

# PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

## COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

I.E.S. LAURONA  
CURSO ESCOLAR 2022-2023

**FAMILIA:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN  
**GRADO MEDIO:** TÉCNICO EN ADMINISTRACION Y FINANZAS  
**CURSO:** 1º SUPERIOR  
**CÓDIGO MÓDULO:** 0651  
**DURACIÓN HORAS:** 160 HORAS



MARIA LUISA BELDA  
TORRES

# ÍNDICE

## **1-INTRODUCCIÓN1**

**1.1. Justificación;**Error! Marcador no definido.

**1.2. Contextualización de la programación.2**

**1.3. Objetivos generales del título y su relación con el módulo5**

## **2-COMPETENCIAS7**

**2.1. Competencia general del título7**

## **3-CONTENIDOS.7**

## **4- UNIDADES DIDÁCTICAS.11**

**4.1. Organización de las unidades didácticas.11**

**4.2. Distribución temporal de las unidades didácticas14**

## **5-METODOLOGÍA: ORIENTACIONES DIDÁCTICAS.17**

**5.1. Metodología general.17**

**5.2. Metodología específica. Estrategias didácticas específicas.19**

**5.3. Actividades complementarias20**

**5.4. Elementos transversales21**

## **6-EVALUACIÓN DEL ALUMNADO.21**

**6.1. Criterios de evaluación.21**

**6.2. Resultados de aprendizaje22**

**6.3. Instrumentos de evaluación.23**

**4. Criterios de calificación.24**

**6.5. Actividades de refuerzo y ampliación.27**

## **7-RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS.27**

## **8-MEDIDAS DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECÍFICAS.28**

## **9-EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE29**

## 1-INTRODUCCIÓN

### 1.1. Justificación

El título de “**Técnico Superior en Administración y Finanzas**” y sus enseñanzas mínimas se regula por el RD 1584/2011, de 4 de noviembre, de conformidad con el RD 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social.

Con la entrada en vigor de la Orden ECD/308/2012, de 15 de febrero, se establece definitivamente el currículo y se implantan las enseñanzas amparadas por la LOE (Ley Orgánica de Educación 2/2006).

ORDEN 13/2015, de 5 de marzo, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.

#### Entorno profesional y puestos de trabajo

Las personas que obtienen el título de “Técnico Superior en Administración y Finanzas” pueden ejercer su actividad en empresas grandes, medianas o pequeñas, en cualquier sector de actividad, particularmente en el sector servicios, así como en las Administraciones Públicas, desempeñando tareas administrativas en las áreas laboral, comercial, contable y fiscal de dichas empresas o instituciones, ofreciendo servicio y atención a clientes/ciudadanos, realizando trámites administrativos con las administraciones públicas y gestionando el archivo y las comunicaciones de la empresa.

También podrán trabajar por cuenta propia, efectuando la gestión de su propia empresa o a través del ejercicio libre de una actividad económica, como en una asesoría financiera, laboral, etc.

- **Denominación:** *Administración y Finanzas*
- **Nivel:** *Formación Profesional de Grado Superior*
- **Duración:** *2.000 horas*
- **Familia Profesional:** *Administración y Gestión*
- **Referente europeo:** CINE-5b.

El módulo se imparte en el primer curso de Administración y Finanzas es de 160 horas, repartidas en 5 horas semanales.

## 1.2. Contextualización de la programación.

Esta programación se contextualiza en el IES Laurona, ubicado en la calle Dr. José Pérez Martínez, nº 6, de Lliria.



Según los datos del Padrón de 2020, el Municipio de Lliria cuenta con 23.482 habitantes, lo que supone el 14,17% de la población de la comarca (165.771 hab).

En cuanto a la composición de la población, el 73,58% son nacidos en la Comunidad Valenciana, y el 10,62% son emigrantes.

Respecto a la distribución de la población por edad, los menores de 29 años suponen aproximadamente un tercio de la población (30,43%).

Si nos centramos en el nivel de estudios de la población del municipio, predominan claramente los que tienen estudios medios (grado 2).



En el municipio de Lliria había censadas 1.366 empresas en 2020, y 12.629 en la comarca. Estas cifras indican que tanto la propia Lliria como la comarca de Camp del Túria disponen de un tejido empresarial significativo.

De ellas, el porcentaje que pertenecen al sector industria es 6%, a la construcción un 12% y 82% a servicios.

En definitiva, los datos demográficos y económicos expuestos justifican la pertinencia de la enseñanza de economía y de los diferentes ciclos formativos del departamento de administración del IES Laurona, en el municipio y en la comarca.

**Características del centro**

La oferta formativa del IES Laurona es amplia, pues comprende los niveles de ESO, Bachiller y Ciclos Formativos.

En el turno de mañana, se imparte:

<b>ESO</b> 1º ESO (4 grupos) 2º ESO (4 grupos + PAM) 3º ESO (3 grupos + PMAR), 4º ESO (3 grupos + PR4);
<b>BACHILLERATO</b> 1º y 2º, en las modalidades científica y Humanística y Social.
<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> FPB de Servicios Administrativos (1º y 2º) FPB de Electricidad y Electrónica (1º y 2º).
<b>CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO</b> GM de Gestión Administrativa (1º y 2º); GM de Instalaciones y Electrocomunicaciones (1º y 2º).

En el turno de tarde, la docencia abarca los siguientes ciclos formativos:

<b>CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR en la modalidad Presencial</b> GS de Administración y Finanzas (1º y 2º) GS de Mantenimiento Electrónico (1º y 2º) GS de Electromedicina Clínica (1º).
<b>CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO</b> GM de Farmacia y Parafarmacia (1º) desde el curso 2021-22.

El departamento de Prácticas Formativas se encarga de coordinar la Formación en los Centros de Trabajo (FCT). Un número significativo de alumnos que las realizan es contratado al finalizar su periodo formativo.

Según los datos del curso anterior<sup>1</sup>, el IES contaba con 755 alumnos matriculados, agrupados en 38 grupos, con el siguiente desglose:

Nivel académico	Número de alumnos	Grupos
ESO	361	19
Bachillerato ciencias	46	2
Bachillerato humanístico	73	2
Formación Profesional Básica	50	4
Ciclos Grado Medio	97	4
Ciclos Grado Superior	128	7
<b>Totales</b>	<b>755</b>	<b>38</b>

El departamento didáctico “Familia Administración y Gestión” está formado por 14 profesores, 7 PS y 7 PT.

### **Perfil del alumnado que cursa el módulo.**

El módulo de Comunicación y Atención al Cliente se imparte 5 horas semanales en el turno de tarde, que se inicia a las 14:15 y finaliza a las 21:10 horas, teniendo dos descansos de 20 y 10 minutos respectivamente. Su distribución es los lunes de 14:15 a 15:10, los miércoles de 20:15 a 21:10, los jueves de 14:15 a 15:10.

El grupo está compuesto por 24 estudiantes cuya edad oscila entre los 18 y 35 años. La mayoría proceden de Lliria, Eliana, Olocau, Pobla de Vallbona y Villamarxant.

<sup>1</sup> En el momento de realizar la presente programación, el periodo de matrícula de Ciclos Formativos del curso actual no se haya cerrado.

### 1.3. Objetivos generales del título y su relación con el módulo

#### **Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:**

Como se aprecia, estos objetivos generales y competencias profesionales, personales y sociales se refieren a situaciones del entorno laboral, reflejando qué competencias debe tener un Técnico Superior en Administración y Finanzas.

1. Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.
2. Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
3. Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
4. Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
5. Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
6. Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.
7. Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.
8. Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.
9. Interpretar la normativa y metodología aplicable para realizar la gestión contable y fiscal.
10. Elaborar informes sobre los parámetros de viabilidad de una empresa, reconocer los productos financieros y los proveedores de los mismos, y analizar los métodos de cálculo financieros para supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión.
11. Preparar la documentación así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos.
12. Reconocer la normativa legal, las técnicas asociadas y los protocolos relacionados con el departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral y la documentación derivada, para organizar y supervisar la gestión administrativa del personal de la empresa.
13. Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.
14. Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.

15. Identificar modelos, plazos y requisitos para tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en organismos y administraciones públicas.
16. Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.
17. Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
18. Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.
19. Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
20. Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
21. Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personal y colectiva, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.
22. Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.
23. Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.
24. Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo 1) ,2) ,4) ,5) ,6) ,15) y 20)



## 2-COMPETENCIAS

### 2.1. Competencia general del título

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-19533>

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), c), d), e), g), n) y s) del ciclo formativo, y las competencias a), b), c), d), e) y p) del título.

El módulo está unido a las unidades de competencias:

UC0982\_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

## 3-CONTENIDOS.

La ORDEN 13/2015 establece el currículo para la Comunidad Valenciana, donde se detallan los contenidos de nuestro módulo, los cuales son los siguientes:

### **Técnicas de comunicación institucional y empresarial:**

- La empresa: elementos y tipos
- Clasificación de las empresas
- La organización empresarial, principios y tipos
- Áreas funcionales
- Organigramas elementales
- Función directiva
- La información y comunicación en la actividad empresarial
- Comunicación externa e imagen corporativa

### **Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:**

- Comunicación en la empresa y barreras de comunicación
- Tipos de

### **Elaboración de documentos profesionales escritos:**

- La comunicación escrita en la empresa en las dos lenguas cooficiales.
- Normas de comunicación y expresión escrita.
- Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en las comunicaciones escritas socioprofesionales.
- Abreviaturas comerciales y oficiales. Siglas y acrónimos.
- Tratamientos.
- Lenguaje no sexista.
- Características principales de la correspondencia comercial.
- Medios utilizados en la correspondencia comercial: El sobre. El papel. La carta.
- La carta comercial. Estructura, estilos y clases.
- Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las administraciones públicas: memorándum, nota interior, informe, solicitud, oficio, certificado, declaración, recurso y otros.
- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- El correo electrónico. Uso, estructura y redacción de los e-mails. Adjuntar documentos.
- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- La salida de la correspondencia de la empresa.
- Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería.
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

## **Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de información:**

- Archivo de la información en soporte papel
- Clasificación y ordenación de documentos.
- Normas de clasificación: alfabética, geográfica, por materias, crono-lógica, decimal.

Ventajas e inconvenientes.

- Necesidades de conservación de la documentación.
- Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.
- Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia.
- Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos
- Clasificación de la información.
- Utilización de índices
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo: normas a tener en cuenta en el archivo de documentos
- Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
- La purga o destrucción de la documentación.
  - Aplicación de técnicas 3R (reducir, reutilizar reciclar) en la elaboración de documentos
- Confidencialidad de la información y documentación.

## **Técnicas de información relacionadas con atención al cliente:**

- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- Estructura y funciones de una base de datos. - Procedimientos de protección de datos.
- Archivos y carpetas: identificación, organización, creación de accesos directos.
- Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.
- Destrucción de los archivos. Seguridad y confidencialidad en su uso.

### **Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:**

- Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo.
- El conocimiento del cliente y sus motivaciones. – Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados
- Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
- La percepción del cliente respecto a la atención recibida.
- La satisfacción del cliente.
- Los procesos en contacto con el cliente externo.

### **Organización del servicio pos-venta:**

- El departamento de atención al cliente. Funciones.
- Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias y felicitación
- Elementos de una queja o reclamación.
- Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
- El circuito de las reclamaciones.
- Gestión reactiva de las reclamaciones.
- Gestión proactiva de las reclamaciones.
- La anticipación a los errores
- El seguimiento de los clientes perdidos.
- El consumidor.
- Concepto, características y tipos.
- Instituciones de consumo: - Entes públicos. - Entes privados.
- Normativa en materia de consumo: Marco legal estatal, autonómico y local.
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias:

- Recepción.
- Registro.
- Acuse de recibo.
- Tramitación y gestión.
- Tipología de las demandas de consumo.
- Hojas de reclamaciones.

## 4-UNIDADES DIDÁCTICAS.

### 4.1. Organización de las unidades didácticas.

La organización de las unidades didácticas para el módulo Comunicación y Atención al Cliente es la siguiente:

## UNIDAD 1. La organización en la empresa

### CONTENIDOS

1. La empresa. Concepto, características y tipos. Elementos empresariales.
2. La organización empresarial. Principios de organización. Los departamentos y las áreas funcionales. Organigramas. La organización informal y las relaciones humanas y laborales en la empresa.
3. Dirección en la empresa. Funciones, personalidad y comportamiento del directivo. Niveles y estilos de mando.
4. Procesos y sistemas de información. Tratamiento de la información. Flujos entre departamentos. Lo confidencial y lo restringido.
5. Calidad del servicio y atención de demandas. La relación entre organización y comunicación en la empresa. Centralización o descentralización.
6. La comunicación interna y externa. Comunicación formal e informal. Los rumores. Comunicación, información y comportamiento.
7. La imagen corporativa e institucional. La cultura corporativa. La imagen institucional.

## UNIDAD 2. COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA

### CONTENIDOS

El proceso comunicativo:

- 1- Fases del proceso.
- 2- Elementos de la comunicación.
- 3- Dificultades y barreras en la comunicación.

## UNIDAD 3. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

### CONTENIDOS

1. Comunicación telefónica. Elementos, tipos y medios. Fases del proceso de comunicación telefónica. Expresión verbal al teléfono. Expresión no verbal al teléfono. Partes de una llamada. Barreras y dificultades.
2. Técnicas de comunicación telefónica. Atención al cliente: proactiva / reactiva. Reglas para realizar y contestar llamadas telefónicas Normas de protocolo de comunicación telefónica. Atención en centralitas telefónicas. Recogida y transmisión de mensajes. Atención de clientes difíciles.
3. Comunicación telemática. La videoconferencia. Comunicación en las redes. Uso y utilización. La "netiqueta". Publicación de documentos con herramientas de la web 2.0. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas. El community manager y la gestión de las redes sociales.

## UNIDAD 4. Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial

### CONTENIDOS

Comunicación escrita:

1. Elementos y tipos.
2. Características de la comunicación escrita.
3. Principios y normas de redacción y presentación de documentos.

Documentos de comunicación escrita:

4. La carta: estructura y características.
5. Carta comercial y carta circular.
6. Estilos de carta comercial.
7. La invitación: estructura y características.
8. El saluda: estructura y características.

Soportes y canales para transmitir documentos escritos.

## UNIDAD 5. Tratamiento y envío de la información empresarial

## CONTENIDOS

1. El archivo. Finalidad, funciones y tipos de archivo. Naturaleza y finalidad de la función de archivo. Tipos de archivo. Cómo desarrollar la labor de archivo.
2. Sistemas de clasificación de documentación. Sistema alfabético, numérico, cronológico, geográfico, temático y mixto.
3. Recepción y archivo de documentación. Recepción y archivo en soporte papel. Materiales de archivo en soporte papel. Archivo en soporte informático. Equipamiento informático para el archivo.
4. Consulta y conservación de la documentación. Conservación y uso de documentos escritos. Gestión de datos en soporte informático. Purga y destrucción de documentos.
5. Tratamiento de la correspondencia empresarial. Tratamiento de la correspondencia de entrada. Tratamiento de la correspondencia de salida. Servicios de correspondencia y paquetería.
6. Seguridad y confidencialidad de la información. La LOPD. Medidas para la protección de la información. Aplicación de la LOPD. La Agencia Española de Protección de Datos. Adaptación de la actividad empresarial a la LOPD.

## UNIDAD 6. Comunicación y atención comercial

### CONTENIDOS

1. El cliente: tipos de clientes e importancia para la empresa: Orientación al marketing. El cliente: definición y tipos.
2. Las motivaciones del cliente y el proceso de compra. Necesidades del cliente y satisfacción. Factores determinantes del comportamiento del cliente. Proceso de decisión de compra.
3. El departamento de atención al cliente. Funciones y organización. Interrelación con el resto de la empresa. Calidad en la atención al cliente.
4. Comunicación en la atención comercial. Estilos de comunicación comercial. Canales de comunicación habituales. Errores y barreras comunicativas.
5. El proceso de atención comercial: elementos y técnicas. Elementos de la atención al cliente. Proceso de atención al cliente. Técnicas de comunicación verbal asertivas.
6. Tratamiento y gestión de la información comercial: los CRM. Objetivos y utilidad empresarial. Funcionamiento y características. Soluciones tecnológicas aplicables a un CRM.

## UNIDAD 7. GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES

### CONTENIDOS

1. Exteriorización de la satisfacción del cliente. Actuación empresarial. La satisfacción del cliente. Factores determinantes. El cliente comunica su grado de satisfacción. Mecanismos de expresión de la satisfacción.
2. La reclamación. Documentación asociada a la misma. Estructura de una hoja de reclamaciones. Presentación. Consejos de utilización.
3. Gestión documental de reclamaciones. Principios básicos. Proceso de tratamiento de una reclamación. Beneficios de una adecuada gestión.
4. Gestión de reclamaciones presenciales.
5. Conflicto y negociación. Técnicas y herramientas de negociación. El conflicto. Estilos y estrategias de resolución. La negociación. Fases del proceso negociador. Tácticas de negociación. Actuación de un buen negociador.
6. La protección de los derechos del consumidor. El consumidor. Derechos y obligaciones del consumidor. Normativa básica en materia de consumo. Instituciones y organismos de consumo.

## UNIDAD 8. SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES

### CONTENIDOS

1. El servicio postventa: definición y tipos. Servicio postventa y creación de valor. Tipos de servicio postventa. Importancia empresarial de la postventa
2. La calidad y el servicio postventa. Concepto de calidad. Niveles de calidad.
3. Gestión de la calidad: planificación y evaluación del servicio postventa. Planificación del servicio postventa. Evaluación de la calidad del servicio postventa.
4. Tratamiento de errores y anomalías. Control y mejora del servicio. Cómo tratar anomalías en la postventa. Control y mejora del servicio postventa. Los manuales de procedimientos como instrumento de calidad
5. El CRM como herramienta de gestión de la postventa. Módulos del CRM asociados a la postventa. Beneficios de usar el CRM en la postventa.

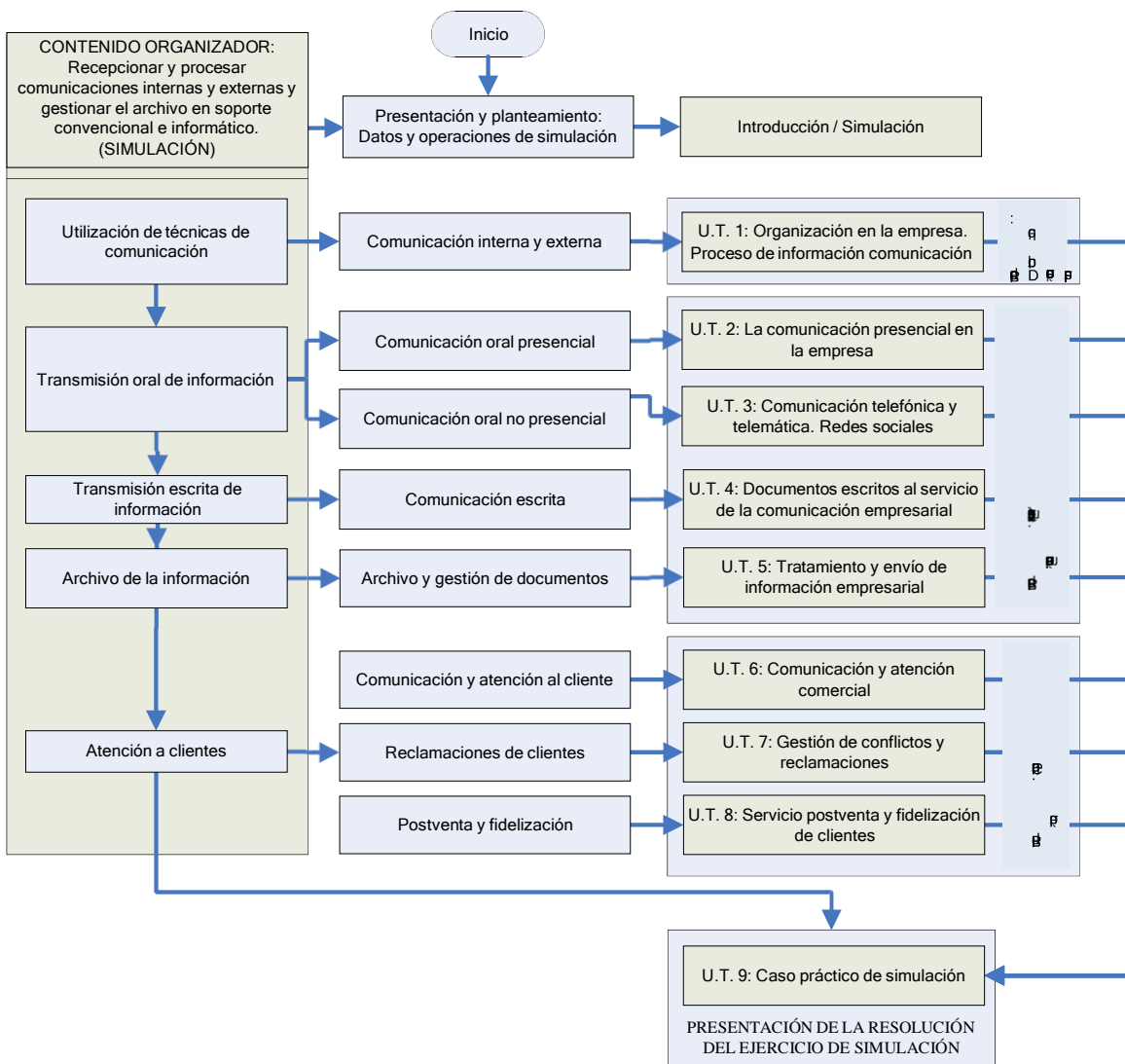
### 4.2. Distribución temporal de las unidades didácticas

Este módulo tiene asignado 160 horas para su desarrollo distribuidas en 5 sesiones semanales. Los contenidos del módulo se han distribuido en 8 unidades didácticas,



citadas en punto 4.1. La distribución horaria de las mismas y su incorporación en las evaluaciones que consta el curso es:

Bloques de contenidos		Unidades		Temporalización	
				Horas	Evaluación
Bloque introd.	Presentación del Módulo	Introducción / Simulación		2	1 <sup>er</sup> Trimestre (60 horas en 12 semanas)
Bloque I	El departamento de atención al cliente	UD1	La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación	18	
Bloque II	Técnicas de información y comunicación con los clientes	UD2	La comunicación presencial en la empresa	20	
		UD3	Comunicación telefónica y telemática. Las redes sociales	20	
		UD4	Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial	20	
		UD5	Tratamiento y envío de información empresarial	15	
		UD6	Comunicación y atención comercial	20	
Bloque III	Gestión de la atención de los clientes	UD7	Gestión de conflictos y reclamaciones	20	3 <sup>er</sup> Trimestre (45 horas en 9 semanas)
		UD8	Servicio postventa y fidelización de clientes	17	
Simulación		UD9	Caso práctico de simulación	8	
			<b>Total:</b>	<b>160</b>	



1ª Evaluación: Última semana de noviembre de 2022.

2ª Evaluación: Primera semana de marzo de 2022.

3ª Evaluación: Primera semana de junio de 2022.

Evaluación extraordinaria primera semana de julio de 2022.

**La temporalización** de los contenidos **es provisional** y puede variar en función de variables como: la evaluación inicial, la evolución del grupo a lo largo del curso, así como la evolución de la pandemia provocada por el COVID-19.

## 5-METODOLOGÍA: ORIENTACIONES DIDÁCTICAS.

### 5.1. Metodología general.

Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo.

Además, se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar y reflexionando sobre su necesidad y utilidad. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle. No obstante, la configuración del aula para el presente curso está condicionada por la situación del COVID-19.
- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.
- Se seguirá con la explicación por parte de la profesora de los conceptos de cada unidad didáctica. Se facilitará apuntes y presentaciones, así como bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los contenidos del módulo.
- Posteriormente, se planteará y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. Se resolverá todas las dudas que puedan tener el alumnado, tanto teóricas como prácticas. Incluso si lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para

aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.

- Además, será necesario la utilización de equipos de reprografía y encuadernación de documentos; registro y archivo de documentación comercial administrativa; utilización de equipos de telefonía; ordenadores y conexión a internet
- Se intentará que las actividades que se realicen durante la sesión tengan un carácter grupal para formar al alumnado en un clima de trabajo grupal, aspecto muy importante en la actualidad en ambientes empresariales.
- Cuando sea posible, la profesora cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos. Pueden utilizarse estrategias como: «preguntas rebote» (un alumno/a pregunta a otro alumno/a) y «preguntas reflejo» (un alumno/a lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.
- Cada estudiante deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además, se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.
- En posible situación de confinamiento, se emplearan herramientas digitales, como por ejemplo la plataforma Webex para desarrollar las tareas del docente con el grupo de la clase y la plataforma AULES para adjuntar las tareas o trabajos solicitados por el docente en los términos previstos.

## 5.2. Metodología específica. Estrategias didácticas específicas.

La elección de estrategias didácticas deberá estar orientada en todo momento a la consecución de las competencias. En el módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente se seguirán las pautas metodológicas que a continuación se detallan:

- **Activar la curiosidad y el interés por el contenido a tratar:**
  - mediante la presentación de información nueva, sorprendente.
  - planeamiento de problemas que el alumno haya que resolver.
- Orientar la atención del alumno durante todo el proceso de la actividad: estructurar el proceso, utilizar la **ramificación**, ya que jugando y aprendiendo, son múltiples las ventajas obtenidas ya que simplifica las actividades difíciles.
- Organizar **actividades cooperativas** y vincular esta actividad a la evaluación.
- **Mostrar la relevancia del contenido:**
  - relacionando el contenido con la realidad, utilizando un lenguaje familiar.
  - mostrando la meta que queremos alcanzar, y su relevancia mediante ejemplos.
- Utilizar **estrategias indagatorias**, que ponen al alumnado en situaciones de reflexión y acción, dotándoles de una mayor autonomía en la construcción de los conocimientos y **acercar al alumno a la realidad de la práctica empresarial.**
- **TIC como herramienta.** Las TIC permiten adaptarse a las capacidades del alumnado a su ritmo de aprendizaje y a sus conocimientos previos. Trabajamos con la plataforma AULES, que permitirá:
  - Colgar contenidos atractivos (Power Point, noticias actuales, vídeos, webs)
  - Una mayor comunicación vía foros, mensajes, etc
  - El fomento del debate y la reflexión

o Registro y corrección de producciones y trabajos entregados.

o Desarrollo de habilidades y competencias, especialmente la digital.

Así, en función del momento de la unidad didáctica o de la sesión y de su finalidad, quedan diseñadas las siguientes actividades:

Tipología de actividades.		
Al inicio del módulo.		
<b>Presentación</b> del módulo y de la Programación.		
Al inicio de cada bloque temático y de cada UD		
<b>Actividad de introducción</b>	<b>Actividad de motivación</b>	
Durante el desarrollo de la unidad didáctica.		
<b>Actividades de desarrollo</b>	<b>Actividades de consolidación</b>	
Al finalizar cada unidad didáctica.		
<b>Actividades de refuerzo</b>	<b>Actividades de ampliación</b>	<b>Actividad de síntesis</b>
Al finalizar cada Evaluación		
<b>Actividades de evaluación</b>		

### 5.3. Actividades complementarias

Debido a la actual situación que estamos viviendo por la COVID-19 en el momento de confeccionar la presente programación no hay nada cerrado. Se está procediendo a realizar llamadas telefónicas para que confirmen disponibilidad y aforo en varias actividades previstas. Así pues, no se puede confirmar en este momento ninguna actividad complementaria.

## 5.4. Elementos transversales

### a. Fomento de la lectura y las habilidades comunicativas

Desde el módulo se propondrán estrategias como:

- Hacer que los alumnos lean en clase en voz alta diferentes apartados del tema.  
Exposición oral de actividades.
- Lectura de artículos de divulgación, (revistas, prensa general...) relacionados con los contenidos estudiados en clase.

### b. Comunicación audiovisual. TIC's

Las TIC 's nos permiten mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, con un alumnado que es nativo digital. Así se fomentará el uso de internet con espíritu crítico para la búsqueda de información. La entrega de trabajos y actividades se realizará a través de la plataforma AULES. Se procurará la realización de actividades utilizando aplicaciones educativas como kahoot, edpuzzle, Quizizz, etc.

## 6- EVALUACIÓN DEL ALUMNADO.

### 6.1. Criterios de evaluación.

Los criterios de evaluación hacen referencia a cómo vamos a evaluar nuestro alumnado.

MÓDULO: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
R. A	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
R.A.1	<p>a. Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas</p> <p>b. Se ha distinguido entre comunicación e información</p>
R.A.2	<p>a. Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal</p> <p>b. Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaci</p>
R.A.3	<p>a. Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de p sobres y otros</p>
R.A.4	<p>a. Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.</p> <p>b. Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplica una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificaci distribución de la información en las organizaciones</p>
R.A.5	<p>a. Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilita empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.</p>
R.A.6	<p>a. Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</p> <p>b. Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</p>
R.A.7	<p>a. Se ha identificado el concepto de marketing.</p> <p>b. Se han reconocido las funciones principales del marketing.</p>
	<p>a. Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.</p> <p>b. Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p>

## 6.2. Resultados de aprendizaje

A continuación se enumeran los resultados de aprendizaje del módulo:

- R.A.1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.



- R.A.2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.
- R.A.3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.
- R.A.4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.
- R.A.5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación
- R.A.6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.
- R.A.7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.
- R.A.8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

### 6.3. Instrumentos de evaluación.

Los instrumentos de evaluación son las herramientas que utiliza el docente para recoger la información que le permita evaluar el proceso de aprendizaje de los alumnos y conocer el grado de desarrollo de las competencias y objetivos.

<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Dossier de actividades</b> referentes a cada momento de la UD, bien en el cuaderno o bien en AULES.</li> <li>○ <b>Trabajos de investigación</b></li> <li>○ <b>Exposiciones, entrevistas orales</b>, que serán evaluadas según la rúbrica entregada al alumnado.</li> <li>○ <b>Gamificación</b>, se utilizará juegos con los ordenadores, o aplicaciones digitales como Kahoot/quizizz, que permite preguntas y respuestas de forma intuitiva.</li> <li>○ <b>Prueba escrita</b>: es la prueba que se realizará al final de cada una de las unidades didácticas y nos permitirá conocer si el</li> </ul>
-----------------------------------	--

alumno ha conseguido alcanzar los contenidos según normativa.

#### 4. Criterios de calificación.

En cuanto a los criterios de calificación, en general obtendremos la calificación correspondiente a cada evaluación del siguiente modo:

#### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN ESPECÍFICOS PARA ESTE MÓDULO

- Se realizarán tres evaluaciones, que se calificarán del 1 al 10. Se considerarán aprobadas las que sean iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.
- La calificación trimestral se obtendrá teniendo en cuenta la siguiente media ponderada:

	Instrumentos de evaluación	Porcentaje
Prueba escrita	Preguntas tipo test, preguntas cortas, de aplicación, ejercicios prácticos.	70%
Realización del cuaderno y actividades. Actividades en AULES.	Presentación en plazo, calidad y organización del contenido. Limpieza y ortografía (Rúbrica cuaderno).	20%
Actitud y comportamiento del alumno	Participación en clase, respeto y buen comportamiento e interés. Asistencia y retrasos.	10%

- Las **pruebas escritas**: Se llevarán a cabo en la fecha acordada. Se realizará varios controles o pruebas objetivas por trimestre. La calificación mínima en cada una de las

pruebas parciales deberá ser de 4 puntos, para que pueda realizarse la media aritmética, con el fin de determinar la calificación de la evaluación a la que corresponden. En los mismos se tendrá en cuenta la ortografía que podrá restar máximo 1 punto (0,15 puntos por falta)

En caso de no asistir al examen, podrá realizarse otro día, establecido por el docente, siempre que se aporte justificante oficial (médico), o en caso de no tenerlo, será necesario que el padre/madre se reúna con la profesora para justificar la ausencia.

- **Realización del cuaderno y actividades**, valorando la presentación en plazo, la calidad y organización del contenido, formateado o limpieza y ortografía, se adjunta a cada alumno rúbrica. El día del examen se presentará el cuaderno al profesor, Respecto a las actividades propuestas en AULES tendrán una fecha de plazo establecida por el docente y deberá cumplirse. En caso de presentarse fuera de plazo su calificación será sobre 5.
- **Actitud:** Los ítems evaluables en actitud son: participación, motivación, colaboración, organización, constancia y asistencia a clase.
- Se restarán **0,10** por **cada falta injustificada** o **negativo por mal comportamiento**, no entregar los ejercicios, no traer material, etc. De la misma manera **se recompensará al alumno con la misma puntuación por mostrar una actitud positiva**.
- Todos los criterios de evaluación y calificación que se han enunciado requieren de la colaboración del alumnado, así pues, en caso de que la profesora descubriese que algún alumno utiliza recursos engañosos como copias, sustitución de documentos, etc. en la realización de exámenes o pruebas escritas, obtendrá una calificación de cero puntos.
- Las notas de las evaluaciones se expresarán sin decimales, se redondeará al entero más cercano. Se considerarán positivas si son iguales o superiores a cinco, por lo que no se considerará positiva una calificación inferior a cinco.

- Aquellos alumnos que acumulen un 15% de faltas de asistencia perderán la posibilidad de la evaluación continua por trimestres, debiendo examinarse al finalizar el curso de todos los conocimientos impartidos durante el mismo (ordinaria).

La justificación de la falta se tendrá que presentar para que se dé como válida dentro de los 5 días lectivos a la incorporación del alumno.

### **Convocatoria ordinaria**

- o La recuperación de los contenidos no asimilados por el alumnado consistirá en la realización de una prueba de las mismas características a las ya realizadas, la presentación de actividades pendientes o la realización de un trabajo que refuerce los contenidos no superados, según sea el caso. Para lo que se elaborará un plan de recuperación donde se le informará de las actividades y repaso de contenidos. No habrá recuperaciones parciales, la parte o partes suspendidas se recuperarán en la recuperación ordinaria.
- o El alumnado que no haya aprobado alguna evaluación deberá recuperarla antes de la sesión ordinaria de evaluación. Superada esta, la nota final será la media aritmética de las evaluaciones.
- o Si el alumno o alumna hubiera perdido el derecho a la evaluación continua se deberá presentar en la convocatoria ordinaria a un examen teórico-práctico de los contenidos de todo el módulo.

### **Convocatorias extraordinarias**

- o Si algún alumno o alumna no logra superar el módulo, será convocado a la evaluación extraordinaria de julio con toda la materia siempre y cuando no haya perdido el derecho a la evaluación continua.
- o Si el alumno hubiese perdido el derecho a la evaluación continua deberá presentarse a la convocatoria extraordinaria a un examen teórico-práctico de los contenidos de todo el módulo.

El modelo que sigue esta programación recogerá los siguientes momentos de evaluación:

√ **Inicial y diagnóstica:** al comienzo del curso con la finalidad de detectar los conocimientos previos del alumnado en materia de atención al cliente, que

facilitarán la adecuación del proceso para la obtención de aprendizajes significativos.

- √ **Continua, formativa e informativa:** acompañará a todo el proceso proporcionándonos información constante de las carencias y progresos y nos permitirá reorientar y modificar los aspectos que sean disfuncionales.
- √ **Final y sumativa:** al final del proceso de enseñanza-aprendizaje analizaremos los resultados valorando el grado de consecución de las capacidades propuestas, entendiendo la evaluación como un instrumento para evaluar los logros alcanzados por el alumnado.
- √ **Criterial:** la evaluación se realizará tomando como referencia los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación del módulo así como los objetivos generales del ciclo formativo.
- √ **Diferenciada:** atendiendo a la diversidad del alumnado y aplicando procedimientos y técnicas distintas según el tipo de contenido.

### 6.5. Actividades de refuerzo y ampliación.

Para no limitar el aprendizaje del alumnado se programarán actividades o trabajos de ampliación para los alumnos más aventajados y de refuerzo para aquellos que deban consolidar conceptos que no dominan.

## 7-RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS.

Los Recursos van a ser el conjunto de elementos que elegidos de manera eficaz y reflexiva nos van a servir para realizar satisfactoriamente el conjunto de actividades que se van a ir desarrollando en nuestra programación docente. El módulo se imparte en las aulas Adm.1 y Adm.2 .Se dispone de los siguientes recursos:

## a) Recursos Didácticos Materiales.

- Comunicación y Atención al Cliente. Ariza Ramírez, Francisco y Ariza Ramírez, Juan Manuel. Editorial McGraw Hill ISBN: 978-84-486-2402-6
- Ejercicios proporcionados por la profesora.

## b) Recursos Audiovisuales.

- Presentaciones multimedia tipo PowerPoint, infografía, videos de Youtube, etc.
- Páginas web relacionadas con los contenidos.

## c) Recursos Didácticos Informáticos.

- Aula con equipos informáticos .
- Proyector, altavoces, pizarra.
- Aplicación AULES como herramienta de comunicación para el alumnado. Se subirán los contenidos y actividades de las unidades para que puedan realizar el trabajo en casa, se informará sobre las fechas de exámenes, reuniones etc.
- Aplicación ITACA para la comunicación con los progenitores o tutores del menor.

## **8-MEDIDAS DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECÍFICAS.**

En Formación Profesional nos encontramos con grupos de alumnos y alumnas muy heterogéneos por diversas razones, como la edad, la procedencia, la formación académica y la experiencia profesional, entre otras. Por eso, siempre tendremos una diversidad natural en nuestras aulas.



Con relación a la diversidad , hay que destacar la legislación más reciente que es el Decreto 104/2018 y la Orden 20/2019.

La atención a la diversidad se plasma en las medidas de atención educativa específica que, en nuestro caso, son de nivel II ( medidas generales) y de nivel III ( medidas más específicas). Estas medidas se aplicarán atendiendo a las necesidades concretas de cada alumno y alumna, reforzando el derecho de todos y todas a una educación inclusiva.

Entre las adaptaciones que podemos aplicar en el aula, podemos hacer mención a la **modificación temporal, adaptaciones concretas en la metodología, actividades de refuerzo, el uso de herramientas TIC y flexibilidad en los plazos de entrega** en aquellos casos en que sea necesario, todo ello sin olvidarnos que en la Formación Profesional no se pueden hacer adaptaciones curriculares significativas, pero sí centrarnos en las competencias que el alumnado no pueda llegar.

## 9-EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

Tanto la programación como la herramienta que ayuda a la práctica docente y las unidades didácticas (diseño y funcionamiento) deben ser evaluadas para mejorar la práctica docente.

Esta evaluación se realizará mediante indicadores diseñados por el propio centro educativo, autoevaluaciones del profesor y opinión del alumnado. Deberá realizarse durante el curso y al finalizar el módulo.