

 <p>IES Severo Ochoa</p>	<p>DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>CICLO FORMATIVO: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</p>	<p>RESUMEN PROGRAMACIÓN</p> <p>Curso: 2017/2018</p>
--	---	--

Módulo: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de organizar y supervisar la gestión administrativa de personal, ajustándose a la normativa laboral vigente y a los protocolos establecidos. Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades realizadas en la comunicación con proveedores/clientes, así como atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución entre otras funciones.

1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

- 1.- Caracterizar técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.
 - 2.- Realizar comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
 - 3.- Elaborar documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.
 - 4.- Determinar los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.
 - 5.- Aplicar técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.
 - 6.- Gestionar consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.
- Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

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. Organizaciones empresariales
2. Comunicación e información
3. Comunicación e imagen corporativa
4. Comunicación escrita en la empresa
5. Correspondencia comercial I
6. Correspondencia comercial II
7. Gestión de correspondencia e información
8. Atención al cliente o consumidor
9. Organización del servicio postventa
10. Reclamaciones y derechos del consumidor
11. MK e imagen empresarial
12. Conocimiento e investigación del mercado

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 para cada resultado de aprendizaje en la Orden de 11 de marzo de 2013 (BOJA nº 77 de 22 de abril de 2013).

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”