

PRUEBAS LIBRES PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULOS DE TÉCNICO Y TÉCNICO SUPERIOR DE FP ORIENTACIONES PARA LOS ALUMNOS

CICLO FORMATIVO	MÓDULO
Grado Medio de Gestión Administrativa	Comunicación Empresarial y Atención Al Cliente

TEMARIO

- La comunicación. Técnicas de comunicación empresarial.
- La comunicación oral presencial en la empresa.
- La comunicación oral no presencial en la empresa.
- La comunicación escrita en la empresa
- Documentos escritos en la comunicación empresarial.
- Correspondencia y archivo de la información
- El marketing en la actividad comercial y políticas de comunicación.
- Tipología de clientes y sus necesidades.
- La calidad en el servicio de atención al cliente.
- Atención de consultas, quejas y reclamaciones.

TEXTO DE REFERENCIA PARA PARA PREPARAR PRUEBA

- **Título:** Comunicación Empresarial y Atención al Cliente
- **Autores:** María García-Sauco Hijano
- **Editorial:** Macmillan Iberia, S.A.U.
- **Año de edición:** 2019
- **ISBN:** 978-84-17899-40-0

OTROS MATERIALES PARA PREPARAR LA PRUEBA

- Otros libros de texto: Mac Graw Hill (Comunicación empresarial y atención al cliente); Editex (Comunicación empresarial y atención al cliente)
- Páginas web:
 - <https://www.analisisnoverbal.com/lenguaje-corporal-y-comunicacion-no-verbal>
 - <https://www.cartascomerciales.com.es/cartas>
 - <https://www.marketingsgm.es/marketing-mix-servicios-las-7-ps;>

FORMATO DE LA PRUEBA: PARTES DE QUE CONSTA**PARTE 1ª: Teoría**

Se propondrán entre 40 preguntas tipo TEST. Las respuestas erróneas restarán: cada dos respuestas mal restarán una bien.

Tendrá un valor de 4 puntos sobre 10.

PARTE 2ª: Ampliación conocimientos teóricos

Dos preguntas de respuesta amplia, destinados a conocer el desarrollo del razonamiento y conocimientos de la materia.

Tendrá un valor de 2 puntos sobre 10.

PARTE 3ª: Práctica

Se propondrán 3 ejercicios prácticos. Incluyendo redacción de comunicaciones escritas, corrección de textos, clasificación alfabética,...

Tendrá un valor de 4 puntos sobre 10.

DURACIÓN DE LA PRUEBA: entre 2 y 3 horas.

MATERIALES NECESARIOS PARA REALIZAR LA PRUEBA

- Material de escritura

CALIFICACIÓN DE LA PRUEBA**PARTE 1ª (40 % del total):**

Se califica con 4 puntos

PARTE 2ª (20% del total):

Se califica con 2 puntos

PARTE 3ª (40% del total):

Se califica con 4 puntos

NOTA DE LA PRUEBA:

NOTA P1 + NOTA P2 + NOTA P3

OTRAS INDICACIONES

- La identificación con DNI u otro documento identificativo oficial es imprescindible para poder realizar el examen.
- Durante la prueba no se podrán utilizar ni tener en el pupitre: libros, apuntes, estuches, teléfonos móviles, calculadoras programables, o cualquier otro dispositivo de almacenamiento como relojes inteligentes.