

**FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA**  
**CURSO: 1º**  
**Año Académico: 2021-2022**  
**MÓDULO PROFESIONAL: 3005. Atención al cliente**

U.D.1 Atención al cliente			
<p><b>Objetivo:</b> a) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.</p> <p><b>Competencia profesional.</b> a) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.</p>			
Resultado de aprendizaje	Criterio de evaluación	CONTENIDOS MÍNIMOS	Instrumentos de evaluación
<p><b>RA nº1.-</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 prefijado de forma oral delante de un grupo o en una</p>	<p><b>TEORIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Elementos de la comunicación.</b></li> <li>- Canales de comunicación con el cliente.</li> <li>- <b>Barreras de comunicación.</b></li> <li>- <b>Comunicación verbal, no verbal y escrita.</b></li> <li>- Empatía y receptividad.</li> </ul> <p><b>EJERCICIOS Y PRÁCTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Ejercicios sobre reconocimiento de los elementos de la comunicación.</b></li> <li>➤ Ejercicios orales y escritos sobre barreras de comunicación.</li> <li>➤ <b>Simulaciones de interacciones consumidor/cliente.</b></li> </ul>	<p>Observación de la actitud y la actividad de en clase. (10%)</p> <p>Realización y entrega de ejercicios. Deberes. (20%)</p> <p>Examen teórico práctico de la unidad. (70%)</p>

	relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.		
--	--	--	--

	<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>		
--	--	--	--

**U.D.2 Venta de productos y servicios**

**Objetivo:** a) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.

**Competencia profesional.** a) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

<b>Resultado de aprendizaje</b>	<b>Criterio de evaluación</b>	<b>CONTENIDOS MÍNIMOS</b>	<b>Instrumentos de evaluación</b>
---------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------------

<p><b>RA nº1.-</b> Comunica 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) <b>Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.</b></p> <p>d) <b>Se ha diferenciado entre información y publicidad.</b></p> <p>e) <b>Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.</b></p> <p>f) Se ha informado al cliente de las características del servicio,</p>	<p><b>TEORÍA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Actuación del vendedor profesional.</b></li> <li>- <b>Exposición de las cualidades de los productos y servicios El vendedor.</b></li> <li>- <b>Características, funciones y actitudes</b></li> <li>- Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo</li> <li>- El vendedor profesional: modelo de actuación.</li> <li>- Relaciones con los clientes</li> <li>- Técnicas de venta</li> </ul> <p><b>EJERCICIOS Y PRÁCTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Simulación de ventas y compras con clientes.</b></li> </ul>	<p>Observación de la actitud y la actividad de en clase. (10%)</p> <p>Realización y entrega de ejercicios y cuestionarios. Deberes. (20%)</p> <p>Examen teórico práctico de la unidad. (70%),</p>
--	--	---	---

Colegio La Purísima - Zaragoza

	<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Búsqueda de distintas técnicas de venta online.</li> <li>➤ <b>Ejercicios del libro.</b></li> </ul>	
--	--	---	--

**U.D.3 Desarrollo de ventas de ventas e información al cliente**

**Objetivo:** a) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.

**Competencia profesional.** a) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

<b>Resultado de aprendizaje</b>	<b>Criterio de evaluación</b>	<b>CONTENIDOS MÍNIMOS</b>	<b>Instrumentos de evaluación</b>
<b>RA nº3.-</b> 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) <b>Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</b></p> <p>d) <b>Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</b></p> <p>e) <b>Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</b></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>TEORÍA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Roles, objetivos y relación clienteprofesional</b></li> <li>- <b>Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio</b></li> <li>- <b>Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.</b></li> <li>- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.</li> <li>- Objeciones de los clientes y su tratamiento.</li> </ul> <p><b>EJERCICIOS Y PRÁCTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Simulación de actuaciones con clientes.</b> ➤ Búsqueda de distintas técnicas de venta online.</li> <li>➤ <b>Ejercicios del libro.</b></li> </ul>	<p>Observación de la actitud y la actividad de en clase. (10%)</p> <p>Realización y entrega de ejercicios y cuestionarios. Deberes. (20%)</p> <p>Examen teórico práctico de la unidad. (70%)</p>

U.D.4 Tratamiento de ventas y reclamaciones			
<p><b>Objetivo:</b> a) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.</p> <p><b>Competencia profesional.</b> a) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.</p>			
Resultado de aprendizaje	Criterio de evaluación	CONTENIDOS MÍNIMOS	Instrumentos de evaluación
<p><b>RA nº4.-</b> Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación</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) <b>Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</b></p> <p>c) <b>Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</b></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>	<p><b>TEORÍA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.</b></li> <li>- <b>Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras</b></li> </ul> <p><b>EJERCICIOS Y PRÁCTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Ejercicios de cumplimentación de documentación relativa a posibles reclamaciones.</b></li> <li>➤ <b>Simulaciones de situaciones con posibles reclamaciones.</b></li> <li>➤ Visionado de distintos vídeos con posterior coloquio sobre actuaciones ante situaciones conflictivas.</li> </ul>	<p>Observación de la actitud y la actividad de en clase. (10%)</p> <p>Realización y entrega de ejercicios y cuestionarios. Deberes. (20%)</p> <p>Examen teórico práctico de la unidad. (70%)</p>