



CURSO 2018-2019
Grado Superior
Ciclo de Administración y Finanzas

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
MÓDULO COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Criterios de evaluación.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	<ul style="list-style-type: none">a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación. b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica. c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. d) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma. e) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa. f) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias. g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores. h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos. i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad. j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.
<p>3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos. b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo. d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional. e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida. f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección. g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0. h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo. i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas. j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar). k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos. b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita. c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad. d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar. e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional. f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos. g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación. h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar). i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz. j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones. k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.
<p>5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo. b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación. c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones. d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario. e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente. f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.
<p>6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación. f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente. g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación. i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor. j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
7. Organiza el servicio posventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.	a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales. b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa. c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa. d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente. e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa. f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa. g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes. h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio. i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio. j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

Procedimientos e instrumentos de evaluación.

El proceso de evaluación del aprendizaje programado atenderá a los siguientes puntos:

- En el desarrollo de las Unidades de Trabajo se realizará un proceso de evaluación continua. El alumno perderá este derecho cuando incurra en un número de faltas de asistencia computadas trimestralmente, aun justificadas, igual o superior al 30% de las horas previstas para este módulo, es decir, 49 faltas, (16 por evaluación). El estudiante que haya perdido este derecho, deberá presentarse a una prueba escrita en junio o septiembre y entregar los ejercicios que se hayan mandado en clase durante el curso
- Cada alumno llevará un dossier con sus apuntes y con los trabajos, actividades y ejercicios que se vayan realizando. En la valoración de la carpeta se tendrá en cuenta el orden, la limpieza, la buena presentación y el interés demostrado por la buena gestión de los documentos.
- Las actividades y trabajos realizados tanto individual como en grupos se evaluará tanto la calidad de los trabajos e informes, como la claridad de las exposiciones y el interés y la participación en las actividades.
- De forma permanente se evaluará en clase la actitud y el comportamiento correcto de los alumnos en relación con sus compañeros y con el profesor.
- Se efectuarán pruebas y controles objetivos dos o tres por evaluación, con una doble finalidad: por un lado, evaluar el nivel de conocimientos, y, por otro, inducir a los alumnos a que pregunten sus dudas, lo cual les permitirá interiorizar y relacionar los principales conceptos.
- Se realizarán dos controles objetivos por trimestre que liberarán de materia cuando la nota sea igual o superior a 5. Si el alumno falta a clase el día de la realización de la prueba, esté justificada o no la falta, no se repetirá el control. Al final del trimestre y antes de las sesiones de evaluación, se establecerá una fecha para repetir dicho examen a todos aquellos que no asistieron.
- Se podrá proponer la realización de trabajos individualizados, o en grupo, sobre aspectos concretos de los contenidos estudiados, o sobre temas de actualidad relacionados con éstos.

Criterios de calificación.

La calificación global se concretará a través de la suma ponderada de las siguientes calificaciones:

- Realización de pruebas escritas en cada evaluación: Se trata de evaluar el grado de conocimiento de los contenidos, conceptos, trámites, documentos y operaciones; la comprensión y análisis de textos y normas y su interpretación y aplicación a casos concretos; la capacidad de razonamiento y la iniciativa y creatividad en la resolución de problemas. Estas pruebas representarán el 80% de la nota final de cada evaluación.
- Nota de grupo: Se valora la calidad de los trabajos, la claridad de conceptos, exposición organizada, participación en los debates, etc.
- Asistencia, participación e intervención en las clases.
- Capacidad de búsqueda, análisis y utilización de la información.
- Dossier de apuntes, trabajos, ejercicios y actividades.

Con estos tres últimos apartados se realizará una nota que supondrá el 20% restante.

Procedimientos de recuperación de evaluaciones pendientes.

Las actividades de recuperación consistirán en las realizadas durante el curso, tanto a nivel individual como en grupo de trabajos fuera y dentro del centro.

Por el gran componente de trabajo en clase de este módulo, el alumno que no lo haya realizado, o no haya participado en el mismo durante un periodo de tiempo considerable (un mes), no se le podrá aplicar la evaluación continua.

Los alumnos han de realizar todos los ejercicios que se programen para cada evaluación, no pudiendo ser evaluados si dejan de realizar alguno de ellos. Cuando la parte que se deje de realizar no suponga más del 50% de lo programado para la evaluación, se programarán actividades de recuperación de lo pendiente, a lo largo del tiempo que falte para concluir la evaluación.

Procedimiento y actividades de recuperación para alumnos con materias pendientes de cursos anteriores.

Realización de un cuaderno de trabajo con las mismas actividades que los alumnos que cursan actualmente este módulo.

Harán las mismas pruebas que los alumnos del curso hasta que tengan el examen final extraordinario.

Procedimiento y actividades de evaluación para alumnos que pierdan el derecho a la evaluación continua.

La pérdida de esta evaluación se producirá en el caso que el alumno incurra en un número de faltas de asistencia computadas trimestralmente, aun justificadas, iguales o superiores al 30% de las horas previstas para dicho módulo profesional. El incumplimiento de este número de asistencia implicará a propuesta del equipo educativo, la pérdida del derecho a evaluación continua del alumno, teniendo éste, derecho a un procedimiento extraordinario de evaluación que se detalla a continuación:

- Resolución de ejercicios y cuestionarios y realización de trabajos y actividades individuales (escritos y orales).
- Realización de un cuaderno de trabajo que se entregará al alumno.

Evaluación extraordinaria.

El alumno que en *junio* no haya aprobado este módulo, deberá realizar las siguientes actividades de recuperación:

- Un resumen de los temas fundamentales: La comunicación oral y escrita en la empresa, La correspondencia comercial, Las redes sociales, El archivo y la correspondencia.
- Realización de ejercicios prácticos de estos temas.
- Estas actividades tendrá que entregarlas el día del examen que deberá realizar en la evaluación extraordinaria de junio.

Todas las actividades programadas para la convocatoria extraordinaria se complementarán con pruebas presenciales de tipo procedimental, realizadas en el centro, en las convocatorias y fechas que se determinen por Jefatura de Estudios, teniendo en cuenta el tiempo que será necesario para realizar las actividades individuales previas.

Para la realización de dichas pruebas será requisito imprescindible la realización de todas las actividades individuales programadas para dicha convocatoria, que realizará el alumno de forma autónoma. Se podrá acordar con los alumnos la presentación de dichas actividades en fecha anterior a la propuesta para la realización de pruebas presenciales.

