

**PLAN DE RECUPERACIÓN DE PENDIENTES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE 1º FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**ALUMNO/A:** \_\_\_\_\_**2º FPB****Procedimiento de recuperación:**

- Realización del cuadernillo de actividades de recuperación
- Realización de una prueba escrita sobre los resultados de aprendizaje trabajados en las actividades

Para recuperar la materia será imprescindible la entrega puntual del cuadernillo de actividades y la realización de las pruebas en las fechas indicadas.

El alumno/a deberá trabajar cada unidad para después copiar y contestar en el cuadernillo todas las cuestiones planteadas al final de cada unidad del libro según se detalla más adelante.

Se establece un horario de tutoría para el alumnado con la materia pendiente, los jueves en el recreo en el aula 23, donde el profesor del módulo Atención al Cliente estará a disposición del alumnado para aclarar cualquier duda que surja o para proporcionar material para la realización de las actividades.

**Primer trimestre:**

- Entrega de las actividades del cuadernillo correspondientes a las unidades 1, 2 y 3 (páginas 25, 49 y 71 del libro de texto).
- Realización de la prueba escrita correspondiente a los contenidos de las fichas 1, 2 y 3 en el aula 23 a las 11:15 horas del jueves 26 de noviembre de 2020.

**Segundo trimestre:**

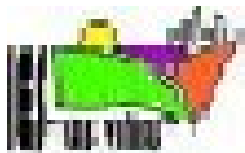
- Entrega de las actividades del cuadernillo correspondientes a las unidades 4, 5 y 6 (páginas 93, 117 y 139 del libro de texto).
- Realización de la prueba escrita correspondiente a los contenidos de las fichas 4, 5 y 6 en el aula 23 a las 11:45 horas del 11 de marzo de 2021.

**Tercer trimestre:**

- El alumnado que no haya superado alguno de los trimestres anteriores se presentará a un examen de recuperación el jueves 20 de mayo de 2021 a las 11:15 horas en el aula 22.

Manilva, 02 de Octubre de 2020

Abelardo Domínguez Benítez  
Profesor de Atención al Cliente de 1º FPB SA



**RESULTADOS DE APRENDIZAJE y CRITERIOS DE EVALUACIÓN trabajados que serán objeto de evaluación para superar el módulo**

**Resultado de aprendizaje 1.** Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación asociados:

- 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.

**Resultado de aprendizaje 2.** Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

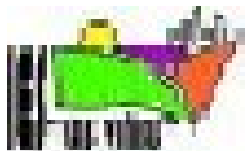
Criterios de evaluación asociados:

- 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 adecuando 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.

**Resultado de aprendizaje 3.** Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación asociados:

- 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.

**Resultado de aprendizaje 4.** Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación asociados:

- 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 reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.