

FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

1º F.P.B. Servicios Comerciales

Curso 2018-2019

PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO:

“Atención al Cliente”



Comercio y Marketing

Título Profesional	TÍTULO PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS COMERCIALES
Normativa que regula el título	• Real Decreto ...127/2014, de 28 de febrero.
Módulo Profesional	ATENCIÓN AL CLIENTE (3005)
Departamento	COMERCIO Y MARKETING

Duración del Módulo (en horas)	Nº horas semanales
60	2

1.- Competencias Profesionales: Según Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero.

Relación de Competencias profesionales, respetando la letra con la que aparece en el Real Decreto.

- f) Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y características de los productos, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.
- r) 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.
- s) 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.
- t) 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.
- u) 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.
- v) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- w) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- x) 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.

2.- Objetivos Generales: Según Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero.

Relación de Objetivos generales, respetando la letra con la que aparece en el Real Decreto.

- f) Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.
- t) 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.
- u) 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.
- v) 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.
- w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- x) 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.
- y) 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.
- z) 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.

3.- Resultados de aprendizaje: Según Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero.

Relación de Resultados de aprendizaje, respetando el número con el que aparece en el Real Decreto.

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

4.- Obtención de unidades de trabajo del módulo profesional a partir de los resultados de aprendizaje.

MÓDULO PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE				
CP	OG	RA	CE	UNIDADES DE TRABAJO (UT)
f, r, s, t, u, v, w, x.	f, t, u, v, w, x, y, z.	RA 1 Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación..	<p>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</p> <p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</p> <p>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>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).</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>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.</p> <p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</p>	UT 1 Atención al cliente.

MÓDULO PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE				
CP	OG	RA	CE	UNIDADES DE TRABAJO (UT)
f, r, s, t, u, v, w, x.	f, t, u, v, w, x, y, z.	RA 2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	<p>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.</p> <p>b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.</p> <p>c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.</p> <p>d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.</p> <p>e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.</p> <p>f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.</p> <p>g) 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.</p> <p>h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</p>	UT 2 Venta de productos y servicios.

MÓDULO PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE				
CP	OG	RA	CE	UNIDADES DE TRABAJO (UT)
f, r, s, t, u, v, w, x	f, t, u, v, w, x, y, z.	RA 3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	<p>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.</p> <p>b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.</p> <p>c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</p> <p>d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</p> <p>e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</p> <p>f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente</p> <p>g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</p> <p>h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.</p>	UT 3 Información al cliente

MÓDULO PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE				
CP	OG	RA	CE	UNIDADES DE TRABAJO (UT)
f, r, s, t, u, v, w, x.	f, t, u, v, w, x, y, z.	RA 4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	<p>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.</p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p> <p>e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.</p> <p>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</p>	UT 4 Tratamiento de reclamaciones

5.- Secuencia, codificación y nº de horas que se asignan a las unidades de trabajo.

MÓDULO PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE		
SECUENCIA, CODIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN COMPLETA DE LA UT	Nº HORAS	EVALUACIÓN
UT 1 Atención al cliente.	15	1ª
UT 2 Venta de productos y servicios.	15	1ª y 2ª
UT 3 Información al cliente.	15	2ª y 3ª
UT 4 Tratamiento de reclamaciones.	15	3ª

6.- Anexo I: Desarrollo de cada Unidad de Trabajo

UT 1 Atención al cliente.				Nº de horas de la unidad	15
CP	OG	RA	Contenidos propuestos y según normativa	Contenidos mínimos exigibles	
f, r, s, t, u, v, w, x	f, t, u, v, w, x, y, z	1	<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. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	

UT 2 Venta de productos y servicios.				Nº de horas de la unidad	15
CP	OG	RA	Contenidos propuestos y según normativa	Contenidos mínimos exigibles	
f, r, s, t, u, v, w, x	f, t, u, v, w, x, y, z	2	<ul style="list-style-type: none"> - Actuación del vendedor profesional. - Exposición de las cualidades de los productos y servicios. - 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 	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han analizado las diferentes tipologías de público. b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial. d) Se ha diferenciado entre información y publicidad. 	

UT 3 Información al cliente				Nº de horas de la unidad	15
CP	OG	RA	Contenidos propuestos y según normativa	Contenidos mínimos exigibles	
f, r, s, t, u, v, w, x	f, t, u, v, w, x, y, z	3	<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. - Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. - Objeciones de los clientes y su tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos. e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente. f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente. g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo. 	

UT 4 Tratamiento de reclamaciones				Nº de horas de la unidad	15
CP	OG	RA	Contenidos propuestos y según normativa	Contenidos mínimos exigibles	
f, r, s, t, u, v, w, x	f, t, u, v, w, x, y, z	4	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	

7.- Temas transversales

Partimos de la creencia de que los temas trasversales deben impregnar nuestra labor docente y estar presentes en el aula de forma permanente, pues se refiere a los problemas y preocupaciones fundamentales de nuestra sociedad y por lo tanto de nuestros alumnos.

De los distintos temas trasversales:

- Educación para la convivencia
- Educación para la salud
- Educación para la paz
- Educación del consumidor
- Educación no sexista
- Educación ambiental
- Educación sexual
- Educación vial
- Educación para Europa
- Educación multicultural

La educación para la convivencia, que persigue y concreta una parte importante de los objetivos de educación moral y cívica presentes en todo el currículo. Debemos educar para la convivencia en el pluralismo mediante un esfuerzo formativo en dos direcciones:

- El respeto a la autonomía de los demás.
- El dialogo como forma de solucionar las diferencias.

La educación para la paz, que no debe disociarse de la educación para la comprensión, la tolerancia, la no violencia, la cooperación. Por desgracia, a estas edades se generan múltiples conductas violentas, que deben ser cortadas y reducidas en el aula, pues pueden ser fruto de conflicto fuera de ella y germen de comportamientos insospechados a nivel social.

La educación para el consumidor, puede ser desarrollada, entre otros en los siguientes objetivos, claramente vinculados a las materias impartidas:

- Adquirir esquemas de decisión que consideren todas las alternativas y los efectos individuales, sociales, económicos y medioambientales
- Desarrollar un conocimiento de los derechos del consumidor y las formas de hacerlos efectivos.
- Crear una conciencia de consumidor responsable que se situé críticamente ante el consumismo y la publicidad.
- Impulsar la protección del medio ambiente desarrollando hábitos en la gestión de residuos.

La educación no sexista plantea desde los centros educativos la necesidad de crear una dinámica correctora de las discriminaciones. Entre sus objetivos están:

- Desarrollar la autoestima y una concepción del cuerpo como expresión de la personalidad.
- Corregir prejuicios sexistas entre nuestro alumnado y sus manifestaciones en el lenguaje.
- Consolidar hábitos no discriminatorios.

La educación ambiental, permitirá en nuestro caso:

- Desarrollar conciencia de responsabilidad del medio ambiente.
- Impulsar capacidades de relacionarse con el medio ambiente, en este caso el mas próximo, es decir, el entorno escolar, fomentando hábitos individuales y colectivos que favorezcan su mejora y conservación.

La educación multicultural o intercultural viene exigida por la creciente intercomunicación de las culturas, ya la hacen más urgente los brotes de racismo y xenofobia observados ante la creciente presencia entre nosotros de inmigrantes racial y culturalmente diferentes. Ante esta necesidad, se deberá abortar cualquier comentario despectivo para personas, culturas o creencias diferentes de la nuestra.

Los decretos que han establecido los currículos de las distintas etapas educativas definen una serie de enseñanzas que han de estar presentes en las diferentes áreas.

La presencia de actitudes y valores ha sido estructurada en los siguientes temas:

Educación del consumidor.

Educación para la paz

Educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos.

Educación para la salud.

Educación sexual.

Educación moral y cívica.

Educación medioambiental.

Drogodependencia.

Racismo y xenofobia.

8.- Metodología Didáctica

Según el RD 1538/2006: *la metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente.*

Según estos principios tenemos que tener en cuenta lo siguiente:

- El/la profesor/a acercará los contenidos del módulo al alumnado de una manera clara y sencilla, con el ánimo de conseguir su involucración, colaboración y participación activa.
- El/la alumno/a trabajará determinados contenidos de manera individual, pero se fomentará sobre todo el trabajo en equipos, tal como ocurre en la vida laboral.
- Se preparará al alumno/a para la actividad en el campo profesional lo que facilitará su adaptación al mundo laboral.
- Se contribuirá al desarrollo personal del alumnado, al ejercicio de una ciudadanía democrática y al aprendizaje permanente.
- Se alternarán los contenidos teóricos con los casos prácticos relacionados que ayudarán al alumnado a la comprensión y asimilación de la teoría.
- El/la alumno/a realizará los ejercicios y actividades propuestas, para comprobar el aprendizaje.
- Se realizarán actividades fuera del aula que ayudarán a profundizar en lo tratado, y serán revisadas y analizadas en clase.

Además:

- La organización de estas enseñanzas tendrá carácter flexible para adaptarse a las distintas situaciones presentadas por los alumnos y las alumnas.
- La metodología de estas enseñanzas tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales que se incluyen en cada título. Dicho carácter integrador deberá dirigir la programación de cada uno de los módulos y la actividad docente.
- La metodología empleada se adaptará a las necesidades de los alumnos y las alumnas y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitar a cada alumno y alumna la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.
- Las Administraciones educativas fomentarán el desarrollo de los valores inherentes al principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social, con particular atención a la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, así como a la prevención de la violencia de género, y al respeto a los derechos de las personas con discapacidad.

9.- Instrumentos y criterios de calificación

PROCEDIMIENTO E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Se utilizará el sistema de evaluación continua, en el que cada alumno/a será evaluado por su trabajo diario, tanto individual como en grupo, valorándose tanto los conocimientos, como las capacidades, destrezas, habilidades y actitudes adquiridas, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos para este Módulo.

Se llevarán a cabo **tres evaluaciones** durante el curso que coincidirán, aproximadamente, con el final de cada trimestre del curso académico.

Los **instrumentos de evaluación y calificación** a utilizar, para medir el nivel de adquisición de las capacidades por los alumnos/as, serán los siguientes:

- **La asistencia regular a las clases y demás actividades lectivas.**
- **La actitud y trabajo diario del alumno/a en el aula.**
- **La realización y presentación de trabajos y actividades propuestas.**
- **Las pruebas escritas propuestas para la evaluación.**

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Para asignar la calificación en el Módulo a cada uno de los alumnos/as, se aplicarán los siguientes criterios de calificación:

- **Asistencia regular a clase:** Será imprescindible acreditar la **asistencia del 80%**, al menos, del total de las horas lectivas del Módulo para poder ser evaluado por el sistema de evaluación continua.
- **Seguimiento del trabajo diario del alumno/a.** Se valorará:
 - Su participación en las clases, sus intervenciones y explicaciones sobre los temas y ejercicios propuestos, su dedicación e interés en las actividades que se realicen.
 - Actividades realizadas dentro y fuera del aula.

Se le asignará un **20 %** de la calificación global.

- **Trabajos presentados.** Se valorará:

- La realización y presentación correcta de los trabajos, ejercicios y tareas propuestas, tanto individuales como en grupo.

Se le asignará un **20 %** de la calificación global.

- **Pruebas escritas propuestas para la evaluación:** Será necesario haber obtenido **calificación positiva** en las pruebas y controles realizados durante el período.

Supondrá un **60 %** de la calificación total.

De acuerdo con el proceso de evaluación continua, el resultado positivo en una evaluación supone haber superado las anteriores. De ello se deduce también que, **para poder obtener un resultado positivo en una evaluación, es necesario tener superadas todas las anteriores.**

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

Los/as alumnos/as que hayan obtenido resultados negativos en alguna evaluación, deberán realizar **actividades de recuperación**, que podrán consistir en:

- La realización de **trabajos y ejercicios** sobre aquellos aspectos en que se hubiesen detectado mayores deficiencias.
- La repetición de determinadas **actividades**, cuando se hubiese observado que en su realización el/la alumno/a no dedicó el suficiente tiempo o esfuerzo.

Al final de curso, los/as alumnos/as que no hayan superado todas las evaluaciones, deberán realizar una **“prueba de suficiencia global”** o PRUEBA DE MÍNIMOS, en la cual, se exigirán los contenidos, tanto teórico como prácticos, que se consideran **mínimos** para la obtención de las capacidades terminales del Módulo.

10.- Atención a la Diversidad

La Formación Profesional Básica se organiza de acuerdo con el principio de atención a la diversidad de los/as alumnos/as y su carácter de oferta obligatoria. Las medidas de atención a la diversidad estarán orientadas a responder a las necesidades educativas concretas de los/as alumnos/as y a la consecución de los resultados de aprendizaje vinculados a las competencias profesionales del título, y responderá al derecho a una educación inclusiva que les permita alcanzar dichos objetivos y la titulación correspondiente, según lo establecido en la normativa vigente en materia de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Se aplicará una metodología que lleve al alumnado a asimilar los conceptos básicos necesarios, reduciendo al máximo la simple memorización y que permita realizar la práctica correspondiente.

Las explicaciones impartidas en el aula se presentarán junto con el desarrollo de actividades prácticas que optimicen el proceso de enseñanza-aprendizaje. Las actividades se establecerán en grado creciente de dificultad, de manera que la ejecución de una sirva de base para la siguiente y, además, sirva al alumno/a y al profesor/a como indicador para conocer el grado de consecución de los objetivos.

Para no limitar el aprendizaje del alumnado se programarán actividades o trabajos de ampliación para los/as alumnos/as más aventajados y de refuerzo para aquellos que deban recuperar conceptos que no dominan. También se facilitará al alumno/a que no supere la evaluación del módulo la recuperación del mismo, con actividades complementarias y nuevas pruebas orales o escritas, para que pueda demostrar que ha adquirido las capacidades terminales y los objetivos programados.

11.- Materiales y recursos didácticos			
Agrupación alumnos	Material escrito	Recursos informáticos y otros	
		Informáticos	Otros
Clase plenaria	Teoría elaborada por el profesor extraída de los libros "Atención al Cliente" de las editoriales Mac Graw Hill, Paraninfo y Editex		Proyector multimedia o cañón.
Trabajo individual	Actividades facilitadas por el profesor.	Equipo y software necesario.	Conexión a internet.
Trabajo en equipo	Contenido facilitado por el profesor.	Equipo y software necesario.	Conexión a internet. Aula taller. Biblioteca.

12.- Actividades complementarias y extraescolares
<ul style="list-style-type: none"> - Los alumnos/as realizarán una visita al aula del Centro de Formación al Consumidor situada en Lugones (Asturias). - Los alumnos/as realizarán una visita de observación a la Zona Comercial de Oviedo (Asturias). - Los alumnos/as realizarán una visita de observación al mercado tradicional de Oviedo (Asturias). - Los alumnos/as realizar una visita a: <ul style="list-style-type: none"> o COGERSA. o Instituto de Prevención de Riesgos laborales. o Almacén Central de Mas y Mas. o MECALUX. o Centro Logístico de INDITEX