

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

FLEXIBILIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO PROFESIONAL COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Como consecuencia de las **Instrucciones de 23 de Abril de 2020 de la Viceconsejería de Educación y Deporte, relativa a las medidas educativas a adoptar en el tercer trimestre del curso 2019/2020** y de las **Circular de 2 de Abril de 2020 de la Dirección General de Ordenación y Evaluación Educativa relativa a los procesos de enseñanza aprendizaje y de evaluación en los centros docentes andaluces**, el Departamento Didáctico se reúne de manera telemática el día 29 de abril de 2020 para efectuar la flexibilización de las programaciones didácticas de las materias del departamento a la enseñanza no presencial. En todo caso, los elementos del currículo referentes a objetivos, competencias clave, criterios de evaluación y estándares de aprendizaje evaluables se trabajarán atendiendo a las especiales circunstancias de la teleformación.

MÓDULO: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
CONTENIDOS RELEVANTES Y TEMPORALIZACIÓN
<p>CONTENIDOS RELEVANTES 1ª EVALUACIÓN</p> <p>Técnicas de comunicación institucional y promocional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las organizaciones empresariales. Concepto. Características y tipología de las organizaciones. • Las funciones en la organización. Dirección, planificación, organización y control. • Dirección en la empresa. Estilos de mando. • Los departamentos. Áreas funcionales. • Organigramas. Concepto y clasificación. • Las relaciones humanas y laborales en la empresa. Comunicación e información y comportamiento. <ul style="list-style-type: none"> - La comunicación interna en la empresa. Comunicación formal e informal. - La comunicación externa en la empresa. - Procesos y sistemas de información en las organizaciones. - Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales. • Calidad del servicio y atención de demandas. • La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones. <p>Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral. • Principios básicos en las comunicaciones orales. • Técnicas y formas de comunicación oral. • Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral. • Formas de comunicación oral. • Barreras de la comunicación verbal y no verbal. • Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor. • Utilización de técnicas de imagen personal. • Comunicaciones en la recepción de visitas. • Realización de entrevistas. Fases. • Realización de presentaciones. • La comunicación telefónica. La centralita y uso del listín telefónico. • Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas. • Preparación y realización de llamadas. • Identificación de los interlocutores. • La cortesía en las comunicaciones telefónicas. • Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas. • Tratamiento de distintas categorías de llamadas. • La videoconferencia. <p>CONTENIDOS RELEVANTES 2º EVALUACIÓN</p> <p>Elaboración de documentos profesionales escritos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación escrita en la empresa. Normas. • Estilos de redacción. Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Técnicas de

- comunicación escrita.
- Siglas y abreviaturas.
- Elementos utilizados en la documentación profesional. El sobre. El papel.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Herramientas para la corrección de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La “netiqueta”. Publicación de documentos con herramientas de la web 2.0
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:

- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos y agencias o compañías de mensajería, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- El proceso de archivo. Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo. Sistemas de archivo.
- Archivo de documentos. Clasificación y ordenación de documentos. Normas.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- Custodia y protección del archivo.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.

CONTENIDOS RELEVANTES 3ª EVALUACIÓN

Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:

- El cliente. Concepto y tipos. Motivación de compra.
- La atención al cliente en la empresa/organización.
- Canales de comunicación con el cliente.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. Funciones y organización.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Sistemas de información y bases de datos. Herramientas.
- Relaciones públicas. ¶Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente. Dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

- El rol del consumidor y/o usuario. Diferencias.
- La protección del consumidor y/o usuario. Derechos y deberes.
- La defensa del consumidor.
- Organismos de protección al consumidor. Instituciones públicas y asociaciones de consumidores ¶
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación, conciliación y arbitraje. Concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación, conciliación o arbitraje

Organización del servicio posventa:

- El valor de un producto o servicio para el cliente.
- Actividades posteriores a la venta.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos.
- Tipos de servicio posventa.
- La gestión y estándares de la calidad en el proceso del servicio posventa. CRM
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. Cualitativas y cuantitativas.
- Fidelización del cliente

TEMPORALIZACIÓN

La temporalización se adaptará al tipo de actividades que realice el alumno en función de su situación, es decir, de la superación de las evaluaciones pendientes

METODOLOGÍA

Incluyendo las estrategias de andamiaje utilizadas, tales como: plataformas Moodle, PASEN, Classroom, ejemplos, guías, tutorías telefónicas, video tutoriales, videoconferencias, etc. Es preciso puntualizar que se debe favorecer el aprendizaje autónomo, y de ahí la necesidad de ofrecer estrategias basadas en el apoyo visual y en la ejemplificación de tareas ya finalizadas.

Para adecuar la programación didáctica a la diversidad se diseñarán e implementarán diferentes estrategias en los procesos de enseñanza-aprendizaje:

- Actividades que tengan diferentes grados de realización y dificultad.
- Actividades diversas para trabajar un mismo contenido.
- Actividades de refuerzo para afianzar el logro de los objetivos que se han considerado mínimos y prioritarios.
- Actividades que permitan diferentes posibilidades de ejecución.
- Actividades de libre ejecución por parte del alumnado según sus intereses.
- Actividades que faciliten la manipulación y tengan aplicación en la vida cotidiana.

Teniendo en cuenta esto las actividades se organizarán en:

1º) **RECUPERACIÓN Y/O REFUERZO:** Para aquellos alumnos que tengan suspensas la primera y/o la segunda evaluación en las que se trabajarán los contenidos relevantes de cada módulo profesional con un plan individualizado (Plan de recuperación)

2º) **ACTIVIDADES DE CONTINUIDAD:** Para aquellos alumnos que tengan aprobadas la primera y la segunda evaluación o que las recuperen mediante las actividades de recuperación y/o refuerzo, trabajando los contenidos señalados como relevantes en la tercera evaluación para cada módulo (Plan de continuidad)

PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Durante la tercera evaluación se van a utilizar los siguientes instrumentos de calificación:

- **TAREAS ONLINE**, que serán enviadas por medios telemáticos y el alumnado las devolverá resueltas por los mismos medios. **CUESTIONARIOS ENVIADOS A LOS ALUMNOS PARA SU RESOLUCIÓN EN CASA Y SU DEVOLUCIÓN A LOS PROFESORES PARA COMPROBARLOS Y EVALUARLOS, ASISTENCIA A LAS CLASES ONLINE QUE SE VAN IMPARTIENDO YA SEA POR ORDENADOR, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO, O CUALQUIER OTRO MEDIO POR EL QUE SEA VIABLE LA COMUNICACIÓN, GUIAS Y TUTORIALES QUE SE CREAN CONVENIENTES PARA LA MEJOR COMPRESION DE LOS CONTENIDOS.** Estos tendrán una ponderación del 50%.
- **PRUEBAS ESCRITAS PRESENCIALES o pruebas escritas u orales online sobre todos los contenidos vistos. Su ponderación será del 50%**
Si las clases presenciales se reanudan a tiempo, o como parece más probable a través de plataformas online tipo Moodle, Zoom etc. Si se reanudan las clases presenciales se dedicarán unos días para repasar las dudas sobre los contenidos vistos en el periodo de suspensión de clases presenciales, de no ser posible presencialmente, esto se hará a través de medios audiovisuales, como las citadas plataformas, videoconferencias, correos electrónicos, etc.

La calificación de todos estos ítems, no dependerá sólo de su entrega, sino que se tendrán en cuenta la correcta realización de los mismos, en forma y plazo. Además la no entrega de tareas (o no en plazo), o la no realización de las pruebas solicitadas, supondrá la no evaluación de uno o varios criterios de evaluación asociados a ellas, lo que equivaldrá a la no superación de su resultado de aprendizaje adscrito y su imposibilidad de superar el módulo.

CALIFICACIÓN:

El alumnado que por tener suspensas la 1ª y/o la 2ª evaluación no realiza el Plan de Continuidad, realizará el Plan de Recuperación y será esta nota la que aparezca en la Tercera Evaluación.

Para el alumnado que realice el Plan de Continuidad en el Tercer Trimestre, en la Tercera Evaluación se recogerá la calificación obtenida por el alumno en las tareas realizadas a lo largo del dicho trimestre, siendo estas calificadas de "0" a "10". De esta calificación el diez por ciento se le sumará a la media obtenida de la 1ª y 2ª evaluación, siendo esta suma la nota de la Evaluación Ordinaria.



Bailén, a 03 de mayo de
2020

Fdo.: Inmaculada Tíscar
Navarrete

VERIFICACIÓN	nNVKfx5oQYWU8OP0L3uktjJLYdAU3n8j	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 4/4
REYES LIGERO, MARÍA Coord. 6D, 1D N°.Ref: 0051104			14/05/2020 19:38:28
			