

	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN CICLO FORMATIVO: Gestión Administrativa	RESUMEN PROGRAMACIÓN Curso: 2017/2018
---	--	---

Módulo: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de: tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa así como desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución entre otras funciones administrativas recogidas en el módulo.

1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al finalizar el módulo, el alumnado deberá, como mínimo, saber, comprender y ser capaz de:

1. Seleccionar técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.
2. Transmitir información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.
3. Transmitir información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública
4. Archivar información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos
5. Reconocer necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
6. Atender consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.
7. Potenciar la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.
8. Aplicar procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

2. CONTENIDOS BÁSICOS

Los contenidos básicos correspondientes a este módulo profesional, y que aparecen regulados en la Orden de 11 de marzo de 2013 (BOJA nº 77 de 23 de abril de 2013), se desarrollarán a través de las siguientes unidades didácticas:

1. La comunicación empresarial
2. Organización de la empresa
3. La comunicación escrita en la empresa. Las comunicaciones breves
4. La comunicación escrita en la empresa. La carta comercial
5. Otros documentos de uso en la empresa y las administraciones públicas
6. Medios y equipos ofimáticos y telemáticos. El correo electrónico
7. La correspondencia. El servicio de correos
8. Sistemas de ordenación y clasificación documental I
9. Sistemas de ordenación y clasificación documental II
10. Archivo de la información en soporte papel
11. Archivo de la información en soporte informático
12. La comunicación oral
13. Reconocimiento de las necesidades de los clientes
14. Atención de consultas, quejas y reclamaciones
15. Potenciación de la imagen de la empresa
16. Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente

Estas **unidades didácticas, así como las actividades y supuestos prácticos a realizar, serán basados en el libro de la editorial Paraninfo y en los elaborados por la profesora** que imparte el módulo, y se enviarán por **e-mail** al alumnado.

3. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE VALORACIÓN Y CALIFICACIÓN

Serán de aplicación los Criterios Generales de Evaluación y Calificación establecidos por el Departamento de Administración y Gestión (70% pruebas objetivas, 20% trabajo individual y/o grupal y 10% actitud, interés, participación...), así como los criterios de evaluación establecidos en la Orden de 29 de septiembre de 2010 (BOJA nº 202 de 15 de octubre),

El alumnado que deba recuperar evaluaciones parciales no superadas tendrá que:

- a) realizar una nueva prueba objetiva de contenidos, y
- b) entregar las actividades prácticas propuestas no realizadas o que hayan sido deficientes.

Si la calificación obtenida en las dos evaluaciones parciales ha sido positiva, la calificación de la evaluación final ordinaria se obtendrá calculando la nota media de dichas evaluaciones.

“La programación completa del módulo puede ser consultada por el alumnado, previa solicitud, en el Departamento”