

		UNIDADES	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1	E V A L U A C I Ó N	UD1. La Comunicación	RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo o las diferentes técnicas de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> - El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. - Barreras y dificultades comunicativas. - Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. - Técnicas para hablar correctamente en público. - Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. - Empatía y receptividad. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente. b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente. d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma. 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). f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores. h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato. i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.
		UD2. Venta de productos y servicios	RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	<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. - Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han analizado las diferentes tipologías de público. b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial. d) Se ha diferenciado entre información y publicidad. e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. 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. h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

2 E V A L U A C I Ó N	UD3. Información al cliente	<p>RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Roles, objetivos y relación cliente-profesional. - 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. - Fidelización de clientes. - Objeciones de los clientes y su tratamiento. - Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. - Documentación básica vinculada a la prestación de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos. 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. c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto. d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado. e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente. f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo. h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.
	UD4. Tratamiento de reclamaciones	<p>RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. - Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. c) e ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso. d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación. e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación. f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN PARCIAL

Las diferentes evaluaciones parciales poseen carácter meramente informativo. Su calificación se calculará a partir del promedio aritmético de las calificaciones obtenidas en los RA que se trabajaron en las unidades didácticas del período correspondiente, mediante los respectivos CA:

- 1ª evaluación. La nota se determinará mediante la media aritmética de los diferentes CE trabajados en el correspondiente periodo.
- 2ª evaluación. La nota se determinará mediante la media aritmética de los diferentes CE trabajados en el correspondiente periodo.

Los valores obtenidos se relacionarán finalmente con el sistema de puntuaciones establecido de 0 a 10

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN FINAL

La calificación de final se obtendrá con el promedio de las calificaciones obtenidas en los diferentes RA que constituyen el módulo. Cálculo que puede determinarse aplicando a la calificación de cada UD la siguiente ponderación:

$$30\% \text{ RA1} + 25\% \text{ RA2} + 25\% \text{ RA3} + 20\% \text{ RA4}$$

Se considerará superado el módulo en caso de obtener una calificación igual o superior a 5.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- **Pruebas escritas:** tienen como finalidad comprobar el grado de asimilación de los contenidos conceptuales por parte del alumnado.
- **Tablas de observación indirecta** para valorar CE relacionados con el trabajo en el aula, mediante el análisis de los productos elaborados por el alumno/la. Consisten en rúbricas asociadas a productos concretos, a través de las cuales se verifica su correspondencia con el planteamiento inicial. Estos productos pueden ser:
 - Exposiciones orales
 - Ejercicios prácticos
 - Trabajos
 - Cuaderno del alumno/la
- **Tablas de observación directa** para valorar CE relacionados con el desempeño del alumnado, es decir, para evaluar los procedimientos de trabajo se empleará una escala de valoración.

PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN

Para aquellos alumnos que no alcancen la calificación final de 5, se establecerá un periodo de recuperación presencial, al término de la segunda evaluación. Las actividades a realizar en dicho periodo se adaptarán en función de los RA no superados. El profesor informará a los alumnos de aquellos CA que no han sido alcanzados y les propondrá actividades para la recuperación de los mismos. Estas actividades podrán consistir en:

- Realización de exposiciones orales. Estas estarán relacionadas con productos del sector de la carpintería y el mueble. **En ellas, el alumno/a tiene de demostrar que utiliza un lenguaje correcto, apropiado y que posee los conocimientos necesarios acerca del producto en cuestión.**
- Pruebas escritas en las que se englobarán los contenidos impartidos por evaluación y que estarán basados en las actividades realizadas durante el curso.

En caso de que un alumno o alumna no asista o no supere las actividades presenciales propuestas podrá realizar un examen global que se realizará en fecha indicada y en que se deberán aplicar todos los contenidos incluidos en el módulo. En esta prueba constará de una parte teórica y otra práctica, entendiéndose como superada si la nota es igual o superior a 5.

El alumnado cuenta con un número determinado de convocatorias oficiales para superar de forma positiva el módulo profesional.