



Ángel Corella

CURSO 2019 - 2020
Formación Profesional Básica
Ciclo de Servicios Administrativos

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
MÓDULO 3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE

CONTENIDO

1.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	2
2.	PROCEDIMIENTO ORDINARIO DE EVALUACIÓN.....	3
3.	PROCEDIMIENTO EXTRAORDINARIO DE EVALUACIÓN.....	3
4.	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN.....	4
4.1.	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN ORDINARIA.....	4
4.2.	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN EXTRAORDINARIO.....	5
5.	PROCEDIMIENTO Y ACTIVIDADES DE EVALUACION PARA LOS ALUMNOS QUE PIERDAN EL DERECHO A LA EVALUACION CONTINUA.....	5

1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

La obtención de los aprendizajes cuya adquisición es el objeto del presente módulo formativo se comprueba a través de una serie de criterios de evaluación que se establecen en la normativa reguladora del título. A continuación, se relacionan esos resultados de aprendizaje con los criterios de evaluación que permiten valorar su adquisición.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	<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.
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	<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.
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	<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 clienteg) 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.
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	<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) Se 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 reclamaciónf) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

2. PROCEDIMIENTO ORDINARIO DE EVALUACIÓN.

El procedimiento ordinario de evaluación será el procedimiento de evaluación continua. En el mismo se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación que, en conjunto, determinarán la calificación final de cada una de las evaluaciones. Dichas evaluaciones se considerarán superadas si se obtiene un mínimo de 5 puntos como resultado de la aplicación de los criterios de calificación que se describirán en el punto 4. Los instrumentos de evaluación a utilizar serán los siguientes:

❑ **Pruebas objetivas:** las pruebas objetivas tendrán como objeto la evaluación de conocimientos teóricos y prácticos en relación con la materia.

Las pruebas objetivas, según los contenidos evaluados, podrán constar de diversos tipos de preguntas.

- Preguntas de **respuesta breve** de carácter puramente **expositivo**. A través de ellas se procurará la comprobación de la adquisición de **conceptos y actitudes**.
- Resolución de **casos/problemas/supuestos**. Su objeto será la valoración del grado de logro de los **conceptos, relaciones** y los **procedimientos** relacionados con la resolución de problemas.
- **Preguntas** objetivas de **respuesta alternativa** (tipo test): para la evaluación del grado de adquisición de **conceptos**.

La combinación específica de esos tres tipos de preguntas estará a los contenidos evaluados en cada una de las pruebas de evaluación escritas que se realicen.

❑ **Otros Instrumentos de Evaluación:**

- Realización individual y/o grupal de **prácticas de aula**.
- Revisión/comprobación del **portfolio** de trabajo.
- Observación directa del **trabajo de aula**.

INSTRUMENTO PROCEDIMIENTO	ASPECTO EVALUADO	OBSERVACIONES
Pruebas Objetivas Escritas u Orales.	Conocimientos teóricos/prácticos	Constarán de una combinación, variable según los contenidos, de las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Preguntas de respuesta alternativa. <input checked="" type="checkbox"/> Preguntas de respuesta breve. <input checked="" type="checkbox"/> Preguntas de resolución de un supuesto práctico o demostración de contenidos prácticos. <input checked="" type="checkbox"/> Preguntas de solución verdadero-falso. <input checked="" type="checkbox"/> Preguntas de relación. Se realizarán, al menos, dos pruebas al trimestre ¹ .
Realización individual y/o grupal de prácticas de aula.	Adquisición de aprendizajes prácticos.	Podrán ser de distintos tipos: <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Realización de proyectos y/o trabajos (individuales o grupales). <input checked="" type="checkbox"/> Realización de ensayos. <input checked="" type="checkbox"/> Realización de actividades tipo role-playing. <input checked="" type="checkbox"/> Actividades de aplicación de contenidos.
Revisión / Comprobación del Portfolio	Adquisición de aprendizajes procedimentales y actitudinales.	Se valorará: <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Clasificación-Orden documental. <input checked="" type="checkbox"/> Trabajo (debe evidenciar el trabajo solicitado) <input checked="" type="checkbox"/> Tratamiento correcto de los documentos-apuntes. <input checked="" type="checkbox"/> Ortografía.
Registro de la Observación Directa del Trabajo de Aula	Mantenimiento de una actitud profesional hacia el trabajo.	Se valorará su compromiso con el trabajo diario en el aula.

3. PROCEDIMIENTO EXTRAORDINARIO DE EVALUACIÓN.

Para aquellos alumnos que no hayan superado el módulo en la convocatoria ordinaria, mediante la obtención de 5 puntos en cada una de sus evaluaciones o sus recuperaciones en el mes de mayo, se establecerá una convocatoria extraordinaria en junio.

Se efectuará una prueba teórico-práctica que versará sobre los contenidos mínimos del módulo y se calificará sobre 10 puntos, aprobando esta prueba el alumno que obtenga una calificación igual o superior a 5. La calificación final que tendrá el alumno que supere esta prueba será de 5, independientemente de la nota obtenida.

4. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN.

4.1. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN ORDINARIA.

La calificación ordinaria de cada evaluación se hallará sumando la calificación obtenida en cada uno de los instrumentos de evaluación indicados, tras aplicar el porcentaje asignado a cada uno de ellos a la nota obtenida en los mismos. La evaluación se superará cuando se obtenga una calificación igual o superior a 5 puntos.

Procedimiento de obtención de la nota de cada evaluación

<p><i>Nota Evaluación</i></p> $= \text{Media Exámenes} (\geq 4) \times 50\% + \text{Media Prácticas de aula (Ponderada)} \times 30\% + \text{Valoración Portfolio} \times 10\% + \text{Observación Actitudinal} \times 10\%$
--

Conforme a lo establecido en las líneas precedentes podrían darse las siguientes situaciones:

Situación	Configuración de la nota	Resultado	Nota de la Evaluación	Forma de recuperación	Nota de la recuperación
Todos los exámenes con puntuación igual o superior a 4 puntos + Media exámenes \geq 4.	Media de los exámenes * 50% + Media Prácticas de aula (Ponderada) * 30% + Valoración Portfolio * 10% + Observación Actitud * 10% = Nota de la evaluación	≥ 5	Resultado Ecuación	-	-
		< 5	Resultado Ecuación	Si todos los exámenes están aprobados se recuperará mejorando la nota en los demás instrumentos.	5
				Si algún examen está suspendido se recuperará con la repetición del examen suspendido.	Resultado de la prueba objetiva
Algún examen tiene puntuación inferior a 4 puntos	No se aplica la fórmula anterior. Para la nota de evaluación sólo se tendrá en cuenta la nota de exámenes.	Media superior a 4 puntos	Nota = Media Exámenes * 50%	El alumno tendrá una oportunidad para recuperar los contenidos no superados a través de una prueba objetiva.	Resultado de la prueba objetiva
Media de exámenes inferior a 4 puntos		Media inferior a 4 puntos	Nota = Media Exámenes * 50%		

Procedimiento de recuperación:

Los alumnos que no aprueben las diferentes evaluaciones tendrán derecho a realizar un examen de recuperación. En caso de no aprobarlo tendrán que presentarse con las evaluaciones suspendidas al examen ordinario de mayo y, en caso de no aprobar este, con toda la materia al examen extraordinario de junio.

Para aprobar estos exámenes habrá que obtener una calificación mínima de 5 puntos.

Asimismo, la calificación que se otorgará a todos los exámenes de recuperación y finales aprobados será de 5, independientemente de la nota obtenida en el examen.

El calendario de recuperaciones será, de modo aproximado, el siguiente:

Diciembre-Enero	Marzo-Abril	Mayo
Recuperación primera evaluación	Recuperación segunda evaluación	Recuperación tercera evaluación. Recuperación primera/segunda evaluación no recuperadas.

❑ Procedimiento de obtención de la nota final ordinaria del módulo formativo

- ✓ Se obtendrá calculando la media aritmética de las tres evaluaciones, teniendo en cuenta las calificaciones obtenidas en los exámenes de recuperación, final ordinario y extraordinario, si fuese el caso.

4.2. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN EXTRAORDINARIO

Para aquellos alumnos que no hayan superado el módulo en la convocatoria ordinaria del mes de mayo se establecerá una convocatoria extraordinaria en junio.

Se efectuará una prueba teórico-práctica que versará sobre los contenidos mínimos del módulo y se calificará sobre 10 puntos, aprobando esta prueba el alumno que obtenga una calificación igual o superior a 5. La calificación final que tendrá el alumno que supere esta prueba será de 5, independientemente de la nota obtenida.

5. PROCEDIMIENTO Y ACTIVIDADES DE EVALUACION PARA LOS ALUMNOS QUE PIERDAN EL DERECHO A LA EVALUACION CONTINUA.

En aquellos casos en que no sea posible la evaluación continua, por pérdida de la misma, se procederá a realizar un proceso de evaluación final. La pérdida de la evaluación continua se producirá en el caso de que el alumno incurra en un número de faltas de asistencia computadas trimestralmente, aun justificadas, iguales o superiores al 20% de las horas previstas para el módulo profesional. La superación de ese número de faltas de asistencia implicará, a propuesta del equipo educativo, la pérdida del derecho a evaluación continua del alumno. En este caso el alumno tiene derecho a un procedimiento extraordinario de evaluación que se detalla a continuación:

- ☑ El alumno deberá realizar pruebas objetivas con el contenido correspondiente en las fechas marcadas por el profesor. El contenido evaluado será el marcado por evaluación e incluirá todos los contenidos teóricos y los prácticos correspondientes a cada evaluación (o al curso completo en su caso).

El procedimiento a seguir para comunicar a los representantes legales de los alumnos el número de faltas de asistencia no justificada, correspondiendo al tutor del grupo y al director del centro esta función, según está establecido en el artículo 18 de la ORDEN 2694/2009 de 9 de junio por la que se regula el acceso, la matriculación, el proceso de evaluación y la acreditación académica de los alumnos que cursen estudios en la Comunidad de Madrid. Además, en coordinación con el Tutor y Jefatura de Estudios se les enviará a sus representantes legales una notificación a través del sistema de SMS o correo electrónico establecido en el centro.