

**FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA**  
**CURSO:2º**  
**Año Académico: 2019-20**  
**MÓDULO PROFESIONAL: 3005. Atención al cliente.**

Contenidos mínimos	Resultados de aprendizaje mínimos	Criterios de evaluación
<p><b>CM1 Atención al cliente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos de la comunicación</li> <li>- Canales de comunicación con el cliente</li> <li>- Barreras de comunicación</li> <li>- Comunicación verbal, no verbal y escrita .</li> <li>- Empatía y receptividad</li> </ul>	<p><b>RA 1)</b> Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.</p>	<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</p>

		<p>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>
<p><b>CM2 Venta de productos y servicios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actuación del vendedor profesional.</li> <li>- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.</li> </ul>	<p><b>RA 2) Comunica</b> al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico</p>	<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</p>
<p><b>CM2 Venta de productos y servicios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El vendedor.</li> </ul> <p>Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El vendedor profesional: modelo de actuación.</li> </ul> <p>Relaciones con los</p>		

<p>clientes.</p> <p>- Técnicas de venta.</p>		<p>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>
<p><b>CM3: Información al cliente:</b></p> <p>- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.</p> <p>- Necesidades y gustos del cliente</p> <p>- Objeciones de los clientes y su tratamiento.</p>	<p><b>RA 3)</b> Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.</p>	<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</p>

		<p>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>
<p><b>CM4: Tratamiento de quejas y reclamaciones:</b></p> <p>- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. - Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras.</p>	<p><b>RA 4) Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación</b></p>	<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</p>

		<p>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>
--	--	--

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN	Especificaciones y ponderación:
Observación de la actividad didáctica diaria	10% (se calificará de 0 a 10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitud</li> <li>- Hábitos de trabajo</li> <li>- Asistencia y puntualidad-</li> <li>- Interés y participación</li> <li>- Respeto a las normas de convivencia</li> <li>- Cumplimiento de las normas: no beber ni comer en</li> </ul> <p>clase, cuidado de los materiales, orden y limpieza del área de trabajo, autonomía....)</p>
Cuaderno, deberes, trabajos individuales y de	20% (se calificará de 0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Cuaderno:</b> trimestralmente se puntuará el</li> </ul>

grupo	a 10)	<p>cuaderno del alumno evaluando el seguimiento de la asignatura, realización de actividades, orden y limpieza. (5%)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Deberes:</b> Entrega puntual de deberes (10%)</li> <li>- <b>Trabajos individuales y de grupo:</b> se valorará su entrega puntual, interés, corrección, y participación (si se realiza en grupo). (5%)</li> </ul>
Pruebas de evaluación y exámenes	<p>70%</p> <p>(se calificará de 0 a 10)</p>	<p>- Se tendrá en cuenta la puntuación de los exámenes y pruebas de evaluación (en este módulo los exámenes contienen parte escrita y parte práctica en forma de <i>Rolplays</i> dando siempre más peso a este último formato)</p>