

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27015311	A Pinguela	Monforte de Lemos	2019/2020

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG01	Servizos administrativos	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3005	Atención á clientela	2019/2020	3	58	69

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA DEL PILAR CASTAÑO AIRA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión departamento



2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

A competencia xeral do título profesional básico en Servizos Administrativos consiste en realizar tarefas administrativas e de xestión básicas, con autonomía, responsabilidade e iniciativa persoal, operando coa calidade indicada, cumprindo as normas ambientais, de seguridade e de hixiene no traballo, e comunicándose de xeito oral e escrito nas linguas galega e castelá, así como nalgunha lingua estranxeira.

Esta competencia é común a todos os sectores produtivos. O ámbito produtivo no entorno do instituto está constituído, principalmente, por pequenas e medianas empresas dos sectores primario (actividades gandeiras, agrícolas e forestais) e terciario (empresas de servizos moi variados), onde os coñecementos desenvolvidos no currículo poden ser aplicados na súa totalidade.



3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Comunicación e atención ao cliente.	Coñecementos básicos sobre a comunicación e a información en xeral	14	20
2	Venda de produtos e servizos.	Conseguir vender a distintos tipos de clientes, a través dunha comunicación axeitada.	17	25
3	Información ao cliente.	Coñecer como tratar correctamente ao clientes en distintas situación	14	20
4	Tratamento de reclamacións.	Atender a reclamacións, queixas e suxerencias	17	25
5	Iniciativa emprendedora na atención á clientela.	Importancia do emprendemento.	7	10

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Comunicación e atención ao cliente.	14

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	SI

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Analízase o comportamento da clientela posible
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta
CA1.5 Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa

4.1.e) Contidos

Contidos
Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.
Barreiras e dificultades comunicativas.
Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.
Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.



4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Venda de produtos e servizos.	17

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustificaas desde o punto de vista técnico	SI

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.1 Analizouse a tipoloxía de público
CA2.2 Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral
CA2.3 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial
CA2.4 Diferenciouse entre información e publicidade
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables
CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida

4.2.e) Contidos

Contidos
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Técnicas de venda.



4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Información ao cliente.	14

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	SI

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos
CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso
CA3.3 Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais apareladas

4.3.e) Contidos

Contidos
Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.
Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.
Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.
Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.



4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento de reclamacións.	17

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	SI

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA5.1 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación
CA5.5 Cubriuse unha folla de reclamación
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo

4.4.e) Contidos

Contidos
Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.
Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.



4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Iniciativa emprendedora na atención á clientela.	7

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA4.1 Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela

4.5.e) Contidos

Contidos
A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.
Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.
O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.



5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

MINIMOS ESIXIBLES PARA ALCANZAR A AVALIACIÓN POSITIVA

- Analizar o comportamento da clientela posible.
- Obter a información necesaria da posible clientela.
- Favorecer a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta.
- Manter unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.).
- Dar resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado.
- Expresar oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as.
- Manter unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato.
- Transmitir información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa.
- Analizar a tipoloxía de público.
- Diferenciar clientela de provedores/as e do público en xeral.
- Recoñecer a terminoloxía básica de comunicación comercial.
- Diferenciar entre información e publicidade.
- Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público.
- Informar a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables.
- Asesorar a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha.
- Transmitir á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso.
- Identificar os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto.
- Recoller a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións.
- Manter sempre o respecto cara á clientela.
- Intentar a fidelización da clientela co bo resultado do traballo.
- Definir o período de garantía e as obrigas legais apareladas.
- Caracterizar o perfil de persoa emprendedora e describir os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela.
- Valorar a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela.
- Recoñecer os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.
- Ofrecer alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable.
- Recoñecer os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións.
- Subministrar á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso.
- Recoller os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación.
- Cubrir unha folla de reclamación.
- Compartir información co equipo de traballo.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN



Sancionarase coa cualificación de cero cando se comprobe que o alumno/a non actuou limpamente ao realizar as probas exercicios ou actividades porque copiara ou realizara condutas similares (permitir que outras persoas copien, levar teléfono móbil, auriculares, chuletas...(aínda que non sexan usados) ou participar en calquera actividade ou estratexia para mellorar os resultados propios ou alleos mediante procedementos deshonestos). Neste caso a recuperación será realizada no mes de xuño.

Diariamente pasarase unha folla de sinaturas ao alumnado que ao remate do módulo suporán un 0,5 puntos da nota. Esta folla de sinaturas evidenciará as faltas de puntualidade, que contarán se cando se pase para asinar o alumno non está presente. 3 faltas de puntualidade no trimestre suporán non puntuar neste apartado.

O comportamento correcto cos compañeiros e unha actitude de respecto cos mesmos e a profesora suporán 1 punto.

Realizar en prazo os traballos encomendados na aula: actividades, carpeta organizada, exposicións,....suporán 1,5 puntos.

Polo indicado, a cualificación das unidades didácticas suporán un 70% da nota.

CUALIFICACIÓN POR UNIDADE DIDÁCTICA:

- En cada unidade didáctica establécese o instrumento a aplicar segundo os contidos da mesma. Se o instrumento é proba escrita esta poderá ser exame teórico ou práctico, exposicións,...

- Para aprobar unha unidade didáctica deberán acadar como mínimo un 4,5 e sempre que a actitude sexa a adecuada.

As ausencias inxustificadas ás devanditas probas e ou actividades, conllevarán automaticamente un cero. Só se admitirá xustificación por motivos de saúde (enfermidade grave que impida fisicamente a asistencia á realización do exame/actividade) ou deber inescusable debidamente documentado (citación xudicial inaprazable...), valorado pola profesora.

A nota da 2ª avaliación coincidirá coa nota final do módulo.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Aquel alumnado que non supere unha avaliación terá unha recuperación para poder recuperar as unidades non superadas.

Quen continúe sen superar a materia, poderá presentarse a un exame final de todo o contido do módulo.

Esta proba será cualificada entre 1 e 10, e para superala, e preciso obter un mínimo de 5.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Segundo o establecido regulamentariamente, a asistencia regular do alumnado as clases e as demais actividades lectivas programadas é condición indispensable para levar a cabo a súa avaliación continua. Aqueles alumnos/as que acaden un número de faltas sen xustificar, igual ou superior ao 10% da duración do módulo, perderán o dereito a avaliación continua, salvo no caso de alumnado en idade de escolarización obligatoria, previa comunicación ao devandito alumno/a ou aos seus títos no caso de ser menor de idade.

Os alumnos/as nesta situación poderán seguir asistindo as clases pero non realizarán as probas de avaliación que se realicen ao longo do curso. No seu lugar, establecerase un sistema de avaliación extraordinario que consistirá na resolución de probas teóricas, exercicios e casos prácticos mediante os medios informáticos usados na aula, sobre os contidos mínimos programados. A valoración será de 0 a 10 puntos

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

A autoavaliación do profesorado debe ser unha práctica constante e continua, adoita ser un proceso interno, de reflexión intrínseca e de necesidade esencial no traballo do profesorado.

A presente programación avaliarase mediante o procedemento establecido polo control do sistema de calidade establecido no centro. Dito control realízase principalmente por medio do cumprimento dos seguintes documentos:

- Enquisa para a avaliación do profesor, que é unha autoavaliación dos alumnos da materia sobre as actividades docentes realizadas polo profesor.
- Actividades de aula desenvolvidas, que recolle a información sistemática sobre as actividades docentes realizadas polo profesor e emitida polo mesmo, para realizar un autocontrol de ditas actividades.
- Recollida de datos para a xunta de avaliación, que recolle as conformidades/non conformidades e as actuacións derivadas das non conformidades referentes ó alumnado (suspensos) e cumprimento da programación.
- Memoria fin de curso, na que, entre outros temas, trátase da porcentaxe da programación impartida, a realización de modificacións na mesma e as propostas de mellora para o seguinte curso académico.

Ademais, en reunións de departamento, o longo do curso, realizarase o seguimento e control da programación, tomando as medidas oportunas se é o caso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Na 2a quincena do mes de outubro, levarase a cabo a reunión de Avaliación inicial.

No caso de que algún alumno ou alumna presentase dificultades de aprendizaxe ou fosen precisas medidas específicas para lograr a súa adaptación ao módulo, habería que estudar, nese momento (na avaliación inicial), e despois de coñecer ao alumno, as medidas máis axeitadas para poñer en marcha, tendo en conta, os consellos do Departamento de Orientación do Instituto.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

O punto de partida de todo proceso educativo será a consideración da totalidade do alumnado como diverso, por elo, calquera deseño curricular deberá ter en conta as diferencias dos alumnos/as.

É moi importante a hora de deseñar e organizar as actividades atender á diversidade do grupo. Pode haber alumnos/as que non conseguen os obxectivos previstos ou, polo contrario, que os alcancen sobradamente. En ambos casos é necesario expor alternativas.

Pódense adoptar as seguintes medidas:

En relación á Metodoloxía:



Modificación dos agrupamentos previstos para a realización das tarefas, considerando grupos heteroxéneos, en ritmos, capacidades, etc., o que facilita a educación na diversidade.

Modificación dos procedementos ordinarios tendo en conta só aqueles que sexan fundamentais.

En relación as actividades:

Pódense ofrecer para cada actividade a desenrolar tres posibilidades:

Unha común, para a totalidade do alumnado, que lles permita comprender e asimilar os contidos mínimos.

Unha mais sinxela, para aqueles alumnos que non alcancen os contidos mínimos.

Una mais complexa, para os alumnos que superen os obxectivos previstos, que permita un maior afundimento nos coñecementos adquiridos.

En relación aos contidos:

Primaranse uns contidos sobre outros. Pode ser preciso eliminar contidos de carácter secundario.

En relación á temporalización:

Pode ser preciso modificar a secuenciación prevista para algún bloque temático o algunha unidade de traballo, adaptándoos ás distintas situacións.

En relación á avaliación:

Pódense modificar os criterios de avaliación, así como as técnicas e os instrumentos.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

A práctica docente incorporará os temas transversais inseríndoos co resto de contidos que compoñen o currículo e dando un trato preferente ao fomento da responsabilidade, ao respecto, á colaboración no traballo en equipo, á non discriminación, ao respecto por outras culturas,...

Estes e outros contidos, serán tidos en conta ao longo do curso, e mais concretamente, serán valorados no apartado de actitude.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Proporase a participación en actividades programadas polo departamento e/ou a dirección do centro que supoñan interaccionar con outras realidades diferentes ao seu contexto habitual: visitas a empresas, viaxes culturais...