

DEPARTAMENTO

MATERIA

CURS 2024-2025

COMERCIO Y MARKETING		Atención al cliente, consumidor y usuario	2 CFGS Màrqueting i publicitat
Continguts			
1a Evaluación	2a Evaluación	3a Evaluación	
<p>UNITAT 1: Atención al cliente y técnicas de comunicación.</p> <p>UNITAT 2: Gestión y solución de quejas y reclamaciones: procesos de mediación y arbitraje.</p> <p>UNITAT 3: : La protección del consumidor</p>	<p>UNITAT 4: Organización de un sistema de información</p> <p>UNITAT 5: Elaboración de un plan de calidad y de mejora del servicio de atención al cliente, consumidor o usuario.</p>		

Avaluació	
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	<p>Pruebas específicas de evaluación: ejercicios teórico-prácticos 70%, pruebas objetivas de evaluación, para superarlas es necesario obtener un cinco o más.</p> <p>Trabajos individuales o en grupo, el trabajo en clase, actividades, ejercicios, problemas, ... 20%</p> <p>Comportamiento, asistencia, puntualidad, respeto del material e instalaciones, participación en clase, interés y dedicación por la materia 10%.</p> <p>Un 15% a més de faltes d'assistència implicarà la pèrdua de l'avaluació continua.</p>
RECUPERACIÓN o PRUEBA EXTRAORDINARIA	Prueba sobre contenidos mínimos de la materia.
PENDIENTES	No hay ningún alumno con esta materia pendiente.

