

		RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1				
	UD 1. El departamento de atención al cliente.	RA 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La identidad corporativa y la imagen de marca. Definición y análisis para el posicionamiento y diferenciación de la empresa.</li> <li>• Estructuras organizativas.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partes fundamentales de la organización</li> <li>- Proceso y configuración organizativa. Autoridad y delegación.</li> </ul> </li> <li><b>Centralización y descentralización. Mecanismos de control.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigramas. Tipos. División funcional, por productos, por mercados, por grandes clientes, entre otras.</li> </ul> </li> <li>• El departamento de atención al cliente en las empresas y organizaciones. <b>Funciones, objetivos, estructura y organización.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependencia funcional. Relaciones con otros departamentos. Marketing, relaciones públicas, comercial, ventas, logística y almacén entre otros.</li> <li>• Marketing relacional y de relación con los clientes. Gestión de las relaciones con clientes.</li> </ul> </li> <li>• La atención al cliente en las empresas y organizaciones.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores que influyen en la atención al cliente de una empresa u organización. Servicios de atención al cliente, consumidor o usuario. Información y asesoramiento. Seguimiento de la venta. Servicios postventa. Atención y satisfacción del cliente. Atención de quejas y reclamaciones.</li> </ul> </li> <li>- Competencias generales y específicas del personal del departamento de atención al cliente, consumidor o usuario.</li> </ul>	a,b,c,d,e,f,g,h

	<p>UD 2. La comunicación en la atención al cliente.</p>	<p>RA 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Contact centers. Funciones que desempeñan en el sistema de relación con los clientes. Servicios que prestan.</li> <li>• La comunicación en la empresa. Información y comunicación.</li> <li>• El proceso de comunicación. Elementos. Fases del proceso. Canales y soportes de información. Barreras en la comunicación.</li> <li>• Tipos de comunicación en relación con los clientes. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación en la empresa. Interna y externa. Formal e informal.</li> <li>- La comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal.</li> </ul> </li> <li>• La comunicación telefónica. Utilización de las nuevas tecnologías en la <b>comunicación telefónica y protocolo con los clientes.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación escrita. Tipos de cartas y documentos escritos. Las <b>comunicaciones formales.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación escrita a través de la red (Internet/Intranet).</li> <li>- Comunicación en tiempo real, Sincrónica. Chat. videoconferencia.</li> <li>- Comunicación diferida. Asincrónica. El correo electrónico. Mensajería instantánea.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>foros. <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación en situaciones de información al cliente, consumidor o <b>usuario. Actitudes y técnicas de comunicación.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La empatía.</li> <li>- La asertividad.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p>a,b,c,d,e,f,g,h</p>
	<p>UD 3. Optimización en los sistemas de información</p>	<p>RA 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de organización y archivo de documentación. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición y funciones del archivo</li> <li>- Tipología de archivos. Archivos manuales e informáticos.</li> </ul> </li> </ul>	<p>a,b,c,d,e,f,g,h</p>

		y archivo.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de clasificación, catalogación y archivo de documentos.</li> </ul> <p><b>Ventajas e inconvenientes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento y organización de documentos de atención al cliente, consumidor o usuario.</li> <li>• Ficheros de clientes. Ficheros no automatizados y ficheros automatizados. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las bases de datos. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura, funciones, tipos de base de datos.</li> <li>- Bases de datos documentales.</li> <li>- Manejo de bases de datos de clientes. Tratamiento de la información.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Herramientas de gestión de las relaciones con clientes (CRM). Acceso a la información. Realización de consultas</li> <li>• Transmisión de información en la empresa. Elaboración de informes.</li> <li>• Protección de datos. Normativa legal</li> </ul>	
2	E V A L U A C I Ó	UD 4. Organismos e instituciones de protección al consumidor y usuario.	RA 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto de consumidor y usuario.</li> <li>• Caracterización de diferentes tipos de consumidores y usuarios.</li> <li>• Derechos del consumidor.</li> <li>• La defensa del consumidor. Normativa legal. Art. 51.1 y 2 de la Constitución de 27 de diciembre de 1978. Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios (26/1984 de 19 de Julio). Normativa europea (Directiva 2009/22 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2009).</li> </ul>	a,b,c,d,e,f

N	UD 5. Gestión de quejas y reclamaciones.	RA 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones públicas de protección del consumidor. Tipología, organigrama funcional y competencias. Centro Europeo de Atención al Consumidor. Administración Central. Administración Autonómica. Administración Local. Tribunal de defensa de la competencia. El defensor del pueblo.</li> <li>• Entidades privadas de protección al consumidor. Tipología, organigrama funcional y competencias. Asociaciones de consumidores. Cooperativas de consumo.</li> <li>• Fuentes de información en materia de consumo. INE. CIDOC.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales <i>en materia de consumo</i>.</li> <li>• Normativa vigente en materia de consumo aplicable a la gestión de <i>reclamaciones y denuncias</i>. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de gestión de reclamaciones y denuncias. Fases del proceso.</li> <li>• Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias. Elementos formales que contextualizan la reclamación. Documentos necesarios en una reclamación. Configuración documental de la reclamación.</li> </ul> </li> <li>• Proceso de tramitación y gestión de la reclamación. Plazos de presentación. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos administrativos. Recursos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las reclamaciones ante la Administración. Actuación administrativa.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Los actos administrativos. El silencio administrativo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las técnicas de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones. Comunicación verbal, no verbal, escrita, telefónica y utilizando las nuevas tecnologías.</li> <li>• Tratamiento al cliente, consumidor o usuario ante las quejas y <i>reclamaciones. La escucha activa y empática. La asertividad.</i></li> <li>• La negociación en la resolución de quejas y reclamaciones o denuncias.</li> </ul> <p><b>Objetivo de la negociación en una reclamación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El plan de negociación. Fases. Preparación. Estrategia. Desarrollo.</li> </ul>	a,b,c,d,e,f,g,h, i
---	--	------	--	--------------------

			Técnicas y tácticas de negociación en las reclamaciones. Acuerdo.	
3 E V A L U A C I Ó N				
	UD 6. La mediación y el arbitraje.	RA 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos de mediación y arbitraje. Características diferenciadoras. Agentes intervinientes.</li> <li>• Tipos de arbitraje. Arbitraje voluntario. Arbitraje obligatorio. Las juntas arbitrales. Organigrama funcional.</li> <li>• Situaciones de conflicto en materia de consumo en las que se puede utilizar una mediación.</li> <li>• El proceso de mediación. Elementos que intervienen en la mediación. Aspectos legales. Procedimiento. Acta de mediación.</li> <li>• Situaciones de conflicto en materia de consumo en las que se puede plantear un arbitraje.</li> <li>• El proceso de arbitraje en materia de consumo. Normativa legal. El laudo arbitral.</li> </ul>	a,b,c,d,e,f,g,h

	UD 7. Plan de calidad mediante técnicas de control y evaluación.	RA 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del servicio de atención al cliente.</li> <li>- Métodos para evaluar la eficacia del servicio y el nivel de satisfacción del cliente.</li> <li>• Incidencias, anomalías y retrasos en el proceso de atención/información al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.</li> <li>• Procedimientos de control del servicio de atención al cliente. Manual de procedimiento.</li> <li>• Tratamiento de las incidencias o anomalías. Medidas correctoras.</li> </ul> <p>Formas y plazos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa aplicable en materia de atención al cliente. Ley de Ordenación del comercio minorista. Ley de servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Ley de Protección de datos de carácter personal.</li> <li>• Estrategias y técnicas de fidelización de clientes. CRM.</li> <li>• Programas de fidelización.</li> </ul>	a,b,c,d,e,f,g,h, i

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN
<p>Para obtener las calificaciones tanto de las evaluaciones parciales como de la final, nos regiremos por lo establecido en el <b>artículo 3, punto 3 de la orden de ORDEN de 29 de septiembre de 2010</b>, por la</p>	<p>Se proponen las siguientes medidas para la recuperación del alumnado con dificultades para obtener los resultados propuestos:</p> <p>El alumno/a que no haya alcanzado al menos un cinco sobre diez en la calificación</p>

que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

“Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el **grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje** establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo **y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.**”

Para ello, procedemos ponderando cada criterio de evaluación en función de su mayor o menor contribución a alcanzar el resultado de aprendizaje de forma que, para cada parcial, el total de ponderaciones sume el máximo a calificar, esto es el 100%. Calcularemos la calificación multiplicando la nota obtenida a través de cada uno de los **instrumentos de evaluación** que hayamos utilizado en cada unidad didáctica por la ponderación que le otorguemos a cada uno de los **criterios de evaluación** con el que esté asociado.

La **calificación** del módulo se obtendrá multiplicando la calificación de cada resultado de aprendizaje por su ponderación correspondiente.

Para la calificación de pruebas y actividades se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

de cada resultado de aprendizaje llevará a cabo una recuperación de los mismos que consistirá en la repetición de una prueba similar, como en la realización de trabajos y actividades que refuercen los contenidos objeto de nueva evaluación que no hayan sido aún superados. Este aspecto será determinado por el/la docente en función de cada situación comunicándose al alumno con la mayor brevedad posible una vez quede determinado el modo de recuperación, siendo la convocatoria oficial para quienes así lo necesiten, en junio.

**Insuficiente (1, 2, 3, 4):** Cuestiones no realizadas. Incomprensión de conceptos básicos. Estrategias erróneas.

**Suficiente (5):** Contenido correcto pero superficial. Estrategias y planteamientos incompletos.

**Bien (6):** Profundización parcial en el tema. Plan parcialmente correcto.

**Notable (7 y 8):** Demostración de conocimiento. Planteamiento correcto. Error de transcripción, error de cálculo, respuesta parcial sin concluir el problema.

**Sobresaliente (9 y 10):** Respuestas correctas, profundas, claras y específicas. Comprensión total del problema. El plan conduce a la solución.

Se considerarán aptos los alumnos con calificaciones iguales o superiores a cinco puntos.

## INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Para evaluar el grado de consecución de los resultados de aprendizaje del alumnado tendremos que basarnos en los diferentes instrumentos de evaluación, que son técnicas, recursos o procedimientos que se utilizarán para obtener información acerca de todos los factores que intervienen en el proceso formativo con la finalidad de poder llevar a cabo en cada momento la evaluación correspondiente.

El alumnado será informado de los criterios de evaluación, así como de los requisitos mínimos exigibles para obtener una calificación positiva.

Básicamente usamos cinco. A criterio del profesor se llevará a cabo la observación, el análisis de



<p>las exposiciones y el comportamiento.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Observación:</b> comportamientos, valores, actitudes, nivel de integración.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Análisis de las realizaciones del alumnado:</b> ejercicios, trabajos individuales, trabajos en equipo. Durante el curso, el alumno realizará varios proyectos en grupo a la vez que irá llevando a cabo actividades individuales durante las unidades y al finalizar cada una de ellas.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Análisis de las exposiciones:</b> Los trabajos realizados conllevan una puesta en común con el resto de compañeros cuando así la materia lo permita.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pruebas específicas</b> escritas, orales, en grupo. Cada Bloque de contenidos irá asociado a una prueba en la que el alumno resolverá cuestiones teóricas y prácticas.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comportamiento: forma parte de las competencias sociales, personales y profesionales</b> por lo que el contenido estará vinculado al análisis de asistencia y puntualidad, trato con el resto de compañeros, participación en las actividades grupales... Se valorará la posibilidad de crear cuestionarios de desempeño en trabajos grupales.</li> </ul>	