

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

U.D.1 Atención al cliente			
<p>Objetivo: a) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.</p> <p>Competencia profesional. 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>RA nº1.- 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>TEORIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos de la comunicación. - Canales de comunicación con el cliente. - Barreras de comunicación. - Comunicación verbal, no verbal y escrita. - Empatía y receptividad. <p>EJERCICIOS Y PRÁCTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejercicios sobre reconocimiento de los elementos de la comunicación. ➤ Ejercicios orales y escritos sobre barreras de comunicación. ➤ Simulaciones de interacciones consumidor/cliente. 	<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.

Resultado de aprendizaje	Criterio de evaluación	CONTENIDOS MÍNIMOS	Instrumentos de evaluación
---------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------------

<p>RA nº1.- 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) 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,</p>	<p>TEORÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actuación del vendedor profesional. - Exposición de las cualidades de los productos y servicios - El vendedor. Características, funciones y actitudes - Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo - El vendedor profesional: modelo de actuación. - Relaciones con los clientes - Técnicas de venta <p>EJERCICIOS Y PRÁCTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Simulación de ventas y compras con clientes. 	<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"> ➤ Búsqueda de distintas técnicas de venta online. ➤ Ejercicios del libro. 	
--	--	---	--

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.

Resultado de aprendizaje	Criterio de evaluación	CONTENIDOS MÍNIMOS	Instrumentos de evaluación
RA nº3.- 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) 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 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>TEORÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Roles, objetivos y relación clienteprofesional - Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio - Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. - Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. - Objeciones de los clientes y su tratamiento. <p>EJERCICIOS Y PRÁCTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Simulación de actuaciones con clientes. ➤ Búsqueda de distintas técnicas de venta online. ➤ Ejercicios del libro. 	<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>Objetivo: a) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.</p> <p>Competencia profesional. 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>RA nº4.- 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) 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 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>TEORÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. - Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras <p>EJERCICIOS Y PRÁCTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejercicios de cumplimentación de documentación relativa a posibles reclamaciones. ➤ Simulaciones de situaciones con posibles reclamaciones. ➤ Visionado de distintos vídeos con posterior coloquio sobre actuaciones ante situaciones conflictivas. 	<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>