

IES MARE NOSTRUM

C/ Beato Fco. Castelló Aleu s/n

03008 - Alicante

965 93 65 20 - 965 93 65

FAMILIA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

familia.administracion@iesmarenostrum.com

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

CICLO FORMATIVO	MÓDULO
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

TEMARIO

1. Organizaciones en la empresa
2. La comunicación presencial en la empresa
3. Comunicación telefónica y telemática.
4. Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial.
5. Tratamiento y envío de información empresarial
6. Comunicación y atención comercial.
7. Gestión de conflictos y reclamaciones.
8. Servicio postventa y fidelización de los clientes

TEXTO DE REFERENCIA PARA PARA PREPARAR PRUEBA

- **Título:** Comunicación y Atención al Cliente
- **Autores:** Fco. Javier Ariza Ramírez y Juan M. Ariza Ramírez
- **Editorial:** McGraw-Hill
- **Año de edición:** 2016
- **ISBN:** 978-84-486-0973-3
-

OTROS MATERIALES PARA PREPARAR LA PRUEBA

- Otros textos de Comunicación.

FORMATO DE LA PRUEBA: PARTES DE QUE CONSTA

- **PARTE 1ª: TEÓRICA (50% del total)**
 - Preguntas tipo test.
 - Cada cuestión tendrá varias respuestas posibles, de las cuales sólo una será válida.
 - Las respuestas erróneas restan puntuación
 - Preguntas a desarrollar.

- **PARTE 2ª: PRÁCTICA (50% del total)**
 - Dos ejercicios prácticos, correspondientes a los temas 4 y 5 del libro de referencia.
- **NOTA:** Se requiere un mínimo del 50% en cada parte para sumar las calificaciones del teórico y el práctico.

MATERIALES NECESARIOS PARA REALIZAR LA PRUEBA

- Bolígrafos, regla.

CALIFICACIÓN DE LA PRUEBA

- **PARTE 1ª (50% del total):**
 - Test se calificará sobre 2,5 puntos.
 - Las respuestas correctas sumarán 0,10 puntos.
 - Las respuestas erróneas restarán 0,05 puntos.
 - Las cuestiones no contestadas no tendrán ninguna puntuación.
 - Las preguntas a desarrollar se calificarán con 2,5 puntos.
- **PARTE 2ª (% del total): 50%**
 - Ejercicio 1. Se calificará con 1,50 puntos.
 - Ejercicio 2. Se calificará con 3,50 puntos.
- **NOTA DE LA PRUEBA:**

$$NOTA P1 \times \% + NOTA P2 \times \% + NOTA P3 \times \%$$

OTRAS INDICACIONES

- El examen se realizará íntegramente con bolígrafo. No se corregirán ni se calificarán las partes realizadas a lápiz.
- **No se admitirá el uso del corrector (tipex) en ninguna parte del examen.**
- Durante el examen, serán depositados sobre la mesa del profesor los móviles y relojes digitales. Entregándose en modo avión.
- Las respuestas del test se marcarán con bolígrafo. Cualquier rectificación deberá llevar un "NO" junto a la opción anulada.