 29-06-2015).
- ORDEN de 29 de agosto de 2014, por la que se concierta la formación profesional básica con determinados centros docentes privados de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a partir del curso académico 2014/15 (BOJA 01-10-2014).
- INSTRUCCIONES de 15 de septiembre de 2014, complementarias a las de 22

de mayo de la Dirección General de Formación Profesional Inicial y Educación

Permanente para reestablecer pautas y criterios de actuación no contempladas en normativa de Formación Profesional Básica para el curso académico 2014/2015.

- INSTRUCCIONES de 25 de julio de 2014, complementarias a las de 21 de mayo conjuntas de la Secretaría General de Educación y de la Secretaría General de Formación Profesional y Educación Permanente de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte sobre la ordenación educativa y la evaluación del alumnado de educación primaria y formación profesional básica en el curso académico 2014/15.
- REAL DECRETO 356/2014, de 16 de mayo, por el que se establecen siete títulos de Formación Profesional Básica del catálogo de títulos de las enseñanzas de Formación Profesional (BOE 29-05-2014). (11,6 Mb)
- INSTRUCCIONES de 22 de mayo de 2014 de la Dirección General de Formación Profesional Inicial y Educación Permanente para establecer pautas y criterios de actuación no contempladas en normativa de Formación Profesional Básica.
- INSTRUCCIONES de 21 de mayo de 2014 conjuntas de la Secretaría General de Educación y de la Secretaria General de Formación Profesional y Educación Permanente de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte sobre la ordenación educativa y la evaluación del alumnado de educación primaria y formación profesional básica y otras consideraciones generales para el curso escolar 2014/15.
- INSTRUCCIONES de 15 de septiembre de 2014 de la Dirección General de Participación y Equidad sobre la aplicación del Programa de Gratuidad de los Libros de Texto en Formación Profesional Básica para el curso escolar 2014-2015.
- INSTRUCCIONES de 21 de mayo de 2014 conjuntas de la Secretaría General de Educación y de la Secretaria General de Formación Profesional y Educación Permanente de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte sobre la ordenación educativa y la evaluación del alumnado de educación primaria y formación profesional básica y otras consideraciones generales para el curso escolar 2014/15.
- INSTRUCCIONES de 21 de mayo de 2014 conjuntas de la Secretaría General de Educación y de la Secretaria General de Formación Profesional y Educación Permanente de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte sobre la ordenación educativa y la evaluación del alumnado de educación primaria y formación profesional básica y otras consideraciones generales para el curso escolar 2014/15.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la mejora de la calidad educativa.

- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.

Contextualización de la programación

1.2.1. Al Centro

Localización geográfica

El IES María Bellido se encuentra ubicado en la localidad de Bailén; situada en el cuadrante noroccidental de la provincia, posee una superficie de 117,14Km², se encuentra a 348m de altitud y a una distancia de la capital de la provincia de 39 Km. El acceso a la población se realiza a través de la autovía de Andalucía y las carreteras N-322 de Córdoba – Valencia y la N-323 de Bailén – Motril.

Población

Bailén posee una población aproximada de 18.700 habitantes (160 Hab./ Km²); población que ha crecido ininterrumpidamente desde principios de siglo. Un 2,8% de esta población es extranjera proveniente de Europa, África, América y Asia.

Recursos económicos

Las actividades económicas predominantes son:

ACTIVIDAD	TRABAJADORES POR SECTOR	EMPRESAS POR SECTOR
Agricultura	7,4%	28,2%
Industria	30%	16,6%
Construcción	11%	8,4%
Servicios	51,6%	46,8%

- **Actividades agrícolas:** olivar (gran parte de regadío), viña (explotada en cooperativas vitivinícolas y con una buena comercialización de vinos), matorral, pastos, encinares y ganadería.

- **Actividades industriales:** fundamentalmente la industria ceramista y de fabricación de materiales de construcción. Con la crisis actual la industria ha sido fuertemente golpeada en nuestro entorno.

- **Actividades de servicios:** junto a la cerámica, las actividades con ellas ligadas del transporte y los servicios conexos con la carretera, también generan un gran número de puestos de trabajo.

Cultura y ocio

Bailén cuenta con instalaciones deportivas (Pabellón cubierto, Piscina y Gimnasio municipal, Campos de Deportes), casa de la Cultura, Centro de información de la Mujer, etc. Distintas Asociaciones culturales trabajan en el municipio a través de talleres y actividades de diversa índole.

Durante el curso académico 2009- 2010 el número de alumnos fue de 3.749 y con un total de 289 profesores.

Características del centro

Ubicación: el Centro se encuentra ubicado en el mismo casco urbano. Consta de 2 edificios: uno en la C/ Juan Salcedo Guillén y otro en C/ Cuesta del Molino.

Características: el actual IES “María Bellido” fue creado en el curso 98-99 con la fusión de los IB “María Bellido” e IFP “Infanta Elena”. Consta, pues de 2 edificios distantes entre sí 250 metros, lo que conlleva el desplazamiento del profesorado de unas instalaciones a otras para impartir sus clases.

Recursos: aulas de Música, Plástica, Gimnasio y Tecnología. Laboratorios, Informática (5 aulas TIC y carros con portátiles), Talleres y dependencias para servicios generales.

Zona de influencia: nuestra zona comprende las localidades de Baños de la Encina, Guarromán y Bailén para las enseñanzas no obligatorias (Ciclos Formativos y Bachilleratos)

Desde el punto de vista organizativo

El Centro está constituido por unos 872 alumnos/as. En la actualidad hay 33 grupos distribuidos en ESO, Bachillerato, FP de Grado Superior y de Grado Medio en gestión administrativa, FPB en servicios administrativos, FP Dual en aceites y vinos, FP de Grado Medio en electricidad y ESA.

Además de las aulas de los distintos grupos, existen aulas específicas.

En el edificio situado en c/ Cuesta del Molino están ubicados los Ciclos Formativos, 2º curso de FPB y el 1er curso de la ESO.

Desde el punto de vista curricular

En el centro se está desarrollando:

- Proyecto lector y Plan de uso de la Biblioteca. Regulado por el Acuerdo

23/1/2007.

- Proyecto de escuela espacio de paz. Regulado por la O. 21/7/2006.
- Plan de Igualdad entre hombre y mujeres en educación. Coeducación. O. 21/7/2006.
- Proyecto para la incorporación de las TICs. Regulado por O. 21/7/2006.
- Escuela 2.0
- Proyecto para la implantación del Bilingüismo.
- Proyectos de hábitos y vida saludable como “Forma Joven”

1.2.2. A nivel del alumnado.

Se presentan a continuación los datos obtenidos tras la encuesta realizada al alumnado del Centro durante los primeros meses del presente curso académico 2018/2019. En dichos datos hemos agrupado a los alumnos en dos grupos diferentes: un primero está formado por los alumnos de ESO y Bachillerato y el segundo está constituido por el alumnado de FP, FP BÁSICA y ESA; dado que consideramos difieren en edad así como en su situación social.

En el primer grupo un 98% de los alumnos viven con sus padres frente al 82% del segundo.

El 27% de los padres –ambos progenitores- de los alumnos del primer grupo tienen un trabajo (47% padres y 9% madres) pero solo tienen un trabajo fijo el 19% de ellos. En el segundo grupo trabajan un 12% de los padres, siendo trabajo fijo el del 9% de ellos.

Solo el 8-9% de los padres de nuestro alumnado del primer grupo tienen estudios universitarios; la mayor parte de ellos (30-33%) tienen estudios primarios o medios. En el segundo grupo entre el 2 y el 4% de los padres posee estudios universitarios teniendo la mayoría (43-44%) estudios básicos.

El 27% en el primer grupo y el 19% en el segundo reciben algún tipo de ayuda por estudios.

En cuanto a los otros miembros de la familia, concretamente hermanos/as de nuestro alumnado, un 76% de los del primer grupo estudian, frente al 49% en el segundo grupo; un 12% trabajan y otro 12% realizan las dos cosas a la vez en el primer grupo, frente al 36% y 15% respectivamente en el segundo grupo.

La respuesta a la pregunta si tienen o disponen de libros de consulta, enciclopedias e Internet en casa, entre el 89-97% contesta que sí en el primer grupo y entre el 85-88% en el segundo.

El tiempo que se le dedica diariamente al estudio es superior a 1 hora en un 48% del alumnado del primer grupo y en un 43% en el segundo.

Finalmente el tiempo libre y de ocio queda repartido fundamentalmente entre

salir con amigos/as (34% - 26%), hacer deporte (30% - 28%), escuchar música

y, en menor medida, ver la televisión. Los alumnos mayores, es decir, los del segundo grupo dedican su tiempo libre en un 21% a otras actividades, sin especificar.

1.3. Características del alumnado

El módulo de Atención al Cliente se imparte en el 1º curso de la Formación Profesional Básica (Servicios Administrativos), por lo que hay que tener en cuenta el perfil del alumnado (le cuesta prestar atención, problemas de caligrafía y ortografía, falta de motivación por estudiar, etc.).

El hecho de que aprendan a confeccionar documentos como facturas, pedidos, albaranes, recibos, y otros, les puede resultar atractivo puesto que ven su conexión con la vida real.

En cuanto a los conocimientos previos que deben tener los alumnos, hemos de tener en cuenta que pueden tener ideas preconcebidas sobre los contenidos que se tratan, al estar tan en contacto con la realidad. Ante esto, se buscarán las ideas preconcebidas de los alumnos, aprovechándolas o desestimándolas, si estas ideas resultasen erróneas.

Objetivos generales de las enseñanzas de Formación Profesional

Tal y como se dispone en el artículo 39 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo (LOE), en la nueva redacción dada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE), la Formación Profesional en el sistema educativo, tiene por finalidad preparar al alumnado para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática, y permitir su progresión en el sistema educativo y en el sistema de formación profesional para el empleo, así como el aprendizaje a lo largo de la vida.

En su artículo 40, la citada normativa establece que la Formación Profesional en el sistema educativo contribuirá a que el alumnado consiga los resultados de aprendizaje que le permitan:

- a) Desarrollar las competencias propias de cada título de formación profesional.
- b) Comprender la organización y las características del sector productivo correspondiente, así como los mecanismos de inserción profesional.
- c) Conocer la legislación laboral y los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.
- d) Aprender por sí mismos y trabajar en equipo, así como formarse en la prevención de conflictos y en la resolución pacífica de los mismos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, con especial atención a la prevención de la violencia de género.

- e) Fomentar la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres, así como de las personas con discapacidad, para acceder a una formación que permita todo tipo de opciones profesionales y el ejercicio de las mismas.
- f) Trabajar en condiciones de seguridad y salud, así como prevenir los posibles riesgos derivados del trabajo.
- g) Desarrollar una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones a la evolución de los procesos productivos y al cambio social.
- h) Afianzar el espíritu emprendedor para el desempeño de actividades e iniciativas empresariales.
- i) Preparar al alumnado para su progresión en el sistema educativo.
- j) Conocer y prevenir los riesgos medioambientales.

Por lo que respecta a los Ciclos de Formación Profesional Básica, en este mismo artículo se recoge que, además de los objetivos mencionados anteriormente, contribuirán a que el alumnado adquiera o complete las competencias del aprendizaje permanente.

Competencia general del título

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

Competencias profesionales, personales y sociales

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- 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.

Objetivos generales del ciclo

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- 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.

Estructura del módulo profesional de Atención al cliente y 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.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- 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).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- j) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- k) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- l) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- m) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- n) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- o) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- p) 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.
- q) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

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

Criterios de evaluación:

- r) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando

de los servicios realizados en los artículos.

- s) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- t) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- u) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- v) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- w) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.
- x) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- y) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

5. Correspondencia de las unidades didácticas con los capítulos a impartir en el módulo

Contenidos Básicos del RD 127/2014	Unidades			
	1	2	3	4
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	
Venta de productos y servicios	
Actuación del vendedor profesional	
Exposición de cualidades de productos y servicios	
El vendedor, aptitudes y cualidades	
El proceso de venta: modelo de actuación	
Técnicas de venta	
Información al cliente	
Tipología	
Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios. Fidelización	
Necesidades y gustos del cliente	
Objeciones de los clientes	
Atención al cliente y nuevas tecnologías	
Tratamiento de reclamaciones	
Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias	
Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones	
Documentos necesarios o pruebas en una reclamación	
Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones	
Protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España	

Distribución temporal de las unidades didácticas

A modo de referencia, a continuación se propone una temporalización de las unidades didácticas del módulo. Debido a que la duración del módulo puede ser distinta en función del número de horas semanales establecidas para el mismo, la distribución temporal se expresa en tanto por ciento con respecto al total de horas disponibles.

Unidad didáctica	1	2	3	4
	20	25	30	25
% Tiempo	%	%	%	%

UNIDAD DIDÁCTICA 1: Atención al cliente

En esta unidad didáctica se asentarán al alumno los conocimientos básicos sobre la comunicación e información en general, imprescindibles para afrontar

con éxito el estudio del resto de temas.

Contenidos

1.1. El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen

1.2. Barreras y dificultades comunicativas

1.2.1. Barreras internas

1.2.2. Barreras externas

1.2.3. Barreras fisiológicas

1.3. Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales

1.3.1. La voz

1.3.2. El lenguaje y el vocabulario

1.3.3. Mención especial a la comunicación telefónica

1.4. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal

1.4.1. Motivación, frustración y mecanismos de defensa

1.4.2. Comunicación no verbal

Objetivos

- Reconocer la importancia de la comunicación.
- Identificar los diferentes tipos de comunicación y aplicar las técnicas adecuadas en cada uno de ellos.
- Apreciar las ventajas de lograr ser buenos comunicadores dominando los diferentes tipos de comunicación.
- Aplicar todo lo referente a la comunicación para lograr una atención al cliente con altos estándares de calidad.

Criterios de evaluación

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

- Conoce los principales componentes de un proceso de comunicación.
- Distingue los distintos tipos de comunicación.
- Conoce los diferentes estilos de comunicación.
- Conoce las distintas aptitudes y actitudes relacionadas con la comunicación.

UNIDAD DIDÁCTICA 2: Venta de productos y servicios

En esta unidad didáctica el alumnado conocerá la importancia que tiene el cliente en cualquier ámbito de un sector.

Se abordará un estudio de los diferentes tipos de clientes existentes de acuerdo con diferentes características. También se estudiarán las diferentes normas de cortesía y tratamiento, y cómo todo eso sirve para orientarse hacia la calidad en el servicio en la atención al cliente.

Finalmente se explica la venta, analizando las técnicas y proceso de ventas, las cualidades, aptitudes y funciones que debe tener un buen profesional de las

ventas. Todo ello para lograr la fidelización del cliente.

Contenidos

2.1. Actuación del vendedor profesional

- 2.1.1. Escucha activa
- 2.1.2. Asertividad
- 2.1.3. Empatía
- 2.1.4. Estilos de comunicación

2.2. Exposición de cualidades de productos y servicios

2.3. El vendedor: aptitudes, cualidades y funciones

- 2.3.1. Aptitudes del vendedor
- 2.3.2. Cualidades personales
- 2.3.3. Habilidades de venta
- 2.3.4. Aptitudes negativas del vendedor
- 2.3.5. Funciones del vendedor

2.4. El proceso de venta: modelo de actuación. Relaciones con los clientes

- 2.4.1. Tanteo
- 2.4.2. Acercamiento
- 2.4.3. Presentación
- 2.4.4. Tratamiento de objeciones
- 2.4.5. Cierre
- 2.4.6. Seguimiento

2.5. Técnicas de venta

- 2.5.1. La venta sugestiva
- 2.5.2. El *merchandising*
- 2.5.3. Método AIDA

Objetivos

- Conocer cómo debe actuar el vendedor profesional.
- Identificar y saber exponer las cualidades de productos y servicio para lograr una venta.
- Adquirir las cualidades y aptitudes de un buen vendedor en relación a una venta y servicio al cliente.
- Aplicar las diferentes técnicas de venta.
- Poner en práctica en un proceso de venta todas las cualidades, requisitos y aptitudes que caracterizan a un profesional de la venta.

Criterios de evaluación

- Distingue las diferentes técnicas de venta que existen.
- Sabe desarrollar un proceso de venta aplicando las cualidades y aptitudes que se requieren de un vendedor profesional.

UNIDAD DIDÁCTICA 3: Información al cliente

En esta unidad didáctica el alumnado conocerá la importancia que tiene el cliente en cualquier sector en donde desarrolle su trabajo profesional.

Se abordará un estudio de los diferentes tipos de clientes existentes de acuerdo

con diferentes características. También se estudiarán las diferentes normas de

cortesía y tratamiento, y cómo todo eso sirve para orientarse hacia la calidad en el servicio en la atención al cliente.

Finalmente se explica la venta analizando las técnicas y procesos, las cualidades, aptitudes y funciones que debe tener un buen profesional de las ventas. Todo ello para lograr la fidelización del cliente.

Contenidos

3.1. El cliente: tipología

3.1.1. Tipología general de clientes

3.1.2. Clientes con discapacidad

3.1.3. Los clientes del siglo XXI

3.2. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios. Fidelización del cliente

3.2.1. La fidelización del cliente

3.2.2. Pasos para conseguir la fidelización del cliente

3.2.3. Causas de fidelidad

3.2.4. Satisfacción y expectativas del cliente

3.3. Necesidades y gustos del cliente

3.4. Objeciones de los clientes y su tratamiento

3.4.1. Clasificación de objeciones

3.4.2. Respuesta a las objeciones

3.5. Atención al cliente y nuevas tecnologías

3.5.1. Premisas básicas de la atención al cliente

3.5.2. Nuevas tecnologías en la comunicación con el cliente

3.5.3. Atención al cliente en las redes sociales: reglas generales de comportamiento

3.5.4. Ventajas de la atención al cliente en redes sociales

3.5.5. Inconvenientes de la atención al cliente en redes sociales

3.5.6. Casos de éxito de la atención al cliente en redes sociales

Objetivos

- Reconocer la importancia del cliente en todos los sectores de negocio.
- Identificar los diferentes tipos de clientes y aplicar las técnicas de tratamiento y cortesía adecuadas para cada uno de ellos.
- Investigar las necesidades y gustos del cliente para adaptar nuestra oferta de productos y servicios.
- Aprender a tratar las objeciones planteadas por el cliente.
- Conocer las nuevas tecnologías y cómo aplicarlas en la atención al cliente.

Criterios de evaluación

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

- Conoce los diferentes tipos de clientes y utilizará el tratamiento y las normas de cortesía adecuadas a cada caso.
- Distingue las diferentes técnicas de venta que existen.
- Sabe desarrollar un proceso de venta aplicando las cualidades y aptitudes que se requieren de un vendedor profesional.

- ❑ Conoce cómo identificar el gusto del cliente, así como las objeciones que pueda plantearse, y su correspondiente respuesta.

- Conoce las redes sociales y la conexión que implican en la satisfacción de un cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 4: Tratamiento de reclamaciones

En esta unidad se inicia el estudio de la calidad como ventaja competitiva. Para ello se enseñarán los conceptos de reclamaciones, quejas y sugerencias.

Se deberá aprender a gestionar reclamaciones, quejas y sugerencias, siguiendo los procedimientos establecidos para ello y conociendo la legalidad y documentación que es aplicable.

Contenidos

4.1. Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias

4.1.1. Las sugerencias

4.1.2. Las quejas

4.1.3. Las reclamaciones

4.2. Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones

4.2.1. Factor clave: la actitud del personal

4.2.2. Pasos para atender correctamente una reclamación

4.2.3. Comportamiento y actitud ante las reclamaciones

4.2.4. Exteriorizar la escucha. Implicación en el tratamiento de reclamaciones

4.2.5. Lo que nunca debe hacerse en el tratamiento de reclamaciones

4.2.6. Estudios que miden el grado de satisfacción del cliente: conclusiones

4.3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación

4.3.1. ¿Cómo actuar si no tenemos hojas de reclamación?

4.3.2. Respuestas que nunca debemos dar a un cliente cuando quiere plantear una reclamación

4.3.3. Norma ISO-10002:2004

4.3.4. Vías para reclamar

4.3.5. Sistema arbitral de consumo

4.3.6. La mediación

4.3.7. Diferencias entre mediación y arbitraje

4.3.8. Otras vías de solución

4.4. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones

4.4.1. Programa de tratamiento de reclamaciones

4.4.2. Atención de quejas y reclamaciones en las redes sociales

4.5. La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España

4.5.1. Protección al consumidor en la Unión Europea

4.5.2. Protección al consumidor en España

Objetivos

- Reconocer la importancia de las quejas y reclamaciones como medio de lograr un sistema de calidad total.
- Identificar los diferentes tipos de técnicas y procedimientos para su tratamiento.
- Apreciar las ventajas de lograr una buena gestión de las reclamaciones y

sugerencias de los clientes.

- Conocer la documentación o pruebas para reclamar y saber utilizar las nuevas tecnologías para el tratamiento de las quejas y reclamaciones.
- Aplicar la normativa relativa a la protección del consumidor y usuario.

Criterios de evaluación

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

- Conoce y ofrece 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.
- Reconoce los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Es capaz de suministrar y ofrecer información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- Sabe interpretar la queja que recoge una hoja de reclamación.

Metodología

La metodología didáctica de las enseñanzas de Formación Profesional debe integrar 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.

Problemas para el aprendizaje del módulo

Para seleccionar el método más adecuado de enseñanza debemos conocer los problemas con los que nos enfrentamos a la hora de enseñar:

- Ausencia de motivación positiva y actitud favorable hacia los contenidos, salvo alumnos/as que provienen del mundo del trabajo.
- El carácter interdisciplinar de la materia que, a veces, provoca en los alumnos/as una desorientación, perdiéndose la visión de interrelación del conjunto.
- Dificultad en la clasificación de valores y actitudes que tienden a considerarse como meros contenidos que deben enseñarse.
- Dificultad para conseguir un aprendizaje significativo, dejando a un lado el aprendizaje mecánico, al que están acostumbrados.
- En muchos casos, los alumnos/as tienen conceptos preconcebidos que no son precisos y que suponen un obstáculo mayor en la comprensión de los nuevos conceptos que si no los tuvieran.

Todo ello aconseja utilizar una amplia gama de estrategias metodológicas en las que se combinen las de mayor peso expositivo con las de indagación.

Metodología didáctica

La metodología anterior se llevará a cabo a través de los siguientes criterios metodológicos:

- ❑ El protagonista del proceso de enseñanza-aprendizaje es el alumno, siendo la tarea del profesor la de ejercer de guía, intermediador y facilitador de aprendizajes. De aquí la importancia de desarrollar una metodología activa, participativa, promoviendo el diálogo y la participación.
- ❑ La necesidad de elegir situaciones de aprendizaje sugerentes, atractivas y relevantes para el grupo. Es fundamental que los estudiantes se encuentren motivados para que puedan comprometerse de manera activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- ❑ Continuando con el enfoque constructivista del proceso de enseñanza-aprendizaje, partiremos siempre de la idea previa de los alumnos/as para lograr un aprendizaje significativo, que proporcione el relacionar los conocimientos y experiencias vividas, con los nuevos contenidos del módulo profesional. Para ello, comenzaremos cada Unidad didáctica con un caso práctico inicial que permita diagnosticar los conocimientos previos del alumnado y del que se recojan las ideas previas para poder partir de ellas, adaptar el proceso de enseñanza aprendizaje.
- ❑ La finalidad terminal de la Formación Profesional es lograr la inserción laboral del alumnado, por ello, consideramos esencial la potenciación de la aplicación práctica de los nuevos conocimientos que permita al alumno verificar la utilidad y el interés de lo que va aprendiendo y, logre, así, un aprendizaje funcional que le permita trasladar los aprendizajes adquiridos a otros entornos y situaciones laborales. Por esta razón, se ha incluido en todas las Unidades didácticas como contenidos procedimentales, la resolución de un gran número de actividades prácticas que se diseñarán lo más próximo a la realidad y al entorno sociolaboral de alumno.
- ❑ La vinculación y contextualización de las actividades realizadas en el aula con el sector propio del título. Para ello, situaremos cada Unidad didáctica en el entorno más próximo a los mismos (referencias a empresas de su localidad y en las que tendrán la posibilidad de desarrollar su Formación en centros de trabajo, e insertarse laboralmente con posterioridad.
- ❑ Un proceso de enseñanza que desarrolle el “aprender a aprender”. Uno de los objetivos básicos que debemos proponernos es que el alumno “aprenda a aprender” al ser esta una de las capacidades básicas que debe conocer para enfrentarse al mercado laboral (necesidad de una continua adaptación a los cambios tecnológicos, los cambios de funciones, la movilidad geográfica o a la inestabilidad en el empleo). Para desarrollar esta capacidad, se plantearán actividades que favorezcan la búsqueda autónoma de información o el análisis autónomo de documentación de manera individual o en grupo.
- ❑ Los principios de individualización y personalización han de dirigir la labor educativa, teniendo en cuenta la atención a la diversidad como elemento enriquecedor de esa labor. Se atenderán a los diferentes ritmos de aprendizaje de cada alumno, a través del planteamiento de actividades de

refuerzo o ampliación cuando sean necesarias, así como trabajos individuales fuera del horario lectivo.

- ❑ Para aplicar de una manera adecuada los criterios metodológicos, es fundamental crear en el aula un clima de respeto y escucha. El clima cordial y afectivo del aula condiciona todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ello, es esencial trabajar una relación de respeto, aceptación y reconocimiento entre profesor y alumnado. Por otro lado, es importante fomentar la confianza, motivación y participación entre ellos.
- ❑ Se tendrá presente la necesidad de favorecer el trabajo en equipo como anticipo de la realidad laboral en la que deben insertarse los alumnos/as, y como medio de desarrollo de actitudes de solidaridad y de participación.
- ❑ Este modelo didáctico propuesto ha de entenderse como un modelo abierto y flexible, en el que cabe introducir todas las modificaciones que se crean pertinentes y necesarias y que se pongan de manifiesto a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En resumen, se seguirá una metodología activa y participativa que facilite la interacción, fomente la responsabilidad sobre el aprendizaje, asegure la motivación, favorezca la modificación o adquisición de nuevas actitudes, posibilite el desarrollo de habilidades y potencie la evaluación como un proceso de retroalimentación continua.

Estrategias de enseñanza

La diversidad del alumnado y la variedad de contenidos a impartir aconseja utilizar una amplia gama de estrategias didácticas, que combinen las de mayor peso expositivo con aquellas de indagación. El mayor o menor grado de ayuda pedagógica a prestar por el profesor, dependerá en gran medida de los conocimientos previos que el alumno posea respecto al nuevo aprendizaje al que se va a enfrentar y del tipo de contenidos que se va a abordar.

Estrategias expositivas

Consistirán en presentar, de forma oral o escrita, los contenidos estructurados de forma clara y coherente, que conecten con los conocimientos de partida del alumnado. Los contenidos que el alumno debe aprender le son presentados explícitamente; necesita asimilarlos de forma significativa, relacionándolos con conocimientos anteriores y encontrando sentidos a las actividades de aprendizaje.

Al inicio de cada Unidad didáctica sería útil realizar un debate sobre las cuestiones que plantea el caso práctico inicial que sirva para poner de manifiesto lo que el alumnado conoce o intuye acerca de los nuevos contenidos que se van a desarrollar. Esta información puede obtenerse también oralmente, planteando un torbellino de ideas sobre las cuestiones planteadas o mediante la respuesta individual por parte de cada alumno y la posterior puesta en común por el grupo clase.

Un posible riesgo que puede tener la utilización de estrategias expositivas es que el alumnado aprenda de forma memorística y repetitiva, por lo que es necesario cerciorarse de que los conocimientos adquiridos por los estudiantes se han integrado en su estructura de conocimientos, relacionándolos con los que ya conoce y siendo capaces de transferirlos y/o utilizarlos en diferentes situaciones.

Estas estrategias pueden verse reforzadas con esquemas o presentaciones multimedia.

Estrategias de indagación

Este tipo de estrategias requieren la utilización de técnicas de investigación por parte del alumnado, ofreciéndole un protagonismo mayor en la construcción del aprendizaje.

Los objetivos principales de las actividades basadas en la investigación y descubrimiento no suelen ser los aprendizajes conceptuales, sino que cumplen una función muy importante en la adquisición de procedimientos y de actitudes.

A través de las estrategias de indagación se posibilita el acercamiento del alumnado a situaciones reales, nuevas y/o problemáticas que le permitirán aplicar conocimientos ya adquiridos para la realización de nuevos aprendizajes, así como la posibilidad de ofrecer respuestas creativas a la solución de problemas. Todo ello contribuye, a su vez, a fomentar la autonomía en el trabajo de los alumnos y alumnas, así como a la creación de un clima de interrelaciones en el aula.

Existe una tipología variada de actividades o secuencias de acciones que pueden ser más o menos concretas o aplicables a situaciones diferentes. Entre ellas se podrían citar las siguientes:

1. Realización de mapas conceptuales.
2. Trabajos monográficos.
3. Análisis de situaciones y/o resolución de problemas.
4. La realización de debates a los que da lugar la exposición de cada una de las posturas obliga a exponer sus argumentos de forma rigurosa y a manifestar sus actitudes a favor o en contra de una determinada situación.
5. Visitas a empresas e instituciones de interés profesional.
6. Comentario y debates de artículos de prensa técnica especializada, relacionados con los contenidos.

Sea cual sea la estrategia de enseñanza, las actividades se irán realizando en los distintos momentos del proceso de enseñanza y aprendizaje para:

- El diagnóstico de los conocimientos previos.
- La introducción y desarrollo de nuevos aprendizajes.
- La consolidación de las nuevas ideas y su contraste y relación con los

conocimientos previos.

Agrupamiento de los alumnos

Es conveniente utilizar más de un tipo de agrupamiento, con independencia de la diversidad de características del conjunto de alumnos y de las actividades de enseñanza-aprendizaje.

Los criterios de agrupamiento a tener en cuenta serán:

- Ritmo de aprendizaje.
- Intereses.
- Motivación.
- Naturaleza de la actividad.

Para este módulo en concreto, en caso de que así se considere, se proponen los siguientes tipos de agrupamientos:

- Aula o Grupo Clase.
- Trabajo Individual.
- Trabajo en equipo (2 o 3 componentes).

Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de producción en las áreas de Atención al cliente.

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 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.

Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de “aprender-haciendo”, a través del diseño de actividades que proporcionen al alumnado un conocimiento real de su ámbito profesional.

Actividades de enseñanza aprendizaje

- Actividades Iniciales o de Diagnóstico: para conocer los conocimientos previos del alumnado.
- Actividades de Desarrollo y Aplicación. Actividades y ejercicios prácticos sobre los diferentes contenidos establecidos en las diferentes Unidades didácticas.
- Actividades de Síntesis: “Actividades finales”. Supuestos prácticos que permiten sintetizar y repasar los contenidos de la unidad.
- Actividades de refuerzo: de los contenidos fundamentales de cada unidad, se propondrá al alumnado que presenten dificultades en la asimilación de los mismos alguna de las siguientes actividades entre otras posibles:
 - Trabajo personal con material didáctico alternativo (por ejemplo trabajo con manuales técnicos o con material obtenido en páginas web).
 - Supuestos prácticos o actividades adicionales especialmente si las dificultades se plantearan en la asimilación de contenidos procedimentales.
 - Confección de esquemas por el alumno que sintetizen las ideas básicas de la unidad.
- Actividades de Ampliación: su objetivo será permitir una mayor profundización en la materia, por parte de aquellos que lo requieran por haber alcanzado los objetivos previstos anticipándose a sus compañeros. A tal efecto, se proporcionará al alumno material alternativo que permita un mayor y mejor dominio de los objetivos como pueden ser supuestos prácticos de mayor dificultad, artículos de prensa, búsqueda de información suplementaria en la red o lecturas recomendadas.

Recursos didácticos

Los Recursos van a ser el conjunto de elementos que elegidos de manera eficaz y reflexiva nos van a servir para realizar satisfactoriamente el conjunto de actividades que se van a ir desarrollando en nuestra programación docente.

En este punto disponemos tanto de los recursos que pertenecen al centro educativo, y que en calidad de préstamo se le pueden ceder al alumnado, como de los que pertenecen al Departamento y a las diferentes aulas (teórico-prácticas).

- a) Recursos Didácticos Materiales.
 - Se empleará el libro de texto de Ediciones Paraninfo.
 - Según el tema a tratar se recomendará el manejo de documentación técnica o legislativa.

- Por otra parte, se estará al tanto de identificar cualquier material que se presente y sea susceptible de ser utilizado con aprovechamiento.
- b) Recursos Audiovisuales.
 - Presentaciones multimedia PowerPoint.
 - Proyector.
- c) Ambientales, estructurales o propios del ámbito escolar: aulas de informática, audiovisuales, aulas de talleres, biblioteca.
- d) Recursos Didácticos Informáticos.
 - Aula de informática con ordenadores conectados a Internet.
 - Páginas web relacionadas con los contenidos.

Evaluación del módulo

1. La evaluación del alumnado de los ciclos formativos de Formación Profesional Básica tendrá carácter continuo, formativo e integrador, permitirá orientar sus aprendizajes y las programaciones educativas y se realizará por módulos profesionales.
2. El alumnado matriculado en un centro tendrá derecho a un máximo de dos convocatorias anuales cada uno de los cuatro años en que puede estar cursando estas enseñanzas para superar los módulos en los que esté matriculado, excepto el módulo de formación en centros de trabajo, que podrá ser objeto de evaluación únicamente en dos convocatorias. Los alumnos y las alumnas, sin superar el plazo máximo establecido de permanencia, podrán repetir cada uno de los cursos una sola vez como máximo, si bien excepcionalmente podrán repetir uno de los cursos una segunda vez, previo informe favorable del equipo docente.
3. En el caso de que los módulos se organicen en unidades formativas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.2 de este Decreto, la Consejería competente en materia de educación definirá el sistema de evaluación de las mismas con objeto de llevar a cabo la certificación a que se refiere el artículo 23.6 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 14 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. 00096409 Núm. 147 página 30 Boletín Oficial de la Junta de Andalucía 2 de agosto 2016
4. Asimismo, lo establecido en este capítulo será de aplicación al alumnado matriculado en enseñanzas de Formación Profesional Básica para las personas que superen los 17 años y en Programas formativos de Formación Profesional Básica para las personas de esa edad.

5. En la modalidad a distancia será necesario organizar una prueba presencial antes de la evaluación final, sin perjuicio de los procesos de evaluación continua que se puedan desarrollar a distancia.

Los criterios de evaluación facilitan la labor de evaluar, tarea necesaria para localizar y corregir las desviaciones producidas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La evaluación se concretará en un conjunto de acciones planificadas en diversos momentos del proceso formativo. Mediante la evaluación inicial, formativa y sumativa se obtendrá la información pertinente para intervenir en el desarrollo de dicho proceso.

De este modo, la evaluación inicial nos proporciona una información sobre la situación de partida de los alumnos/as, con la finalidad de orientar la intervención educativa del modo más apropiado. Mientras que la evaluación formativa se realiza a lo largo del propio proceso de enseñanza y aprendizaje, a través del análisis de los aprendizajes adquiridos por los discentes y de la información recogida sobre la marcha del proceso formativo que se está desarrollando, permitiendo que el profesorado pueda realizar, en cada caso, un análisis de las dificultades encontradas y un replanteamiento de las estrategias que serían más adecuadas para el desarrollo de las capacidades terminales propuestas. Finalmente, la evaluación sumativa, tendrá por finalidad la valoración de los resultados del aprendizaje al finalizar una determinada fase del proceso formativo, tomando como referencia los criterios de evaluación y los objetivos establecidos para ese período. Dicho todo lo anterior, concretando nuestro trabajo dentro del aula: la evaluación se realizará de manera continua.

Además se pide a los alumnos y las alumnas que realicen pruebas que consistirán en poner en práctica una de las lecciones de la aplicación informática trabajada en el aula. También se les pedirá que mecanografíen textos cortos conforme a las pulsaciones que en ese momento se espera que posean los discentes.

Si el alumno/a va aprobando cada una de las pruebas establecidas durante el trimestre, no tendrá que presentarse al examen final puesto que ha superado el trimestre. Sin embargo, se les aconseja que realicen dicha prueba para que puedan subir la nota.

Criterios de calificación del alumnado

1. El alumnado obtendrá una calificación final, fijada por los miembros del equipo docente, considerando el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional.

2. En Formación Profesional Básica se apuesta por motivar al alumnado, y hacerle ver que lo importante es su trabajo diario, esfuerzo, y constancia. Por lo tanto, a los alumnos y las alumnas que asisten regularmente, se les examina asiduamente. Además, el docente observará la evolución de alumnos en cuanto a tareas realizadas de forma individual, trabajo diario, asistencia, comportamiento en el aula (participación, trabajo en equipo, expresividad y comportamiento ciudadano, trato de los materiales y equipos informáticos, etc.); así como su cuaderno individual. Si no lo hiciéramos así, los alumnos y las alumnas podrían desanimarse, puesto que jugarse el aprobado de todo un trimestre en un único control al final de un trimestre, no es adecuado para ellos/as.

La calificación trimestral tendrá, por tanto, los siguientes componentes:

La nota corresponderá a los conocimientos, demostrados a través de pruebas escritas u orales, trabajo diario en clase y en casa y de la observación directa del profesor que se realizarán en cada una de las evaluaciones. Debiendo obtener el alumno un mínimo de 5 sobre 10.

El 70% de la nota será la obtenida en las pruebas escritas, orales y test realizadas por el alumno según los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje y el 30% restante será de la observación directa del profesor del trabajo realizado por el alumno y de los ejercicios prácticos realizados en casa o en clase, interés y participación de las diferentes actividades propuestas.

Resultados de aprendizaje	Unidades asociadas	Ponderación
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	1	20%
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	2 y 3	30%
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	2 y 3	30%
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	4	20%

Informando en cada caso en todas las pruebas escritas al alumnado, estos criterios de valoración y corrección.

Todos los alumnos tendrán información de los criterios de puntuación o valoración

de los distintos apartados de cada prueba.

El día de antes de cada prueba de evaluación se dedicará a resolver todo tipo de dudas puntuales referentes a la materia en cuestión. Asimismo, las pruebas detectarían aquellos contenidos, no detectados en la labor diaria, que deban ser recuperados, así como el modo de su tratamiento: individual o colectivo, aclaración conceptual o realización de ejercicios, etc. Una vez tratados de nuevo y aclarados esos puntos o temas se realizará una nueva prueba de recuperación.

Puede ser que algunos alumnos necesiten un refuerzo para alcanzar los objetivos, en cuyo caso se les entregará material práctico elaborado por el profesor, en función de las carencias observadas, con un método diferente o simplemente como mayor ejercitación de un concepto.

Como instrumentos de evaluación encontramos:

Pruebas teórico-prácticas: que se realizarán en cada una de las evaluaciones del curso. El número de pruebas de cada evaluación variará pero tendrá un mínimo de dos. Se puntuará del 1 al 10.

Las pruebas pueden variar en base a los criterios de evaluación a valorar: serán casos prácticos, preguntas teóricas o podrán constar de dos partes, una de ellas estará formada por preguntas cortas, preguntas de desarrollo y/o caso práctico y la otra será una batería de preguntas tipo test. En el caso de constar de dos partes, el mínimo de puntuación que se ha de obtener en cada parte de que se compone la prueba será de 3,5, para poder hacer media aritmética entre las cuestiones teórico-prácticas.

Los criterios de calificación de cada una las partes se reflejarán en el encabezado de la prueba o al lado de cada cuestión.

El criterio de corrección de las cuestiones tipo test será el siguiente teniendo en cuenta el número de respuesta a elegir:

- Si el número de respuestas entre las que se puede elegir es 4, cada tres respuestas incorrectas se restará una correcta o su parte proporcional.
- Si el número de respuestas entre las que se puede elegir es 3, cada dos respuestas incorrectas se restará una correcta o su parte proporcional.
- Si el número de respuestas entre las que se puede elegir es 2, cada respuesta incorrecta se restará una correcta.

Respecto a las preguntas a desarrollar:

- Preguntas cortas: se valorará cuando la respuesta sea válida en su totalidad.
- Preguntas de desarrollo: se valorará equitativamente en función a las ideas que tienen que desarrollar, a través de una rúbrica (como por ejemplo):

1-2	3-4	5-6	7-8	9-10
Comete errores muy graves Sin dominio del contenido	Comete errores graves Muestra poco dominio del contenido	Comete errores leves Muestra dominio de parte del contenido	Comete pocos errores y leves Muestra dominio del contenido	Sin errores (o muy leves) Muestra total dominio del contenido

- Supuestos prácticos: la ponderación de cada parte, así como las penalizaciones, irán indicadas en el encabezado del supuesto.

Se valorará negativamente las faltas de ortografía y la deficiente presentación.

Actividades de desarrollo: a lo largo del módulo se podrá realizar actividades consistentes en la resolución de algún caso propuesto a resolver de forma individual o grupal. La valoración dependerá de:

- Presentación (10%)
- Desarrollo (90%): se valorará equitativamente en función de las tareas a desarrollar. Valorándose positivamente la autonomía del alumnado para resolverlas y negativamente las faltas de ortografía y la deficiente presentación.

(El peso de estas actividades será la suma de los CE asociados a ellas).

Observación directa: para analizar el interés y esfuerzo por parte del alumnado. Esto se realizará a través de la participación en clase, ejercicios y de las actividades propuestas. Como ejercicio propuesto a cada unidad se les exigirá la entrega de un resumen, que supondrá, como máximo, un 10% de la nota final de la unidad didáctica, asociado a los diferentes criterios de evaluación, para poder valorar así su nivel de esfuerzo respecto a la unidad.

Recuperación:

Si el/la alumno/a se presenta a la recuperación, su nota máxima será de seis puntos.

Los alumnos/as que no superen la evaluación parcial, deberán examinarse del curso completo en la correspondiente convocatoria de evaluación final.