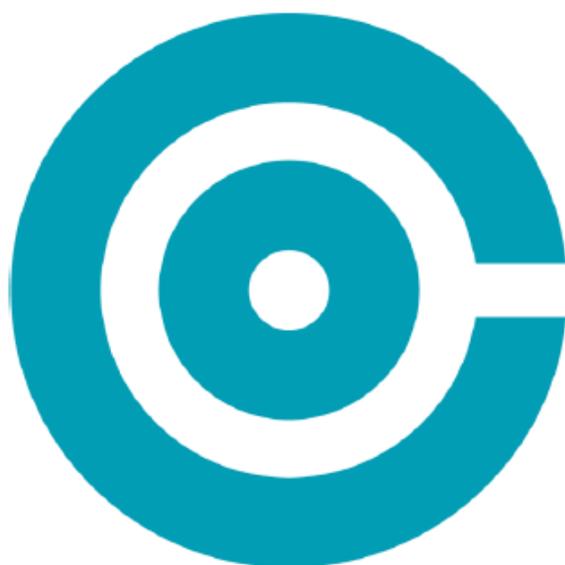


# PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO

## ATENCIÓN AL CLIENTE

Familia Profesional: Comercio y Marketing



**IES**  
**CO**  
**MER**  
**CIO**

FPB SERVICIOS COMERCIALES

2º CURSO

AÑO ACADÉMICO: 2023 – 2024

Profesor: M<sup>a</sup> Sol Martínez Alcalde

**1- INTRODUCCIÓN.**

**2- FICHA DE IDENTIFICACIÓN:**

**3- OBJETIVOS GENERALES:DEL MÓDULO.**

**4. UNIDADES DE COMPETENCIA.**

**4.1 COMPETENCIAS.**

**5- ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.**

**6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS**

**7- TEMPORALIZACIÓN.**

**8. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO.**

**9. METODOLOGÍA.**

**10. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.**

**11. PROCESO E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.**

**12. ACTIVIDADES DE REFUERZO Y RECUPERACIÓN.**

**13. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.**

**14. TEMAS TRANSVERSALES.**

**15. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.**

**16. RECURSOS**

## 1. INTRODUCCIÓN.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en su artículo 39.6 que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.

La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, que modifica la ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, crea los ciclos de Formación Profesional Básica dentro de la Formación Profesional del sistema educativo, como medida para facilitar la permanencia de los alumnos y las alumnas en el sistema educativo y ofrecerles mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional. Se pretende, además, que el alumno adquiera o complete las competencias del aprendizaje permanente para lo cual los ciclos de Formación Profesional Básica incluyen, además de lo desarrollado con carácter general para la formación profesional, módulos relacionados con los bloques comunes de ciencias aplicadas y comunicación y sociedad.

En desarrollo de lo dispuesto en la citada Ley Orgánica, se ha aprobado el 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 catorce 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.

Así mismo, se ha aprobado el Real Decreto 356/2014, de 16 de mayo, por el que se establecen siete títulos de Formación Profesional Básica del catálogo de títulos de las enseñanzas de Formación Profesional.

*El Decreto 57/2022, de 9 de noviembre, por el que regula las enseñanzas de Formación Profesional de Grado Básico y establece el currículo de dieciocho títulos profesionales básicos en la Comunidad Autónoma de La Rioja. En el Anexo XIII se incluye el de Servicios comerciales.*

*De conformidad con lo anterior el presente Decreto establece la regulación organización y composición de los ámbitos comunes de Comunicación y Ciencias Sociales y de Ciencias Aplicadas en los Ciclos Formativos de Grado Básico en la Comunidad Autónoma de La Rioja, de acuerdo con la normativa actual y determina el currículo de cada uno de sus títulos.*

La Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional establece en su artículo 44 la organización y estructura de los Ciclos Formativos de Grado Básico.

La Ley Orgánica 3/2020 de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece en su preámbulo que los Ciclos Formativos de carácter básico garantizarán la adquisición de las competencias de la Educación Secundaria Obligatoria en un entorno vinculado al mundo profesional. La superación de esas enseñanzas conducirá a la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. Así mismo, determina que los Ciclos Formativos de Grado Básico, junto a la Educación Primaria y la Educación Secundaria Obligatoria constituyen la educación básica. Igualmente, establece los ámbitos en los que se

organizan las competencias de la Educación Secundaria Obligatoria. En los Ciclos Formativos de Grado Básico y dispone que se podrán incluir otras enseñanzas que contribuyan al desarrollo de las competencias.

El 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 catorce 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, determina en el apartado 1 del artículo 11, dedicado a las competencias y contenidos de carácter transversal, que se incluirán aspectos relativos al emprendimiento, a la actividad empresarial y a la orientación laboral de los alumnos y las alumnas.

En el Anexo V del Real Decreto 217/2022 de 29 de marzo, por el que se establece la ordenación y enseñanzas mínimas en la Educación Secundaria Obligatoria, se desarrolla el currículo de los ámbitos comunes de los Ciclos Formativos de Grado Básico, fijando las competencias específicas, así como los criterios de evaluación y los contenidos, enunciados en forma de saberes básicos. Este Real Decreto establece, también, que se podrán incluir otras materias o módulos que contribuyan al desarrollo de dichas competencias.

En aplicación de lo anterior, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja se ha aprobado el Decreto 42/2022, de 13 de julio, por el que se establece el currículo de la Educación Secundaria Obligatoria y se regulan determinados aspectos sobre su organización, evaluación, promoción y titulación en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Así mismo, se recoge lo establecido en el Real Decreto 356/2014, de 16 de mayo, por el que se establecen siete títulos de Formación Profesional Básica del catálogo de títulos de las enseñanzas de Formación Profesional, el Real Decreto 774/2015, de 28 de agosto, por el que se establecen seis Títulos de Formación Profesional Básica del catálogo de Títulos de las enseñanzas de Formación Profesional y el Real Decreto 73/2018, de 19 de febrero, por el que se establece el Título profesional básico en acceso y conservación en instalaciones deportivas y se fijan los aspectos básicos del currículo.

El Decreto 48/2011, de 6 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Educación, Cultura y Turismo y sus funciones en desarrollo de la Ley 3/2003, de 3 de marzo de Organización del Sector Público de la Comunidad Autónoma de La Rioja, atribuye a la Consejería de Educación, Cultura y Turismo la competencia para proponer la aprobación de la presente norma.

Por último, la Orden 4/2015 de 21 de mayo, de la Consejería de Educación, Cultura y Turismo, regula el proceso de admisión y matrícula de alumnos en los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en los centros educativos sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja

De acuerdo con ella, se establecen los siguientes criterios para su desarrollo (se recogen los que afectan al módulo):

Las enseñanzas de Formación Profesional Básica forman parte de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo. Deben responder a un perfil profesional y se ordenarán en ciclos formativos organizados en módulos profesionales.

Los ciclos formativos tendrán las competencias y contenidos de carácter transversal que determine la normativa básica del estado.

La duración de los ciclos formativos de Formación Profesional Básica será de 2.000 horas, equivalentes a dos cursos académicos a tiempo completo. Dicha duración podrá ser ampliada a tres cursos académicos en los casos en que los ciclos formativos sean incluidos en programas o proyectos de formación profesional dual, con el objeto de que el alumnado adquiera la totalidad de los resultados de aprendizaje incluidos en el título.

Módulos profesionales.

1. Los módulos profesionales estarán constituidos por áreas de conocimiento teórico-práctico y estarán expresados en términos de resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos, tomando como referencia las competencias generales que se pretenden desarrollar en cada título profesional, donde quedarán definidos además su duración total y las orientaciones metodológicas para su impartición en el aula.

2. Todos los ciclos formativos de Formación Profesional Básica deberán contener los siguientes módulos profesionales:

a) Módulos asociados a unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

[...]

5. Todos los ciclos de Formación Profesional Básica incorporarán un módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo. Dicho módulo no tendrá carácter laboral y podrá quedar exento total o parcialmente por su correspondencia con la experiencia laboral, en las mismas condiciones y mediante los procedimientos establecidos con carácter general para las enseñanzas de formación profesional.

6. Con carácter general, el módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo deberá cursarse durante el tercer trimestre del segundo curso y una vez alcanzada la evaluación positiva en todos los módulos asociados a unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. No obstante, siempre que lo estime el equipo educativo, podrá cursarse cuando la carga lectiva pendiente de dichos módulos no supere las 240 horas.

Cuarta.- Contenidos de carácter transversal.

En la programación de los módulos profesionales deberá identificarse con claridad el conjunto de actividades de aprendizaje y evaluación asociadas a las competencias y contenidos de carácter transversal. De manera específica se incluirán los contenidos en materia de prevención de riesgos laborales que capacitarán al alumno para llevar a cabo las funciones del nivel básico de prevención recogidas en el artículo 35 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el

Reglamento de los servicios de prevención y deberá incluirse también lo establecido en la normativa específica del sector.

2. Además, se incluirán aspectos relativos a las competencias y los conocimientos relacionados con el respeto al medio ambiente y, de acuerdo con las recomendaciones de los organismos internacionales y lo establecido en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa con la promoción de la actividad física y la dieta saludable acorde con la actividad que se desarrolle.

3. Asimismo, tendrán un tratamiento transversal las competencias relacionadas con la comprensión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Educación Cívica y Constitucional.

4. Se fomentará el desarrollo de los valores relacionados con la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, la prevención de la violencia de género y el principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social. Del mismo modo, se fomentarán, como principios del Estado de derecho, los valores que sustentan la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político, la paz y el respeto a los derechos humanos, el respeto y consideración a las víctimas del terrorismo y la prevención del mismo y de cualquier tipo de violencia.

Independientemente de esto, el ciclo de FPB también está regulado por la siguiente normativa:

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la mejora de la calidad educativa.

Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.

Real Decreto 1694/2011, de 18 de noviembre por el que se establecen tres certificados de profesionalidad de la familia profesional Comercio y Márketing que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad y se actualiza el certificado de profesionalidad establecido en el anexo II del Real Decreto 1377/2008, de 1 de agosto.

## 2- FICHA DE IDENTIFICACIÓN:

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Comerciales se articula en el Anexo I del 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 catorce 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.

No obstante, cada Comunidad Autónoma regula los perfiles profesionales de los ciclos de FPB en su ámbito de gestión, por lo que la concreción curricular de base para la redacción de esta programación será la que establece la Comunidad Autónoma de La Rioja (Decreto 41/2014, de 3 de octubre de la Consejería de Educación, Cultura y Turismo).

Independientemente de esto, el ciclo de FPB también está regulado por la siguiente normativa:

Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.

Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la mejora de la calidad educativa.

### 2.1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

El Título Profesional Básico en Servicios Comerciales queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Servicios Comerciales.
- Nivel: Formación Profesional Básica.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia Profesional: Comercio y Marketing.

Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

## 2.2. IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

- **Módulo Profesional: Atención al cliente.**
- Código: 3005
- Duración: 65 horas.

## 2.3. Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

### 2.3.1. Cualificaciones profesionales completas:

a) Actividades auxiliares de comercio COM412\_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

UC1327\_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.

UC1326\_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

UC1328\_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.

UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada al cliente.

b) Actividades auxiliares de almacén COM411\_1 (RD 1179/2008, de 11 de julio), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1325\_1: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.

UC1326\_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

UC0432\_1: Manipular cargas con carretillas elevadoras.

### 2.3.2. Cualificaciones profesionales incompletas:

Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos ADG306\_1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero) que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0973\_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0974\_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.

## 2.4. Entorno profesional.

**2.4.1.** Este profesional ejerce su actividad por cuenta ajena en empresas de distribución comercial, tanto mayoristas (centrales de compras, mercados centrales de abastos, “cash and carry”, entre otras), como minoristas (tiendas, supermercados, hipermercados y grandes superficies comerciales), en centros de distribución comercial y en departamentos comerciales y almacenes de empresas de otros sectores productivos.

**2.4.2.** Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Auxiliar de animación del punto de venta.
- Auxiliar de venta.
- Auxiliar de promoción de ventas.
- Empleado/a de reposición.
- Operador/a de cobro o Cajero/a.
- Operario/a de pedidos.
- Carretillero/a de recepción y expedición.
- Contador/a de recepción y expedición.
- Operario/a de logística.
- Auxiliar de información.



### 3. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO:

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

- Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y características de los productos, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.

Además, se relaciona con los siguientes objetivos, que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales:

- a) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- b) 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.
- c) 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 profesional como de la personal.
- d) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- e) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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.
- i) 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.
- j) 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 profesional como de la personal.

- k) 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.
- l) 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.
- m) 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.
- n) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- o) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- p) 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. UNIDADES DE COMPETENCIA:

Este módulo está asociado a la Unidad de Competencia UC1329\_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

<b>UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente</b>	
<b>Realizaciones profesionales</b>	<b>Criterios de realización asociados</b>
RP 1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención a clientes, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.	<p>CR 1.1 La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior.</p> <p>CR 1.2 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y a la situación comercial establecida.</p> <p>CR 1.3 Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos, mediante la entrega de folletos, documentos, muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad.</p>
RP 2: Proporcionar un trato	CR 2.1 La presentación al cliente se realiza con corrección y

<p>adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad.</p>	<p>amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.</p> <p>CR 2.2 El pedido y la forma de entrega se comprueba que correspondan con lo reflejado en la orden de pedido.</p> <p>CR 2.3 La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y se formaliza el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente.</p> <p>CR 2.4 El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.</p> <p>CR 2.5 Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad; se reflejan en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización.</p>
<p>RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable.</p>	<p>CR 3.1 Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir, y se hacen preguntas pertinentes mostrando interés por resolverlas.</p> <p>CR 3.2 Las quejas y reclamaciones se atienden aceptando como posible la responsabilidad y dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, según protocolarizados o canalizarlas a los responsables.</p> <p>CR 3.3 Las quejas y reclamaciones se determina si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.</p> <p>CR 3.4 Las reclamaciones improcedentes, en el ámbito de su responsabilidad, se atienden con actitud cortés y amable, y se informa al cliente de las alternativas existentes y del procedimiento que deberá seguir.</p> <p>CR 3.5 Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y manteniendo la calidad del servicio.</p>

### 2.1. Competencia general del título.

La competencia general del título consiste en realizar operaciones auxiliares de comercialización, «merchandising» y almacenaje de productos y mercancías, así como las operaciones de tratamiento de datos relacionadas, siguiendo protocolos establecidos, criterios comerciales y de imagen, operando con la calidad indicada, observando las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental correspondientes y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana, así como en alguna lengua extranjera.

### 2.2. Competencias del título.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Recepcionar mercancías en almacén registrando las entradas conforme a procedimientos y manejarlas, transportarlas y ubicarlas utilizando carretillas automotoras o manuales y medios de manipulación complementarios.
- b) Realizar recuentos e inventarios periódicos de mercancías y mantener actualizada la información en los puntos de venta realizando inventarios y recuentos periódicos, detectando desabastecimientos e incidencias.
- c) Colocar elementos de animación en puntos de venta y disponer productos en los expositores y lineales, siguiendo instrucciones, aplicando criterios comerciales y respetando la imagen de la empresa.
- d) Aplicar técnicas de empaquetado y presentación atractiva de productos para facilitar su promoción en el punto de venta y transmitir la imagen de la empresa.
- e) Seleccionar mercancías o productos, conforme a órdenes de trabajo y embalar y etiquetar unidades de pedido, utilizando herramientas de control y peso así como medios de etiquetado y embalaje para preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino.
- f) Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y características de los productos, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.
- g) Mantener el área de trabajo, su mobiliario, vitrinas y escaparates limpios y en orden a lo largo de su actividad.
- h) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e

impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.

- i) Elaborar documentos, utilizando el lenguaje científico y los recursos gráficos y expositivos en función de los contextos de aplicación, asegurando su confidencialidad, y utilizando aplicaciones informáticas.
- j) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- k) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- l) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- m) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- n) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- o) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- p) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana.
- q) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- r) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- s) 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.
- t) 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.
- u) 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.

- v) 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.
- w) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- x) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- y) 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.

## 5. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.

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.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Comunicación con el cliente.
- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones.

La formación del módulo se relaciona con el objetivo general del ciclo formativo f) y la competencia profesional, personal y social f) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z) y las competencias r), s), t), u), v), w) y x) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- 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.

## 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS

### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- 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.

Criterios de evaluación:

- 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.

Criterios de evaluación:

- 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.

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

Criterios de evaluación:

- 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.

## Contenidos.

### Atención al cliente:

- ☒ El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.
- ☒ Barreras y dificultades comunicativas.
- ☒ Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- ☒ Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- ☒ Empatía y receptividad.

### Venta de productos y servicios:

- ☒ Actuación del vendedor profesional.
- ☒ Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.
- ☒ El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- ☒ El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.
- ☒ Técnicas de venta.
- ☒ Servicios postventa.
- ☒ Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

### Información al cliente:

- ☒ Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- ☒ Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- ☒ Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- ☒ Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- ☒ Fidelización de clientes.
- ☒ Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- ☒ Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- ☒ Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

Tratamiento de reclamaciones:

- ☒ Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- ☒ Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- ☒ Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

## 7. TEMPORALIZACIÓN:

El número de horas previstas para este módulo es aproximadamente de 65, de las 2.000 totales de que consta el currículo. Las horas semanales previstas son 3.

Unidad didáctica	Título
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

El curso tiene una duración aproximada de 37 semanas, de las que lectivas son 33, pero descontando el periodo de Formación en Centros de Trabajo quedarían unas 26 semanas aproximadamente.

- 1.ª EVALUACIÓN → Semana 1 hasta semana 11.
- 2.ª EVALUACIÓN → Semana 12 hasta semana 25.
- 3.ª EVALUACIÓN → Semana 27 hasta semana 37.

	1.ª EVALUACIÓN										2.ª EVALUACIÓN										3.ª EVALUACIÓN																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	
UT1																																						
UT2																																						
UT3																																						
UT4																																						
UT5																																						

La correlación de las semanas es orientativa, y depende del desarrollo del mismo y de las incidencias que pudieran producirse a lo largo del mismo.

## 8. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

Desarrollo de las unidades didácticas:

### UNIDAD 1. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

#### OBJETIVOS

- Conocer qué es la comunicación y los elementos que intervienen en ella.
- Reconocer los factores clave para una comunicación clara y efectiva
- Identificar los distintos canales de comunicación con el cliente.
- Saber aplicar las técnicas de comunicación básicas a la hora de enfrentarse con situaciones diferentes de atención y trato a clientes.
- Adaptar actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.
- Entender la importancia de la claridad para una correcta recepción de los mensajes.

#### CONTENIDOS

##### 1. Proceso de comunicación

- 1.1. Agentes y elementos que intervienen en el proceso de comunicación
  - 1.1.1. Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
  - 1.1.2. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación

##### 2. Canales de comunicación con el cliente

- 2.1. Barreras y dificultades comunicativas: internas, externas y fisiológicas

##### 3. Comunicación verbal

- 3.1. Concepto
- 3.2. Componentes
- 3.3. Emisión y recepción de mensajes orales
- 3.4. Uso del lenguaje técnico en la atención al cliente
- 3.5. Técnicas para hablar en público correctamente

##### 4. Motivación, frustración y mecanismos de defensa

##### 5. Comunicación no verbal

- 5.1. Concepto
- 5.2. Componentes
- 5.3. La imagen personal

##### 6. Empatía y receptividad

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han reconocido los elementos que intervienen en una comunicación con el cliente.
- Se han examinado los factores clave para una comunicación clara y efectiva.

- Se ha mantenido una conversación, utilizando fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- 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.
- Se han Identificado los distintos canales de comunicación con el cliente.
- Se han aplicado las técnicas de comunicación a la hora de enfrentarse con situaciones diferentes de atención y trato a clientes.
- Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- Se ha obtenido información necesaria del cliente, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Se han adaptado actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.
- Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas a su desarrollo.

## UNIDAD 2. VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

---

### OBJETIVOS

- Conocer las funciones de los vendedores profesionales.
- Identificar las cualidades necesarias que debe poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión.
- Reconocer las principales tareas que deben llevar a cabo los agentes de ventas.
- Distinguir las diferencias entre una demostración y una presentación de productos.
- Aprender cómo establecer y mantener una buena relación con los clientes.
- Identificar los diferentes tipos de presentación y de demostración que utilizan actualmente las empresas.
- Distinguir las diferencias existentes entre publicidad e información.

### CONTENIDOS

#### 1. El vendedor profesional

- 1.1. Concepto y funciones
- 1.2. Tipos de vendedor
- 1.3. El perfil del vendedor profesional
  - 1.3.1. Actitudes personales
  - 1.3.2. Conocimientos del vendedor
  - 1.3.3. Cualidades y aptitudes para la venta

#### 2. Actuación del vendedor profesional

- 2.1. Modelos de actuación: estilos de comunicación
  - 2.1.1. Tipos
- 2.2. Relación con los clientes
  - 2.2.1. Factores que afectan a la relación vendedor-cliente
  - 2.2.2. Reglas para lograr un buen servicio de atención al cliente

#### 3. Exposición de las cualidades de los productos y servicios

- 3.1. La presentación de productos y servicios
  - 3.1.1. Concepto
  - 3.1.2. Tipos de presentación
  - 3.1.3. Aplicaciones de presentación
- 3.2. Demostración del productos
  - 3.2.1. Concepto
  - 3.2.2. Tipos de demostración
  - 3.2.3. Demostraciones ante un pequeño y un gran número de interlocutores
  - 3.2.4. Ventajas e inconvenientes de la demostración
  - 3.2.5. Diferencias entre información y publicidad

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han analizado las funciones de los vendedores profesionales.
- Se han identificado las cualidades necesarias que deben poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión.
- Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- Se han reconocido las principales tareas que deben llevar a cabo los agentes de ventas.
- Se ha distinguido entre una demostración y una presentación de productos.
- Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Se ha diferenciado entre publicidad e información.

## UNIDAD 3. LA VENTA Y SU DESARROLLO

---

### OBJETIVOS

- Conocer las distintas técnicas de venta utilizadas por las empresas para aumentar y mejorar sus resultados.
- Identificar cada una de las fases que integran el proceso de venta.
- Reconocer cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas.
- Estudiar cada uno de los diferentes tipos de servicios que utilizan las empresas en la fase posventa.
- Valorar la importancia de obtener información sobre el cliente y su aplicación en el proceso de venta.
- Distinguir los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

### CONTENIDOS

#### 1. Técnicas de venta

- 1.1. Concepto
- 1.2. Características generales de las técnicas de venta
- 1.3. Tipos de técnicas de venta

#### 2. Preparación de la venta

- 2.1. Tareas incluidas en la preparación de la venta

#### 3. Proceso de venta

- 3.1. Concepto
- 3.2. Fases

#### 4. Servicios posventa

- 4.1. Tipos de posventa
  - 4.1.1. Servicios posventa en relación con los productos
  - 4.1.2. Servicios posventa a los clientes

#### 5. Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han reconocido las distintas técnicas de venta utilizadas por las empresas para aumentar y mejorar sus resultados.
- Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- Se han diferenciado los tipos de presentación y de demostración que utilizan las empresas.
- Se ha identificado cada una de las fases que integran el proceso de venta.
- Se ha valorado la importancia de obtener información sobre el cliente y su aplicación en el proceso de venta.
- Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.
- Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados y se le ha informado de los servicios realizados en los artículos.
- Se ha reconocido cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas.
- Se ha informado a los clientes de las características del servicio que ofrece la empresa, especialmente de las calidades esperables.
- Se ha distinguido los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

## UNIDAD 4. INFORMACIÓN AL CLIENTE (I)

---

### OBJETIVOS

- Reconocer las diferentes tipologías de clientes.
- Adecuar el tratamiento a los clientes en función de su tipología.
- Asesorar al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita.
- Solicitar al cliente que comunique la elección de la opción elegida.
- Diferenciar clientes de proveedores, y estos del público en general.
- Distinguir información de publicidad.

### CONTENIDOS

#### 1. Tipología de clientes y su relación con el servicio de atención al cliente

- 1.1. El cliente 2.0
- 1.2. Los tipos de clientes y su relación con la prestación del servicio
- 1.3. La presentación de servicio de atención al cliente

#### 2. Roles, funciones y objetivos del profesional de ventas

- 2.1. Funciones y objetivos del profesional de ventas
- 2.2. Roles del vendedor. Relación cliente-profesional

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- Se han reconocido las diferentes tipologías de público.
- Se han diferenciado clientes de proveedores, y estos del público en general.
- Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.
- Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- Se han reconocido las diferentes tipologías de clientes.
- Se ha diferenciado información de publicidad.
- Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- Se ha adecuado el tratamiento a los clientes en función de su tipología.
- Se ha asesorado al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita.
- Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

## UNIDAD 5. INFORMACIÓN AL CLIENTE (II)

---

### OBJETIVOS

- Adecuar el producto o servicio a las necesidades y deseos del cliente.
- Informar al cliente de las características del producto o servicio ofrecido.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Tomar nota de las objeciones presentadas por los clientes, que recibirán el tratamiento oportuno en cada caso.
- Mantener en todo momento el respeto hacia el cliente.
- Procurar la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

### CONTENIDOS

- 1. Las necesidades y los gustos del cliente**
  - 1.1. Criterios de satisfacción de necesidades
    - 1.1.1. Estímulos externos
    - 1.1.2. Factores internos
- 2. La fidelización del cliente**
  - 2.1. Ventajas de la fidelización de clientes
  - 2.2. Programas de fidelización de clientes
    - 2.2.1. Nuevas tendencias en los programas de fidelización
- 3. Las objeciones de los clientes y su tratamiento**
  - 3.1. Técnicas para el tratamiento de las objeciones
- 4. Las nuevas tecnologías en la información al cliente**

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha solicitado información al cliente sobre sus necesidades y deseos de productos y/o servicios.
- Se ha informado al cliente de las características del producto o servicio ofrecido.
- Se ha transmitido la información, al cliente, con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Se han tomado nota de las objeciones presentadas por los clientes, que recibirán el tratamiento oportuno en cada caso.
- Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones.
- Se ha mantenido, en todo momento, el respeto hacia el cliente.
- Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Se ha procurado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

## UNIDAD 6. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

---

### OBJETIVOS

- Identificar los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones.
- Distinguir cada una de las fases que comprende el procedimiento de quejas y reclamaciones.
- Identificar las herramientas informáticas utilizadas en la gestión de reclamaciones.
- Conocer la normativa legal en materia de protección de datos.
- Aplicar la normativa relativa a la protección del consumidor en los ámbitos europeo y nacional.

### CONTENIDOS

- 1. Reclamaciones y quejas**
  - 1.1. Definición y diferencias
- 2. Técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones**
- 3. Gestión de quejas y reclamaciones**
  - 3.1. Características del proceso de negociación
    - 3.1.1. Perfiles de clientes, consumidores y usuarios en las quejas en las quejas y reclamaciones
    - 3.1.2. Elementos formales de una reclamación
    - 3.1.3. Departamento gestor
  - 3.2. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones y quejas
- 4. Proceso de reclamación**
  - 4.1. Trámites y documentación
- 5. Documentación y pruebas en una reclamación**
  - 5.1. Hojas de reclamación
  - 5.2. Complimentación
  - 5.3. Plazo
- 6. Utilización de herramientas informáticas en la gestión de reclamaciones**
- 7. Normativa legal en materia de protección de datos**
- 8. Protección del consumidor y usuario**

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como el nivel de probabilidad de modificación esperable.
- Se han identificado los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones.
- Se han distinguido cada una de las fases que comprende el procedimiento de quejas y reclamaciones.

- Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una queja o reclamación por escrito, si fuere necesario.
- Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
- Se han identificado las herramientas informáticas utilizadas en la gestión de reclamaciones.
- Se ha conocido la normativa legal en materia de protección de datos.
- Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
- Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- Se ha aplicado la normativa relativa a la protección del consumidor en los ámbitos europeo y nacional.

## 9. METODOLOGÍA

La metodología tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales. Se adaptará a las necesidades de los alumnos y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitarles la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

Teniendo en cuenta que esta materia debe ser nueva para los alumnos, iniciaremos el proceso educativo a un único nivel de contenidos e iremos adaptándolos en función de las capacidades.

Para este segundo curso, se ha decidido seguir utilizando la metodología propia del desarrollo del currículum bimodal pero con cierta flexibilidad tanto en la aplicación como en el desarrollo y la evaluación y calificación del proceso formativo, buscando en todo momento, adaptarse al grupo.

Trataremos de hacer una asignatura eminentemente práctica, con incidencia en conceptos y aspectos claves para la comprensión de cada unidad pero proponiendo gran cantidad de actividades de refuerzo teórico y desarrollo práctico.

En determinados momentos, simultanearemos todos los módulos para poder cambiar de materias a lo largo del día y conseguir una mayor capacidad de concentración en el alumno, imposible si se llevan a cabo sesiones muy largas. Así mismo creemos que es interesante que puedan ir realizando prácticas de diversas materias que se van a realizar también simultáneamente en el desarrollo normal de su trabajo.

Sobre un esquema elaborado en la pizarra, el profesor expondrá el tema a los alumnos. Ellos tomarán apuntes o subrayarán las ideas principales sobre manual (cuando lo usen) o sobre las fotocopias o documentos que se les proporcionen. Ampliaremos con material por fotocopias y actividades teórico-prácticas de cada unidad. Consideraremos también medios audiovisuales y de comunicación además de dramatizaciones.

Buscaremos un aprendizaje significativo e incentivar y motivar al alumno de manera que se sienta partícipe del desarrollo de la materia y comprenda su influencia en el campo profesional para el que se forma.

Potenciaremos el trabajo en grupo y la investigación, utilizando documentos y casos práctico, tanto los que encontremos en los manuales como los que resulten de la observación de la realidad que rodea a cada individuo concreto y al grupo.

Para los alumnos que presenten mayor grado de dificultades a la hora de adquirir los conocimientos, adaptaremos actividades en función de su capacidad, elaboraremos actividades de refuerzo y atenderemos individualmente sus dudas.

Teniendo en cuenta también las características del grupo, trabajaremos con ellos temas trasversales incidiendo en valores y habilidades sociales que les ayuden tanto a nivel profesional como personal.

Así mismo no desdeñaremos cualquier posibilidad de recordar contenidos de materias comunes cuando sea oportuno (ortografía y expresión, lectura comprensiva, cálculos básicos, geografía, etc.)

Por tanto, la metodología a utilizar será en todo momento activa, haciendo que los alumnos participen en su proceso de aprendizaje, el cual dependerá del contenido de cada una de las unidades didácticas, pero en general responderá al siguiente esquema:

- 1º. Explicaciones del profesor, presentando los contenidos y fomentando en todo momento la intervención del alumnado, dejando que sea éste quien plantee la mayor parte de interrogantes y también las soluciones.
- 2º. Búsqueda de información y descubrimiento de contenidos por parte del alumnado en todas las unidades y temas en que resulte procedente.
- 3º. Realización de actividades iniciales en cada unidad que además de complementar las explicaciones, sirvan para allanar el camino y servir de guía para afianzar la comprensión de los contenidos y aporten dinamismo a las clases a través de las actividades de desarrollo.
- 4º. Realización de actividades finales encaminadas a reforzar y ampliar lo aprendido, así como a conectar la teoría con la realidad, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos.
- 5º. Trabajos individuales y en grupo sobre temas de actualidad relacionados con los contenidos, para valorar la aportación de ideas personales y el trabajo cooperativo.

## 10. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:

En el desarrollo de las unidades didácticas se prevén los siguientes tipos de actividades:

- Glosario de conceptos y términos clave en cada unidad. Se compondrá de todos aquellos conceptos que sea necesario retener o memorizar y se irá ampliando con las propuestas realizadas de los alumnos de las palabras de las que no entiendan el significado con el objetivo de ampliar su vocabulario terminológico y el dominio de todos los conceptos clave para el correcto desarrollo de las competencias formativas de nuestro módulo.

- Actividades propuestas: Se trata de una serie de actividades intercaladas a lo largo de las distintas unidades didácticas que complementan las explicaciones a la vez que aportan dinamismo a las clases y motivan al alumnado en su aprendizaje. Se componen de actividades iniciales y de desarrollo.

- Actividades finales de comprobación, aplicación y ampliación: Son actividades que buscan verificar que se han entendido y asimilado los contenidos de cada unidad, contrastar lo alcanzado con los objetivos que se perseguían, reforzar los conocimientos estudiados y ampliar parte de esos conocimientos. Pueden ser actividades prácticas, de refuerzo y ampliación.

- Mapas conceptuales: Son mapas conceptuales inacabados que tiene que completar el alumnado, demostrando así el grado de comprensión y asimilación de los contenidos. Estos esquemas le sirven a su vez para estudiar los contenidos de cada unidad y la relación de unos con otros.

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso por parte del alumnado de un lenguaje correcto, insistiendo especialmente en la importancia de la lectura atenta de todo tipo de instrucciones, constituyéndose esta en un criterio de evaluación añadido a los que evalúan los diversos contenidos.

Además, el uso de las TIC será referente continuo en el desarrollo de todas las unidades de manera que puedan acceder a los contenidos y puedan realizar la mayoría de las tareas que se les encomienden a través de dichos medios, facilitando de esta manera, el refuerzo de la comunicación entre el grupo y el profesor, y entre el propio grupo resolviendo dudas, planteando interrogantes y contestando a los mismos... fomentando la cooperación y el trabajo en grupo.

Exposiciones orales y prácticas de Roleplay, con los conceptos claves de la atención al cliente tanto presencial como telefónica así como la resolución de conflictos, quejas y reclamaciones.

## 11. PROCESO E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

La evaluación será continua, formativa, individualizada y orientadora.

La evaluación constará de exámenes únicos por evaluación, sin controles parciales. Se realizarán actividades en clase y en casa, trabajaremos de forma individual y en grupo.

Llevaremos a cabo dos evaluaciones parciales después de las cuales se cumplimentará un boletín informativo que llevarán a sus tutores. Se realizarán también dos evaluaciones ordinarias.

Habrán recuperaciones de las dos evaluaciones parciales, en las que se incluirán todos los módulos de la correspondiente evaluación, con independencia que los hubiese aprobado el alumno en pruebas parciales. Igualmente se computarán las notas atribuidas a las actividades obligatorias de esa evaluación.

Al ser la evaluación individualizada, las actividades de recuperación podrán variar en función del alumno y de los conocimientos y capacidades que sean objeto de recuperación.

Los procesos de recuperación contemplarán la detección de las carencias del alumno, realización de tareas específicas que refuercen la carencia detectada, y reevaluación de los conocimientos y/o capacidades no superadas.

Para **superar** el módulo es necesario lograr en la **nota final** un **5**, como mínimo, sin redondeo, en la media ponderada según la valoración de apartados de los ítems. Las notas parciales, se acumularán para los cálculos con hasta 2 decimales.

Valoraremos, no solo los conocimientos adquiridos, sino también el desarrollo de prácticas y trabajos evaluables. A tal efecto el peso en la nota final se determina en la tabla correspondiente.

Realizaremos desde el primer momento un seguimiento individualizado del aprendizaje utilizando sistemáticamente **rúbricas**, para evaluar los siguientes apartados:

- Orden y ejecución precisa del cuaderno de trabajo.
- Valoración del trabajo diario fuera y dentro de clase.

A partir de los resultados, reconsideraremos ajustes en la programación o la necesidad de trabajar particularmente con determinadas actividades personalizadas.

Para poder afirmar que el alumno/a ha cursado con aprovechamiento los módulos, se tendrá como referencia los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación contenidos en la presente programación que recoge el perfil profesional de este Ciclo.

En el cuaderno del profesor se tomará nota regularmente de datos relativos a la realización de los ejercicios prácticos correspondientes a cada Módulo. Para lo que se tendrá en cuenta la ejecución de los ejercicios prácticos y sus memorias correspondientes.

Finalizado el periodo de cada Módulo, se puntuará el aprendizaje de los alumnos teniendo en cuenta las anotaciones mencionadas anteriormente y asignándoles el peso relativo de cada ítem en la nota final según la tabla siguiente:

Ejecución de los ejercicios prácticos y sus memorias	30%
Controles escritos	70%
<b>TOTAL:</b>	<b>100%</b>

*Con respecto a los controles escritos su valoración corresponderá al promedio ponderado de las pruebas realizadas.*

Periódicamente, el equipo de profesores que atendemos al Ciclo, evaluaremos la evolución de los casos en aspectos tales como la autoestima, problemas de conducta, ..., tomando las decisiones necesarias en coordinación con el Equipo Directivo y el Dpto. de Orientación. Esto, no obstante, a efectos de conducir a la ayuda necesaria al alumno, en base a la atención individualizada.

Basaré mis calificaciones fundamentalmente en la evaluación de las actividades que propondré periódicamente, comunicaré a los alumnos, al principio de la situación, esta manera de evaluar.

Se atenderá muy especialmente a la realización de los ejercicios y actividades que desarrollan la materia, pues de esta forma nos encontraremos con un grupo cohesionado en el que nadie se descuelgue, bien por motivos de disponibilidad de medios, bien por la propia comprensión de contenidos.

Para la entrega de las actividades del Módulo se establecerá un calendario claro y suficiente, de tal manera que haya tiempo razonable para poder realizarlas.

Se procurará utilizar rúbricas de evaluación para evaluar el trabajo del alumnado, especialmente cuando la tipología e importancia del trabajo así lo requieran, con el fin de guiar el trabajo autónomo del estudiante y marcar con claridad los resultados clave.

### **RECURSOS DIDÁCTICOS:**

El profesor ha elaborado los temas ajustándose a los contenidos propuestos.

Manejarán los recursos del aula de actividades auxiliares de comercio (tienda).

Aportaremos documentos escritos y audiovisuales para comentar cuestiones relevantes y estructurar, a partir de ellos, casos prácticos para resolver.

Acudiremos a publicaciones e internet en la búsqueda de definiciones y conceptos clave, así como al empleo del vídeo para dramatizaciones y proyecciones puntuales (atención al cliente, etc...).

Trataremos de concertar una visita con un almacén especializado de la capital o de la provincia para que puedan ver mobiliario y equipos. Igualmente, se organizará un taller de Atención al Cliente en una de las tiendas colaboradoras con la FCT.

Participaremos en algunas de las actividades programadas por el Departamento.

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

Los criterios de evaluación son los expuestos para cada unidad didáctica.

Habrán dos evaluaciones Ordinarias a las cuales, los alumnos con evaluaciones pendientes se presentarán con la materia completa del Módulo.

Igual que se evaluaron las prácticas parciales a efectos de la constitución de la nota por evaluaciones, se evaluarán aquí las actividades que el profesor establezca como sustanciales para la superación del Módulo. El peso de los ítems (pruebas – ejercicios prácticos) será el mismo ya indicado en la tabla anterior.

### **CIRCUNSTANCIAS DE EVALUACIÓN:**

1. Si algún alumno es sorprendido copiando, automáticamente se le recogerá el examen y puntuará con una calificación de 0 en esa prueba.
2. El hecho de plagiar las actividades, origina automáticamente la calificación de 0 puntos en esa actividad.
3. Las actividades/trabajos que se consideren obligatorios, deberán entregarse en los plazos marcados. De no hacerse, la calificación de esa actividad será de 0 puntos.
4. Dado que la asistencia a clase es obligatoria, por no asistir al menos, al 10% de las horas lectivas del módulo, se ocasiona la pérdida de evaluación continua.

### **TITULACIÓN:**

El alumnado de Formación Profesional de Grado Básico será propuesto para titulación si ha superado todos y cada uno de los módulos generales y específicos que componen el mismo y una vez superado, con apto, el periodo de Formación en Centros de Trabajo o convalidado según las condiciones establecidas en el currículum.

Para aquellos alumnos que no superen el periodo de FCT, podrán volver a realizarlas una segunda vez, según lo establecido en la normativa reguladora del presente currículum.

## **12. ACTIVIDADES DE REFUERZO O RECUPERACIÓN.**

Para aquellos alumnos que no alcancen los contenidos del módulo, se les indicará tanto los contenidos que deban superar como el conjunto de actividades y conocimientos que deberán repasar y trabajar para poder superar el/los módulo/s pendientes o las actividades necesarias para reforzar sus competencias de cara a superar la materia.

A tal efecto, se establece la obligatoriedad de la realización de un cuaderno de actividades y de un glosario personalizado donde queden reflejados todos aquellos contenidos que el alumno no haya podido alcanzar, y que se le señalará a través del oportuno informe individualizado al final de cada evaluación o al finalizar el periodo de prácticas si no lo ha superado, para trabajar y reforzar los contenidos y destrezas en las que se hayan detectado carencias, a lo largo del curso o del mencionado periodo de FCT.

### 13. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje, se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera, que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes.

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

1. Alumnos con necesidades educativas especiales:
2. Alumnos con trastornos graves de conducta:

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico, como por ejemplo:

- Modificar la ubicación en clase.
- Repetición individualizada de algunas explicaciones.
- Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
- Potenciar la participación en clase.
- Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad, y con ello el aprendizaje.

3. Alumnos con discapacidad física:

Se debería estudiar el tipo de equipos, herramientas y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin.

4. Alumnos con altas capacidades intelectuales:

Se procurarán sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento (actividades de proacción).

5. Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:
6. Alumnos con graves carencias lingüísticas:

Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.

#### 7. Alumnos con carencia de base:

Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo, se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios, y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.

## 14. TEMAS TRANSVERSALES:

En el desarrollo del módulo se incluyen los aspectos relativos al *trabajo en equipo, a la prevención de riesgos laborales, al emprendimiento, a la actividad empresarial y a la orientación laboral del alumnado*, que tendrán como referente para su concreción las materias de la educación básica y las exigencias del perfil profesional del título y las de la realidad productiva.

Además, se incluirán, siempre que sea posible, aspectos relativos a las competencias y los conocimientos relacionados con el respeto al *medio ambiente* y, de acuerdo con las recomendaciones de los organismos internacionales y lo establecido en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa con la *promoción de la actividad física y la dieta saludable* acorde con la actividad que se desarrolle.

Asimismo, se desarrollarán las competencias relacionadas con la *comprensión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, conocimiento del medio, las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Educación Cívica y Constitucional*.

Se fomentará el desarrollo de los valores relacionados con la *igualdad efectiva entre hombres y mujeres, la prevención de la violencia de género y el principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social*. Del mismo modo, se fomentarán, como principios del Estado de derecho, los valores que sustentan *la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político, la paz y el respeto a los derechos humanos, el respeto y consideración a las víctimas del terrorismo y la prevención del mismo y de cualquier tipo de violencia*.

Se incluirán los contenidos en materia de *prevención de riesgos laborales* que capacitarán al alumno para llevar a cabo las funciones del nivel básico de prevención recogidas en el artículo 35 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención y deberá incluirse también lo establecido en la normativa específica del sector, se desarrollarán en el segundo curso en el que, de acuerdo con la progresión de conocimientos y asimilación del alumnado, pueden estar más preparados para afrontar con éxito sus contenidos.

## 15. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES:

Sería muy ilustrativa una charla al respecto de alguna persona destacable por su actividad o formación en la materia de atención al cliente.

También se ha diseñado otra serie de visitas de carácter educativo pendientes de confirmar.

## 16. RECURSOS

### EQUIPAMIENTOS:

- Cañón de proyección.
- Ordenadores conectados en red e internet, impresora.
- Microsoft Office 2016.
- Sistema de archivo convencional, programas de almacén, moneda ficticia.
- Programa TPV (Terminal Punto de venta) Itactil Líder.
- Lector de códigos de barras.
- Taller de simulación de tienda/supermercado

### USO DE RECURSOS DIGITALES E INTERNET:

Utilizaré el ecosistema de *Google*; las aplicaciones/utilidades **Google Drive, Formularios, Gmail, Contactos, Documentos** además de **Microsoft Teams** para comunicaciones, subir apuntes o artículos y realizar tareas y exámenes.