

MODELO PARA ADAPTAR EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FLEXIBILIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO PROFESIONAL DE 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 Administrativo

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 PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE 1º FPB DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
CONTENIDOS RELEVANTES Y TEMPORALIZACIÓN
<p><u>CONTENIDOS RELEVANTES 1ª EVALUACIÓN</u></p> <p>1. Atención al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de comunicación. • Agentes y elementos que intervienen. • Barreras y dificultades comunicativas. • Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales, con una estructura clara y precisa. • Técnicas para hablar correctamente en público. • Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. • Empatía y receptividad.
<p><u>CONTENIDOS RELEVANTES 2º EVALUACIÓN</u></p> <p>2. Venta de productos y servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actuación del vendedor profesional, ante diferentes tipos de público y clientes. • Exposición de las cualidades de los productos y servicios, y cualidades esperables. • El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. • El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. • Técnicas de venta. Diferencias entre información y publicidad. • Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.
<p><u>CONTENIDOS RELEVANTES 3ª EVALUACIÓN</u></p> <p>3. Información al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Roles, objetivos y relación cliente-profesional. • Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. • Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. Calidad de atención al cliente. • Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. • Fidelización de clientes. • Objeciones de los clientes y su tratamiento. • Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.

4. Tratamiento de reclamaciones:
- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
 - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Hoja de reclamaciones.
 - Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

TEMPORALIZACIÓN

La temporalización de la programación se mantiene tal y como se habría desarrollado de forma presencial, ya que el bloque de la tercera evaluación se están impartiendo telemáticamente tal y como estaba previsto de forma presencial para aquellos alumnos que superaron la primera y segunda evaluación.

Para aquellos alumnos que tienen la primera y/o segunda evaluación suspensas se realizarán actividades de refuerzo y recuperación.

METODOLOGÍA

Para el desempeño de la actividad formativa, se está utilizando principalmente la plataforma Classroom, videoconferencias, aplicación PASEN y el correo electrónico, medios a través de los cuales se está enviando guías apoyadas con presentaciones en power point y diferentes actividades de distinto grado de complejidad. Con esto se favorece el aprendizaje autónomo, haciendo especial hincapié en actividades de diferentes grados de realización y dificultad así como aquellas que logren afianzar el logro de los resultados de aprendizaje.

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 señalados anteriormente.

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.

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 COMPRENSION 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.

Este Departamento podrá realizar pruebas escritas presenciales de los contenidos relevantes de la 1ª y “a

evaluación, siempre que se abran los centros educativos y las autoridades sanitarias lo permitan

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 de abril de 2020



Fdo.:

VERIFICACIÓN	E5GOKHXMgXYGU1M1s+8TfDJLYdAU3n8j	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 3/3
REYES LIGERO, MARÍA Coord. 8A, 7C Nº.Ref: 0051104			25/05/2020 18:48:24
			