

<i>MÓDULO:</i>	ATENCIÓN AL CLIENTE
<i>CICLO FORMATIVO:</i>	FORMACION PROFESIONAL BÁSICA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
<i>CURSO:</i>	1º
<i>PROFESORA:</i>	MELCHOR ALCÁNTARA GONZÁLEZ
<i>CURSO ACADÉMICO:</i>	2023-2024

1 INTRODUCCIÓN

Programar implica plantearse el sentido y los propósitos del proceso de aprendizaje, disponer los medios, recursos y situaciones para su realización, controlar los resultados obtenidos en relación con lo que se pretendía y tomar las decisiones pertinentes de cara a programaciones ulteriores.

Programar es ante todo planificar y supone que los miembros de la comunidad escolar en la que se ubique el centro, tomen tras una serie de reuniones y debates unas decisiones compartidas.

Debe existir una base común de actuación, sin la cual no quedaría garantizada una coherencia mínima en la formación del alumnado. Pero también debemos tener en cuenta las circunstancias propias del centro y de nuestro alumnado cuando avanzamos en los diferentes estadios de la concreción del currículo.

1.1 INFORMACIÓN DEL MÓDULO

El Módulo **ATENCIÓN AL CLIENTE** se encuadra dentro de las enseñanzas del ciclo formativo de grado medio que capacitan para obtener el título de Técnico en Gestión Administrativa. Este módulo tiene una duración de 64 horas.

- **Denominación:** Atención al cliente
- **Curso:** 1º curso de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos
- **Duración:** 64 horas (2 horas/semana)
- **Código:** 3005
- **Síntesis:** Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio.

Normativa Estatal.

- Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo de Educación (**LOE**).
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (**LOMCE**).

- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOMLOE).
- LEY ORGÁNICA 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional (BOE 01-04-2022).
- REAL DECRETO 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional (BOE 22-07-2023).
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las **Cualificaciones y de la Formación Profesional**.
- RD 1416/2005, de 25 de noviembre, sobre el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. **RD.295/2004, de 20 de febrero**, establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional modificada→RD.109/2008, de 1 de febrero
- **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban 14 títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el **Real Decreto 1850/2009 de 4 de diciembre**, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo, de educación.
- **Orden ECI/2755/2007, de 31 de julio**, por la que se regulan los programas de cualificación profesional inicial que se desarrollen en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación y Ciencia.
- **Orden ECD/1030/2014 de 11 de junio**, por la que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de 14 ciclos formativos de estas enseñanzas.
- **Orden de 29 de agosto de 2014**, por la que se concierta la formación profesional básica con determinados centros docentes privados de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a partir del curso académico 2014/15

Normativa de Andalucía.

- Ley 17/2007 de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (**LEA**).
- Decreto 327/2010 de 3 de julio, por el que se establece el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (art.29: Las **Programaciones Didácticas**).
- **Orden de 8 de noviembre de 2016**, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos (BOJA 19-12-2016).

- **Decreto 135/2006, de 26 de julio**, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, estableciendo sus características y el marco que permitirá su regulación específica.
- ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la 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.

2 JUSTIFICACIÓN DEL MÓDULO

Con la superación de este módulo se pretende que el alumnado desarrolle una serie de **competencias personales y sociales** relacionadas con el trabajo en equipo, la autonomía, la iniciativa en la toma de decisiones, la autoformación y la responsabilidad, para de esta manera incorporarse de manera eficaz a la organización de las actividades productivas de las empresas y su constante evolución.

Una vez superado este módulo, junto con el resto de módulos que componen el Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, permitirán al alumnado adquirir la **competencia general** del mismo y la cualificación profesional del sistema productivo para este técnico, que consiste en:

Realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia, así como en alguna lengua extranjera.

En este sentido, el conocimiento de las técnicas de atención al cliente, de gestionar quejas y reclamaciones, permitirán al alumnado a desenvolverse con seguridad en los perfiles administrativos de cualquier empresa de su entorno.

3 UBICACIÓN CONTEXTUAL

Las programaciones de los módulos específicos en su conjunto tienen que tener en cuenta el entorno económico y social y las posibilidades de desarrollo de éste. En este sentido se tendrán en cuenta las características de las empresas (centros de trabajo) que estén establecidas en la localidad y/o proximidades del centro educativo.

El centro educativo público donde nos situamos corresponde a Manilva (Málaga), donde las familias tienen un nivel de estudios y renta medio-bajos presentando un contexto con las siguientes características:

- **Entorno socioeconómico:**

Las empresas de la zona son fundamentalmente industriales, agrícolas (principalmente el viñedo), de pesca (en la zona de Sabinillas) y también la de prestación de servicios. Son de pequeña y mediana dimensión, principalmente son empresarios

autónomos y sociedades limitadas. Existen también múltiples entidades financieras (cajas, bancos, etc.) cercanas al centro en la zona de Sabinillas, así como un polígono industrial en Manilva pueblo.

- **Sector profesional del título:**

En la localidad y su entorno existe una oferta diversa de empresas, desde asesorías, gestorías y empresas relacionadas con el sector de la hostelería, donde el alumnado podrá realizar su Formación en Centros de Trabajo y donde una vez finalizado el ciclo, podrán incorporarse a trabajar.

Los puestos y ocupaciones sería los siguientes: auxiliar de oficina, auxiliar de servicios generales, ayudante de oficina, auxiliar administrativo de las administraciones públicas, recepcionista, empleado de atención al cliente, auxiliar de venta, operador/a de cobro o cajero/a.

- **Centro Educativo:**

Se trata de un centro TIC. Cuenta aproximadamente con 1250 alumnos/as. N° Medio de alumnos por grupo es de aproximadamente 25 alumnos/as. Número de profesores 99. En este centro se imparten 2 ciclos formativos de grado medio, bachilleratos, la enseñanza secundaria obligatoria y dos programas de Formación profesional de grado Básico.

- Ciclos de Formación Profesional Básica:
 - 1º y 2º FPB de Electrónica y electricidad.
 - 1º y 2º FPB de Servicios Administrativos.
- Formación Profesional Inicial de Grado Medio:
 - Familia Profesional de Administración:
 - ➔ CFGM de Gestión Administrativa: un grupo de 1º y uno de 2º.
 - Familia Profesional de Electricidad:
 - ➔ CFGM de Instalaciones Eléctricas y Automáticas: un grupo de 1º y uno de 2º.
- Bachilleratos: 6 unidades (1º y 2º), de Ciencias y otro de Humanidades y Ciencias Sociales.
- Educación Secundaria Obligatoria (30 unidades)
- 1 unidad de Educación Especial unidad específica.
- Programa de Diversificación Curricular

Planes y proyectos del centro

Nuestro centro esté adscrito a varios planes, proyectos y programas educativos, de todos ellos destacamos los que tienen incidencia en nuestro departamento y por tanto, en la presente programación y con los cuales trabajaremos con el alumnado en el aula:

- **“INNICIA CULTURA EMPRENDEDORA”**. Tiene como finalidad fomentar el emprendimiento en sus tres dimensiones personal, social y productiva en los centros educativos, promoviendo el pensamiento y el conocimiento creativo y las iniciativas emprendedoras en toda la comunidad educativa.
- **“COEDUCACIÓN”**. Tomar conciencia de las desigualdades por razón de género en cuanto a roles, actividades y actitudes básicamente, para desarrollar una actitud crítica ante las mismas, favoreciendo siempre el desarrollo de la afectividad y las relaciones personales positivas con ambos sexos. Se realizarán actividades para concienciar en coeducación.
- **Análisis de los alumnos/as:**

En cuanto a los alumnos/as sobre los que se basará la programación, del CFGM de Gestión Administrativa de 1º curso, nos encontramos con el siguiente perfil:

- Grupo formado por **13 alumnos/as**.
- Formado por 5 mujeres y 8 hombres.
- Las edades van desde los 14 años, (1 alumno), 15 años (4 alumnos), los 16 años (5 alumnos) y 17 años (3 alumnos).
- Todos los alumnos/as fracasaron en algunos cursos de la ESO. Los intereses y objetivos personales del grupo pasan porque la FPB le sirva de acceso a la continuación de la enseñanza reglada. El grado de motivación que presentan es bueno en algunos alumnos y con poco interés en otros.

Para una correcta contextualización del alumnado, hemos tomado como punto de partida e instrumento fundamental, la evaluación inicial, que nos ha proporcionado los datos de los niveles de partida necesarios para adecuar nuestro proceso de enseñanza aprendizaje a las características del alumnado y que será clave para la atención a la diversidad. Según los resultados arrojados por las pruebas iniciales se detecta nivel muy bajo e insuficiente de las mismas con carácter general en el grupo.

4 OBJETIVOS

4.1 PERFIL PROFESIONAL

Atendiendo al Título regulado a nivel estatal por el RD 127/2014, de 28 de febrero; parte de una competencia general para este Programa Formativo consistente en : *“realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.”*; se establecen una serie de Competencias Profesionales, personales y sociales para este perfil profesional de formación profesional básica de Administración y Gestión . (26 en total).

Como se indica en el Anexo I de la Orden de 8 de noviembre de 2016, nuestro módulo profesional de Atención al cliente, contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales del título y son las siguientes:

- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

Además, se contribuirá a las siguientes competencias profesionales, personales y sociales de forma coordinada con el resto de módulos:

- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

4.2 RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS GENERALES DEL PROGRAMA FORMATIVO

Al establecer las enseñanzas mínimas, reguladas a nivel andaluz por la Orden 21 de febrero de 2011, el Currículo preceptivo señala veintiséis objetivos generales para este Ciclo Formativo, que describen el conjunto de capacidades globales que el alumnado habrá adquirido y/o desarrollado al finalizar el Ciclo, y entre los cuales tienen especial relación con este módulo los siguientes:

i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.

Además, se contribuirá a los siguientes objetivos de forma coordinada con el resto de módulos:

s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad

u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.

m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

ñ) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.

o) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

4.3 RELACIÓN DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA

Cualificaciones profesionales completas:

a) Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales ADG305_1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

- **UC0970_1:** Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

Cualificaciones profesionales incompletas:

Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

- **UC1329_1:** Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada al cliente.

5 CONTENIDOS

5.1 CONTENIDOS BÁSICOS

Anexo I de la Orden de 8 de noviembre de 2016, por el que se desarrolla el currículo correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, establece los contenidos básicos de nuestro módulo profesional de Atención al cliente, distribuidos en 4 bloques y los mostramos relacionados con los Resultados de Aprendizaje:

RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	
BOLQUE I: ATENCIÓN AL CLIENTE	
1	El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
2	Barreras y dificultades comunicativas.
3	Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales, con una estructura clara y precisa.

4	Técnicas para hablar correctamente en público.
5	Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
6	Empatía y receptividad.
RA2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	
BLOQUE 2. VENTA DE PRODUCTOS	
1.	Actuación del vendedor profesional, ante diferentes tipos de público y clientes.
2.	Exposición de las cualidades de los productos y servicios, y calidades esperables.
3.	El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
4.	El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
5.	Técnicas de venta. Diferencias entre información y publicidad.
6.	Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.
RA3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	
BLOQUE III. INFORMACIÓN AL CLIENTE	
1.	Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
2.	Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
3.	Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. Calidad de atención al cliente.
4.	Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
5.	Fidelización de clientes.
6.	Objeciones de los clientes y su tratamiento.
7.	Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
8.	Documentación básica vinculada a la prestación de servicios, o entrega de productos.
RA4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	
BLOQUE IV: TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	
1.	Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas
2.	reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
3.	Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
4.	Hoja de reclamaciones.
5.	Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

5.2 INDICE DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS

Las unidades didácticas que se desarrollarán durante el curso 2021/22 para el módulo de Atención al cliente serán:

1. Comunicación y atención al cliente
2. Venta de productos y servicios
3. La venta y su desarrollo

4. Información al cliente (I)
5. Información al cliente (II)
6. Tratamiento de reclamaciones

5.3 SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS

El módulo de Atención al cliente tiene una duración de 64 horas, distribuidas en 2 sesiones/horas semanales, a lo largo de 33 semanas, durante el primer curso del programa formativo.

En la siguiente tabla se muestra la relación entre Bloques de contenidos, RA y la distribución temporal de los contenidos del módulo, para el curso 2021/2022, establecida a través de 6 unidades didácticas (unidades de trabajo), donde se desarrollan los contenidos básicos descritos del apartado anterior.

	AGRUPACIÓN CONTENIDOS	UNIDADES DIDÁCTICAS	HORAS	RA	PESO % RA
1º TRIMESTRE Del 20/09 al 2/12	1 Atención al cliente	U.D.1: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	14	RA1	25%
	2 Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	U.D.2: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	6	RA2	25%
2º TRIMESTRE Del 2/12 al 15/02	2 Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	U.D.3: LA VENTA Y SU DESARROLLO	10	RA3	25%
	3 Información al cliente	U.D.4: INFORMACIÓN AL CLIENTE (I)	10		
3º TRIMESTRE Del 15/02 al 15/03	3 Información al cliente	U.D.5: INFORMACIÓN AL CLIENTE (I)	6		
	4 Tramitación de reclamaciones	U.D.8: TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES	10	RA4	25%
2º Final		Refuerzo y mejora	8		
TOTAL HORAS/TOTAL % RA			64		100%

5.4 CONTENIDOS TRANSVERSALES. EDUCACIÓN EN VALORES.

Es necesario incluir y tratar contenidos para la educación en valores (elementos transversales), que completen las enseñanzas establecidas a nivel curricular.

La LEA, en sus artículos 39 y 40, hacen referencia a la Educación en Valores, Cultura Andaluza y las líneas generales de actuación pedagógica.

Adaptándonos a nuestro centro se priorizarán el tratamiento de los siguientes valores:

- a) Cultura andaluza: Este contenido se desarrollará a lo largo de todo el curso, y el alumno/a descubrirá la realidad y característica de su entorno (participación en el día del flamenco, día de Andalucía...)
- b) Fomentar el pensamiento crítico: Mediante debates en el aula los alumnas/os deberán defender sus ideas y aprenderán a pensar por sí mismos.
- c) Autoaprendizaje: Mediante la realización de actividades en el aula, se fomentará el trabajo autónomo para que el alumno/a sea protagonista de su propio aprendizaje.
- d) Coeducación: Se utilizará terminología no sexista en el aula. Se llevará a cabo tanto en los agrupamientos del alumnado, como en el tratamiento de las actividades de clase o complementarias, utilizando terminología no sexista ni estereotipos sociales. Como docente dar ejemplo a la hora de utilizar el lenguaje.
- e) Educación en las TIC: Este área es de eminente importancia para que vean la aplicación práctica del módulo con las nuevas tecnologías. También se hará hincapié en la confidencialidad de la información.
- f) Educación para la convivencia y la paz: Respeto por el trabajo de los demás, tolerancia con los errores cometidos, apoyo al que no sabe...
- g) Prevención de Riesgos Laborales: Darles a conocer al alumnado, los riesgos y medidas preventivas a la hora de desarrollar su trabajo (ergonomía)
- h) Sostenibilidad medioambiental: utilización correcta de los recursos disponibles, tres R, reducir, reutilizar y reciclar (utilizar folios ecológicos, reciclar papel y plástico...).
- i) Educación del consumidor: Tratar temas sobre el consumismo compulsivo, aprender a asesorarse bien antes de adquirir algo, saber tratar adecuadamente conflictos con nuestros interlocutores.
- j) Fomento de la lectura: potenciar la lectura de prensa y revistas especializadas de artículos relacionadas con el módulo y con aspectos relacionados con el perfil profesional del ciclo formativo. El alumnado leerán dichos artículos y posteriormente se comentarán y debatirán en clase.
- k) Trabajo en equipo y trabajo cooperativo. Bajo este enfoque se desarrollarán los aspectos referidos al tipo de personalidad que demanda la sociedad actual. Para ello buscaremos un clima de solidaridad y tolerancia que se establecerán a través de actividades que impliquen conocerse a sí mismo y a los demás desarrolladas en grupo. Se trabajará al menos una unidad didáctica con técnicas de trabajo cooperativo.

6 METODOLOGÍA

Con la metodología vamos a considerar los criterios y decisiones que afectan a la acción didáctica, esto es, el **cómo enseñar**.

Como se establece en el art.12 del RD 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica *“La metodología de estas enseñanzas tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales que se incluyen en cada título. Dicho carácter integrador deberá dirigir la programación de cada uno de los módulos y la actividad docente. La metodología empleada se adaptará a las necesidades de los alumnos y las alumnas y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitar a cada alumno y alumna la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.”*

Contamos, para el desarrollo de nuestra metodología, con unos principios metodológicos, que serán nuestro referente a la hora de adoptar las estrategias metodológicas y las actividades didácticas.

6.1 PRINCIPIOS METODOLÓGICOS:

1. Partir de los **conocimientos previos** de los alumnos/as, es decir mantiene una concepción constructivista
2. El **aprendizaje significativo**. Se entiende por aprendizaje significativo aquel que es comprendido y asumido por el alumno/a, frente a aquel que sin ser comprendido ni asumido es repetido gracias a mecanismos como el hábito o una memorización vacía de contenido.
3. Procurar que el alumnado adquiera la capacidad de **autoaprendizaje**. El alumno/a tiene que aprender a aprender, de modo que su proceso de adquisición de conocimientos pueda continuar de forma autodidacta fuera del sistema educativo.
4. Acercar al alumno/a a la realidad de la **práctica empresarial**, utilizando técnicas de simulación en las actividades.
5. Se asegurará de que el alumno le encuentre sentido a las actividades que realiza en el aprendizaje, **aprenda a aprender y a trabajar**, tanto en equipo como de forma independiente (aprendizaje por descubrimiento).
6. Finalmente nos ajustaremos a otro principio psicopedagógico fundamental que es el de la **interacción social**. Se trata de que los individuos aprendan a trabajar en grupos de diferentes tamaños, a colaborar con otros individuos para avanzar en el proceso de aprendizaje o en las técnicas de trabajo.

6.2 PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

Se utilizará una amplia gama de estrategias metodológicas, para dar respuesta a la diversidad del alumnado con la que nos encontramos, se tendrá en cuenta sus

características y sus diferentes ritmos de aprendizaje, teniendo en cuenta además, la variedad de contenidos a impartir, combinando estrategias expositivas con las de indagación.

1. Estrategias expositivas:

Consistirá en presentar, de forma oral o escrita, los contenidos estructurados de forma clara y coherente, que conecten con los conocimientos de partida del alumnado.

Al inicio de cada unidad didáctica se realizará una tormenta de ideas, un debate o una lectura de un artículo de actualidad, de manera que nos sirva para detectar lo que el alumnado conoce sobre estos nuevos contenidos que vamos a desarrollar. Además, se contará con materiales didácticos, como mapas conceptuales, presentaciones multimedia, esquemas; vídeos, utilizando sobre todo recursos tecnológicos.

2. Estrategias de indagación:

Este tipo de estrategias requieren que el alumnado investigue y vaya descubriendo por sí solo, de manera que construya su propio aprendizaje, se fomentará su autonomía y se tratará de que el alumno/a descubra y se acerque a situaciones reales y nuevas, y que aplique los conocimientos ya adquiridos, tratando de dar respuesta a los problemas que han detectado, adquiriendo así, nuevos aprendizajes.

6.3 ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS: LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Tal como se describe en las orientaciones pedagógicas establecidas, para el módulo de Atención al cliente, en el Anexo I de la Orden reguladora del título, este módulo profesional establece las siguientes líneas de actuación que permiten alcanzar los objetivos del módulo:

- La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación. Gestión de reclamaciones.

Estas líneas de actuación se fundamentan desde el enfoque de “aprender haciendo”.

6.4 APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL AULA

Para facilitar los procesos de enseñanza aprendizaje en el aula contamos con una herramienta muy importante como son las TICs (Tecnologías de la Información y la

Comunicación) y las TACs, (Tecnologías del aprendizaje y el conocimiento), constituyendo un recurso didáctico que nos ofrece amplios beneficios para el alumno/a:

1. Desarrollan la iniciativa en sus investigaciones
2. Favorecen la autonomía y autoaprendizaje
3. Mejora la interacción con los compañeros/as
4. Aumenta la motivación
5. Facilitan el aprendizaje significativo
6. Permite el acceso a múltiples recursos educativos

Podemos citar, entre los múltiples recursos educativos a utilizar, las siguientes plataformas educativas:

7. **Moodle:** Aplicación en la que alumnado y profesorado se pueden conectar a cualquier hora, donde se pueden subir documentos, entregar tareas, participar en foros..
8. **Kahoot:** Aplicación en la que se crean preguntas con posibles respuestas y el alumnado puede responder desde su ordenador o teléfono móvil, constituye un aprendizaje basado en el juego, altamente motivador para el alumnado y muy útil para el profesorado ya que nos sirve para detectar los conocimientos de partida del alumnado.

En la utilización de estas plataformas o aplicaciones educativas es importante tener en cuenta la Normativa de Protección de Datos que afectan a la actividad de los centros educativos. Además de seguir las líneas de actuación pedagógicas marcadas por el Proyecto Educativo de Centro.

6.5 AGRUPAMIENTOS

Nuestro módulo no necesita una especial distribución del aula. A su vez, el aula cuenta con mesas dotadas de ordenadores conectados a internet, donde cada uno de los alumnos y alumnas tienen el suyo propio, esto facilita la impartición de las clases.

Según las actividades que realicemos, los agrupamientos serán los siguientes:

- En las actividades iniciales, de conocimientos previos y la obtención de conclusiones: se realizarán en gran grupo.
- En la realización de ejercicios puntuables, pruebas escritas y actividades de consolidación: serán individuales.
- En la realización de ejercicios de carácter práctico y actividades de ampliación: se permitirá el trabajo en pequeños grupos de 2 ó 3 alumnos/as.

6.6 ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A través de la realización de las actividades de enseñanza-aprendizaje puede desarrollarse lo programado en las unidades didácticas, ya sea de forma individual o en

grupo. A través de estas actividades se busca fomentar la **iniciativa** del alumnado y favorecer el proceso de **autoaprendizaje**; así como facilitar la conexión del aula con el mundo real y de forma particular con el mundo laboral.

Las actividades se complementarán con **explicaciones** de las unidades por el **profesor**, bien leyendo y clarificando conceptos y/o con la ayuda de esquemas o mapas conceptuales.

Según el momento del proceso de enseñanza-aprendizaje en el que nos encontremos y con el fin de conseguir los objetivos y capacidades necesarias, vamos a agrupar estas actividades en los siguientes tipos:

- De **Introducción-motivación**: *Tienen la finalidad de introducir al alumnado en un objeto de estudio determinado así como orientadas a conocer sus ideas, opiniones e intereses sobre los contenidos a desarrollar.* Ejs.: Charla-Coloquio sobre el tema, Brainstorming, cuestionarios iniciales, etc.
- De **Desarrollo**: *Que permitirán el aprendizaje de conceptos, procedimientos, actitudes y la comunicación a los demás de la labor realizada. Orientadas fundamentalmente a la construcción significativa del conocimiento.* Ejs.: Se realizarán supuestos prácticos, a nivel individual y grupal, por unidades.
- De **Recuperación**: *que permitan atender al alumnado con dificultades en el aprendizaje y que muestran dificultades para conseguir los objetivos planteados.*
- De **Ampliación**: *Que permiten construir nuevos conocimientos a los alumnos/as que han realizado de forma satisfactoria las actividades de desarrollo.*
- De **Recuperación**: *Aquellas que sirven para atender a los alumnos/as que no hayan superado un resultado de aprendizaje previsto.*

6.7 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Al estar este módulo muy vinculado al mundo laboral, es conveniente que el alumnado visite centros y lugares de trabajo como actividades complementarias y extraescolares. Para ello, será necesario la coordinación con el equipo docente del departamento, a fin de que el alumnado visite aquellas empresas relacionadas con los estudios que está cursando, y compruebe la aplicación práctica de los contenidos.

7 RECURSOS DIDÁCTICOS

El desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje del módulo Atención al cliente, requiere de la disposición de los siguientes materiales y recursos didácticos:

Recursos materiales:

- Material didáctico diverso: transparencias, proyector, pizarra, cañón...

- Presentaciones en PowerPoint de cada una de las unidades.
- Apuntes propios del profesor.
- Dossier de ejercicios preparados por el profesor.
- Libro de texto de apoyo al módulo “Atención al cliente” de la editorial **EDITEX. Autores: Luis Gregorio Carvajal Martín, Josefa Ormeño Alonso y M^a Ángeles Valverde Martín. Edición: 2014**
- Apuntes y bibliografía de ampliación proporcionadas por el departamento.
- Material informático: procesador de textos, hoja de cálculo, powerpoint, Internet.
- Plataforma Google Drive.
- Además, será necesario disponer de un bloc de notas para la clase.

Recursos espaciales:

- El aula de clase asignada al grupo con ordenadores individuales para cada uno de ellos.
- Salón de actos para dar conferencias y que los alumnos realicen las exposiciones contando con los mayores medios posibles.

8 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Antes de comenzar hablar sobre el tema en cuestión, hacemos mención a la ley que rige el sistema educativo español, la **LOE** Ley Orgánica de Educación Ley 2/2006 de 3 mayo, que en su Preámbulo dice que: “La educación es el medio más adecuado para construir la personalidad de los jóvenes, desarrollar al máximo sus capacidades, conformar su propia identidad personal y configurar su comprensión de la realidad.”

Por otra parte, la **LOMCE**, Ley Orgánica 8/2013 de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, centra al alumnado en la razón de ser de la educación, siendo dirigido el aprendizaje a formar personas autónomas, críticas, con pensamiento propio.

El art.113.2 de la **LEA** establece que se considera alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, aquel que presenta necesidades educativas especiales debidas a diferentes grados y tipos de capacidades personales de orden físico, psíquico, cognitivo o sensorial; el que, por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, se incorpore de forma tardía al sistema educativo, así como, el alumnado que precise de acciones de carácter compensatorio. Además, se considera alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, aquel que presenta altas capacidades intelectuales que le permitan seguir un mayor ritmo de aprendizaje.

Partiendo de estas ideas, podemos decir que la atención a la diversidad, es una necesidad que abarca todas las etapas educativas y a todo el alumnado. Es decir, se trata de contemplar la diversidad de las alumnas y alumnos como principio y no como una medida que corresponde a las necesidades de unos pocos.

Se deberá dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones sociales, étnicas, de inmigración y de salud del alumnado, de manera integradora y normalizadoras.

Y como medidas de atención a aplicar de forma general:

- Con la evaluación inicial se ha detectado que existen distintos niveles, trataremos de atender de forma individualizada al alumnado con necesidades.
- Motivar e implicar a todo el alumnado en el trabajo cooperativo, donde el alumno/a trabaje en grupo e igualmente de forma autónoma, ya que en estos grupos se nombrará un jefe de grupo que será el que reparta el trabajo.
- Creación de grupos heterogéneos, donde el alumnado que presente problemas de comprensión pueda ser ayudado por otro que no presente dicha dificultad, de manera que dé respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje.
- Se les dará más tiempo a la hora de realizar las actividades programadas en el aula, para atender a los distintos ritmos de aprendizaje.

9 EVALUACIÓN

9.1 INTRODUCCIÓN

Es fundamental tener en cuenta las normas generales de ordenación de la evaluación establecidas en la **Orden de 29 de septiembre de 2010**, por la 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, que desarrolla lo siguiente:

- La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será **continua** y se realizará por módulos profesionales.
- La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su **asistencia regular a clase** y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.

- La evaluación del alumnado será realizada por el profesorado, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional, así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a nuestro módulo. Por tanto, la **evaluación será criterial**, debido a que son los criterios de evaluación los que marcan si el alumnado ha conseguido alcanzar los resultados de aprendizaje.

9.2 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE

Según el RD La evaluación de los alumnos y las alumnas de los ciclos de formación profesional básica tendrá carácter continuo, formativo e integrador, permitirá orientar sus aprendizajes y las programaciones educativas y se realizará por módulos profesionales.

¿CUÁNDO EVALUAR?

Evaluación inicial: Como indica la Orden de evaluación, durante el primer mes desde el comienzo del periodo lectivo, el profesorado realizará una evaluación inicial con el objetivo de indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar.

Permitirá tomar conciencia del punto de partida del alumnado y adecuar la planificación de la actividad docente, de la metodología a aplicar y de las posibles medidas de atención a la diversidad que se tengan que adoptar, como hemos mencionado anteriormente.

Evaluación continua: La Orden de evaluación establece que la evaluación debe ser continua, por tanto, el alumnado debe asistir regularmente a clase, de manera que si el alumnado falta más del 20% de forma injustificada, perderá el derecho a la evaluación continua. Siendo la calificación final el resultado del trabajo diario del alumno/a a lo largo de todo el curso y no solo el resultado de un examen. La evaluación continua no quiere decir que todos los días haya que evaluar al alumno/a, pero sí que sea un proceso constante.

Evaluación formativa: Este procedimiento nos aportará información para saber si el progreso del alumno es adecuado o no, ver si el alumnado está consiguiendo los resultados de aprendizaje previstos o si por el contrario tienen dificultades que hacen que no los alcancen, introduciéndose en caso negativo las modificaciones necesarias en el proceso de enseñanza aprendizaje para corregirlo.

Evaluación sumativa o final: Permitirá valorar el grado de consecución de los objetivos y tendrá en cuenta no sólo los resultados de las pruebas o ejercicios de evaluación previstos para cada unidad didáctica sino la totalidad de instrumentos de evaluación utilizados a lo largo del proceso de enseñanza aprendizaje y relacionados principalmente con la participación, motivación, actitud e interés mostrado a lo largo de toda la duración del módulo. La evaluación es sumativa por lo que todas las evidencias o registros recogidos para la evaluación suman y deben tenerse en cuenta.

En el primer curso, que es donde se encuadra nuestro módulo, se realizarán tres sesiones de evaluación parcial (donde se indicará la calificación numérica de 1 a 10 de

cada alumno/a). Además, se llevará a cabo una sesión de evaluación inicial y una sesión de evaluación final.

9.3 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los **criterios de evaluación** serán en todo momento el referente fundamental para realizar la evaluación del alumnado, describen aquello que se quiere valorar y que el alumnado debe lograr y que nos permitirán comprobar en qué grado y nivel se han alcanzado los Resultados de Aprendizaje del módulo, para evaluar dichos criterios se utilizarán distintas técnicas e instrumentos de evaluación.

Los criterios de evaluación son los establecidos en el Anexo I de la Orden de 8 de noviembre de 2016, donde se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Profesional en Servicios Administrativos.

A continuación se muestra un cuadro donde se relaciona el/los Resultados de Aprendizajes con los criterios de evaluación y las unidades dónde se trabajan:

RESULTADO DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>RA 1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación</p> <p>PESO (25%)</p>	<p>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</p> <p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</p> <p>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>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).</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>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.</p>
<p>Unidades en la que se trabaja</p> <p>UD 1</p>	<p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</p>

RESULTADO DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>RA 2 Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico. PESO (25%)</p>	<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.
<p>Unidades en la que se trabaja UD 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

RESULTADO DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>RA 3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas. PESO (25%)</p>	<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.
<p>Unidades en la que se trabaja UD 3, 4 y 5</p>	

RESULTADO DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>RA 4: Tramita Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</p> <p>PESO (25%)</p>	<p>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.</p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación. e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación</p> <p>e) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</p>
<p>Unidades en la que se trabaja</p> <p>UD 6</p>	

9.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación será continua y tendrá en cuenta el progreso del alumno/a respecto a la formación adquirida en el módulo, para lo cual se requiere la asistencia regular a clase y la realización de las actividades programadas.

Para la evaluación de los aprendizajes de los alumnos/as se tendrán en cuenta los resultados de aprendizaje, como expresión de los resultados que deben ser alcanzados por los alumnos/as en el proceso de enseñanza-aprendizaje, y los criterios de evaluación del módulo como referencia del nivel aceptable de esos resultados; y también se tendrán en cuenta los objetivos generales que figuran en el decreto.

Los principales instrumentos de evaluación a utilizar se pueden clasificar en:

- **Nota de clase** Se valora el **buen desempeño** y el trabajo diario del alumnado durante la clase. Asistencia, puntualidad y comportamiento durante la misma. La expresión oral del alumnado, a través de sus intervenciones en el aula, en las puestas en común del trabajo de los equipos, coloquios, debates...
- **Actividades propuestas a entregar** En la fecha o fechas que se determinen a lo largo del curso, el/la estudiante deberá presentar las prácticas realizadas en la forma que el profesor solicite. Estas prácticas llevarán su rúbrica correspondiente y serán valoradas del 0 al 10. Las prácticas no entregadas no serán computadas en la nota.
- **Pruebas escritas y orales o trabajos** En cada evaluación se podrán realizar una o varias pruebas objetivas de tipo teórico, práctico o teórico-práctico.

Otro detalle importante es que dentro de un mismo grupo de actividades se podrán realizar varias actuaciones educativas, las cuales tendrán un peso proporcional al número de ellas; por ejemplo, si son dos los exámenes realizados para un mismo resultado de aprendizaje, cada uno tendrá un valor de un 50%. Esta medida solo tendrá lugar cuando se trate de un mismo Resultado de Aprendizaje.

9.5 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La nota de la materia vendrá determinada por los pesos correspondientes de cada RA.

La calificación de estos RA se obtendrá de la siguiente forma:

- La calificación de cada resultado de aprendizaje vendrá determinada por la sumatoria del peso asignado a cada uno de sus criterios de evaluación que conforman el resultado de aprendizaje.
- Un RA con sus criterios de evaluación, puede abarcar varias unidades didácticas, por tanto, habrá que superar todas las unidades que afectan a ese RA, para obtener una calificación positiva.
- El alumnado obtendrá una calificación positiva en cada una de las evaluaciones parciales siempre que supere cada uno de los resultados de aprendizaje asociados a misma, es decir, al menos un valor numérico de 5 en cada uno de ellos.
- Si el alumnado superase todos los resultados de aprendizaje, la calificación final del módulo vendría determinada por la sumatoria del peso asignado
- Se utilizarán diferentes instrumentos de evaluación para comprobar si se superan los criterios de evaluación,
- El alumnado que no supere un resultado de aprendizaje deberá acudir al proceso de refuerzo de junio y recuperar dichos resultados.
- La calificación final se establecerá mediante la media aritmética de las calificaciones de los resultados de aprendizaje superados durante el curso, junto con los alcanzados en el proceso de refuerzo.
- A lo largo de cada unidad didáctica se realizarán multitud de actividades y ejercicios prácticos, parte de ellos se resolverán en clase y otra parte se harán fuera del aula, para su posterior entrega, unas veces en papel y otras veces a través de la plataforma Moodle.

De todas las unidades se realizarán pruebas objetivas sobre los contenidos conceptuales y procedimentales, bien de manera escrita u oral

RA 1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación	
25% de la nota final	
10%	a)Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
10%	b)Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
10%	c)Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.

10%	d)Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
15%	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).
10%	f)Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
10%	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.
10%	h)Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
15%	i)Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

RA 2 Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico. 25% de la nota final	
15 %	Se han analizado las diferentes tipologías de público.
15 %	Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
15 %	Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
15 %	Se ha diferenciado entre información y publicidad.
10 %	Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
10 %	Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
10 %	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.
10 %	Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.
RA 3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas. 25% de la nota final	
10%	i) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.

15%	j) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
15%	k) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
10%	l) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
10%	m) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
15%	n) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
10%	o) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
15%	p) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

RA 4: Tramita Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación. 25% de la nota final	
20%	f) 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.
20%	g) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
20%	h) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
20%	i) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación. e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
20%	j) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

10 PROGRAMAS DE REFUERZO Y MEJORA DE LAS COMPETENCIAS

Según el artículo 12 de la Orden de 29 de septiembre de 2010 sobre la evaluación de la Formación Profesional Inicial, *“el alumnado de primer curso de oferta completa que tenga módulos profesionales no superados mediante evaluación parcial, o desee mejorar los resultados obtenidos, tendrá obligación de asistir a clases y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase que no será anterior al día 22 de junio de cada año”*.

Durante este período, se deberán realizar por parte del alumnado, todas las actividades propuestas por el profesorado necesarias para conseguir la superación de los resultados de aprendizaje y, en concreto, únicamente de aquellos criterios de evaluación no conseguidos.

Se realizarán actividades, teniendo en cuenta, las necesidades y dificultades del alumnado, del siguiente tipo:

- Repaso de las unidades didácticas.
- Realización y revisión de casos prácticos y ejercicios.
- Las actividades se concretan de la siguiente manera:
 - Durante la 1ª semana se repasarán los temas estudiados en el primer trimestre.
 - Durante la 2ª semana se repasarán los temas estudiados en el segundo trimestre.
 - Durante la 3ª semana se repasarán los temas estudiados en el tercer trimestre.

No obstante, estas clases se organizarán también en función del alumnado que asiste a las mismas y de sus necesidades. Se incidirá en aspectos que, de forma general, el alumnado tenga más dificultad y se atenderá a cada alumno/a con ejercicios de refuerzo de acuerdo a sus necesidades.

10.1 PLAN DE MEJORA

Para aquellos alumnos/as que han superado las evaluaciones pero desean mejorar sus resultados se presenta un plan de mejora. En este plan los instrumentos de evaluación deberán reflejar una mayor exigencia que los aplicados durante las evaluaciones parciales.

Los instrumentos a aplicar, son:

- Prueba específica. Se trata de una única prueba tomando como referente todos los resultados de aprendizaje del módulo.
- Ejercicios prácticos. A través de supuestos de carácter global.
- Observación sistemática. Mediante rúbrica sobre la motivación, participación, interés y esfuerzo demostrado durante el plan de mejora.

La calificación obtenida en los resultados de aprendizaje durante el plan de mejora, si es superior a la obtenida en las evaluaciones parciales, se mantendrá esta última. En ningún

caso, aun obteniendo una calificación inferior durante este periodo, se bajara la calificación obtenida durante las evaluaciones parciales.

Aquellos alumnos que han superado el módulo de años anteriores se le ofrecerá este plan de mejora y ampliación. Aunque no serán calificados pues ya lo han sido el año anterior

11 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA

Como hemos comentado en párrafos anteriores, es necesario, no solo evaluar al alumnado, sino también evaluar nuestra propia actuación como docente. Debemos reflexionar sobre aspectos tales como:

1. Cumplimiento de la programación.
2. Clima de la clase.
3. Adecuación de las metodologías empleadas.
4. Organización de los materiales, espacios y tiempos.
5. Técnicas e instrumentos de evaluación.

Tiene especial importancia en la evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje, el análisis de los resultados del alumnado en cada evaluación parcial, y en caso de ser necesario, se deberán adoptar las medidas oportunas para una mejora continua, de forma que introduciremos las mejoras necesarias en nuestra programación, tratando de hacerla lo más coherente y adecuada como nos sea posible, dado que esta programación es flexible y deberá adaptarse a las circunstancias reales.

12.- AUTOEVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

Los departamentos realizarán una autoevaluación de la práctica docente de cada uno de los miembros según modelo previamente aprobado en ETCP y consensuado por todos los miembros del claustro.