

**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**  
**CURSO 2022/23**



# **ATENCIÓN AL CLIENTE**

**1º FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**PROFESORA: ISABEL PÉREZ HARO**

## Índice

- 1. CONSIDERACIONES PREVIAS**
- 2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO**
- 3. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO**
- 4. UNIDADES DE COMPETENCIA ASOCIADAS**
- 5. TEMPORALIZACIÓN**
- 6. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO**
- 7. METODOLOGÍA**
- 8. EVALUACIÓN**
- 9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**
- 10. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.**
- 11. TEMAS TRANSVERSALES, EDUCACIÓN EN VALORES.**

## 1. CONSIDERACIONES PREVIAS.

<b>Ciclo Formativo:</b>	1º Título Profesional Básico en Servicios Administrativos
<b>Normativa que regula el título:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, <b>modificada por La Ley Orgánica 3/2020 de 29 de diciembre (LOMLOE).</b></li><li>- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.</li><li>- Orden ECD/1030/2014, de 11 de junio, por la que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de catorce títulos formativos de estas enseñanzas en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.</li><li>- Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.</li><li>- 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.</li><li>- 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.</li></ul>
<b>Módulo profesional:</b>	3005 – Atención al cliente (ATC).
<b>Características del módulo:</b>	Duración: 64 horas distribuidas a razón de 2 hora semanales.
<b>Profesor/a:</b>	Isabel Pérez Haro

La programación de aula referente al módulo profesional de Atención al cliente, se desarrolla teniendo en cuenta los diferentes niveles de formación y las necesidades específicas que pueda presentar el alumnado que accede a este módulo, así como al contexto socio-cultural y tejido productivo del entorno en que se ubica el Centro educativo.

La distribución de esta guía parte de lo general a lo más concreto; así en primer lugar se indican 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.

Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales ADG305\_1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0969\_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

UC0970\_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

UC0971\_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

## **2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO**

### **A) CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN 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 117,14Km<sup>2</sup>, 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 17.400 habitantes (160 Hab. / Km<sup>2</sup>); 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:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TRABAJADORES POR SECTOR</b>	<b>EMPRESAS POR SECTOR</b>
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.

## **Características del centro**

- a) **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.
- b) **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.
- c) **Recursos:** aulas de Música, Plástica, Gimnasio y Tecnología. Laboratorios, Informática (5 aulas TIC y carros con portátiles), Talleres y dependencias para servicios generales.
- d) **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 1024 alumnos/as. En la actualidad hay 35 grupos distribuidos en ESO, Bachillerato, FP de Grado Superior y de Grado Medio, FPB (auxiliar de gestión administrativa) 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 FPBI y el 1º curso de la ESO.

### ▪ **Desde el punto de vista curricular.**

En el centro se está desarrollando:

- **PLAN DE BIBLIOTECA**
- **RED ANDALUZA ESPACIO Y PAZ**
- **PLAN DE IGUALDAD DE GÉNERO EN EDUCACIÓN.**
- **TRANSFORMACIÓN DIGITAL EDUCATIVA.**
- **ESCUELAS DEPORTIVAS**
- **PROGRAMA DE CENTRO BILINGÜE INGLÉS**
- **FORMA JOVEN**
- **ALDEA**
- **INNICIA**
- **PROA**
- **PRÁCTICUM**
- **PLAN DE SALUD LABORAL Y P.R.L.**

- **COMUNICA**
- **PLAN DE CONVIVENCIA**
- **AULADJAQUE**
- **HYPATIA**
- **ERASMUS + KA.229 2 FINDING YOUR VOICE 2”**
- **ERASMUS + FP**
- **VIVIR Y SENTIR EL PATRIMONIO**
- **IMPULSA**

## **B) CONTEXTUALIZACIÓN A NIVEL DEL ALUMNADO**

El módulo de Atención al Cliente se imparte en el 1º curso del Título Profesional Básico (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.

### **3. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO**

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.

#### **4. UNIDADES DE COMPETENCIA ASOCIADAS.**

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**

### **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.

### **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.

**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.

**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. TEMPORALIZACIÓN

Este módulo tiene asignadas 64 horas para su desarrollo, a razón de 2 horas semanales.

Contenidos Básicos del RD 127/2014	Unidades			
	1	2	3	4
<b>Atención al cliente</b>				
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				
<b>Venta de productos y servicios</b>				
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				
<b>Información al cliente</b>				
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	
<b>Tratamiento de reclamaciones</b>	
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	%	%	%	%

## 6. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

### 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.
- Appreciar 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.

## 7. 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

## **8. EVALUACIÓN.**

Según establece la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, la evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional, así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociado a los mismos.

Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

Por tanto, una vez definidos los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, se ha de establecer un método objetivo para la evaluación del mismo.

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN MÓDULO	HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN
RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	25 %	60 % Prueba escrita. 40 % Actividades de clase, trabajos individuales y grupales
RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	25 %	60 % Prueba escrita. 40 % Actividades de clase, trabajos individuales y grupales.
RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	25 %	60 % Prueba escrita. 40 % Actividades de clase, trabajos individuales y grupales
RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	25%	60 % Prueba escrita. 40 % Actividades de clase, trabajos individuales y grupales

## 9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

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

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

- **Alumnos con necesidades educativas especiales:**

- **Alumnos con trastornos graves de conducta:**

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico, como por ejemplo:

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

- **Alumnos con discapacidad física:**

Se debería estudiar el tipo de equipos, herramientas y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin.

- **Alumnos con altas capacidades intelectuales:**

Se procurará sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento (actividades de proacción).

- **Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:**

- **Alumnos con graves carencias lingüísticas:**

Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.

▪ **Alumnos con carencia de base:**

Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo, se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.

## **10. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.**

Los materiales seleccionados para el proceso de enseñanza-aprendizaje, serán:

- a) Apuntes y guiones facilitados por el profesor.
- b) Colección de ejercicios, cuestiones y documentación relativos a toda la materia cuyo estudio se va a realizar durante el curso.
- c) Documentos (originales o fotocopiados) para poder realizar las operaciones para las que se utilizan.
- d) Acercamiento a la realidad, mediante visitas a empresas recabando la información real necesaria para la resolución de las cuestiones teóricas que se planteen.
- e) Presentaciones power point de las unidades
- f) Bibliografía básica: ATENCIÓN AL CLIENTE. Editorial Paraninfo.
- g) Entre los tipos de material que se pueden utilizar en el proceso de enseñanza – aprendizaje, propongo los siguientes:
  - Pen drive
  - Ordenador e internet.
  - Pizarra

## **11. TEMAS TRANSVERSALES, EDUCACIÓN EN VALORES.**

La educación no es sólo instrucción sino también debe fomentar la crítica sobre aspectos injustos de la realidad, la coherencia de comportamientos personales con normas propias y el fomento de la justicia y la democracia.

Para desarrollar todo esto existen ejes comunes que trascienden toda área o módulo; son los temas transversales. Estos son aquellos que están determinados por situaciones socialmente problemáticas y que atraviesan o envuelven el análisis de la realidad, impregnándola de una ética y una moral para la convivencia.

Los temas transversales hacen referencia a contenidos que no están encuadrados en un módulo concreto del ciclo, sino que han de ser tratados a lo largo de todas las etapas educativas y desde todas las áreas.

Abordaremos durante el curso, entre otros, los principios de educación cívica y moral, para la igualdad entre sexos, el rechazo a todo tipo de discriminaciones, el fomento de los hábitos de comportamiento democrático, de consumo responsable, la educación para la salud, la educación para la convivencia y la paz, la educación para la tolerancia y la educación ambiental.

Dichos temas se trabajarán tanto dentro del aula, tratados junto con los contenidos académicos que guarden relación y viéndose reflejados en la actuación del profesor/a, que hará saber al alumnado si su comportamiento o actuación se desvía de estos principios básicos; como fuera de ella, a través de las actividades organizadas por el centro educativo a tal fin, entre las que se encuentran los días conmemorativos y los planes y proyectos citados en el apartado tercero.