

## **PROGRAMA FORMATIVO PROFESIONAL ACTIVIDADES DE AUXILIARES DE COMERCIO.**

### **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

#### **Instrumentos de calificación**

- Observación directa del trabajo realizado en clase (30%)
- Pruebas escritas/ Orales (50%)
- Actitud de trabajo, participación y esfuerzo. (20%)

#### **Obtención de las Calificaciones.-**

La evaluación y calificación se llevará a cabo por estándares de aprendizaje, para aprobar necesita obtener un cinco en cada unidad. La nota final se calculara haciendo la media entre las tres unidades y para ello en cada una de ella tiene que tener un cinco.-

En caso de que se considere necesario se propondrá a los alumnos actividades de profundización y refuerzo para facilitarles la adquisición de las habilidades y conocimientos mínimos necesarios para superar cada módulo.

Para la recuperación del módulo se realizará, tras cada evaluación, una prueba teórico-práctica de los estándares que no ha superado.- De forma oral o escrita.

.. Si no recupera tras la evaluación, realizará otra prueba en junio para alcanzar dichos estándares.

| UNIDAD 1:<br>ATENCIÓN AL<br>CLIENTE. | ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE                                                                                                           | CAL  | O.DI | P.ES. | Total |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------|
|                                      | • Define adecuadamente lo que es la comunicación.-                                                                                  | 0.46 |      |       |       |
|                                      | • Reconoce los elementos que intervienen en la comunicación.                                                                        | 0.46 |      |       |       |
|                                      | • Identifica los distintos canales de comunicación con el cliente.                                                                  | 0.46 |      |       |       |
|                                      | • Utiliza adecuadamente los diferentes canales de comunicación con el cliente, aplicando ejemplos prácticos.                        | 0.46 |      |       |       |
|                                      | • Describe adecuadamente los diferentes tipos de barreras existentes y es capaz de distinguirlas en diferentes supuestos prácticos. | 0.46 |      |       |       |
|                                      | • Es capaz de utilizar técnicas de superación de barreras.                                                                          | 0.46 |      |       |       |
|                                      | • Conoce el significado de Comunicación Oral.                                                                                       | 0.46 |      |       |       |
|                                      | • Identifica las características de la comunicación oral y escrita.                                                                 | 0.46 |      |       |       |
|                                      | • Utiliza las técnicas para hablar en público correctamente                                                                         | 0.46 |      |       |       |
|                                      | • Es capaz de expresarse verbalmente frente a diversos interlocutores.                                                              | 2    |      |       |       |
|                                      | • Controla adecuadamente el uso de la voz.-                                                                                         | 0.5  |      |       |       |
|                                      | • Es capaz de escenificar y comunicarse utilizando un lenguaje no verbal haciendo uso de gestos, movimientos y posturas.            | 2    |      |       |       |
|                                      | • Conoce la importancia de la imagen personal y cuáles son las principales normas para causar buena impresión.-                     | 0.46 |      |       |       |
|                                      | • Identifica las reglas de cortesía que se deben cumplir en la comunicación telefónica                                              | 0.46 |      |       |       |
|                                      | • Reconoce en la conversación mantenida con un interlocutor los errores de comunicación que ha cometido.                            | 0.46 |      |       |       |

| UNIDAD 2: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE                                                                                   | CAL  | O.DI | P.ES. | Total |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------|
|                                          | Sabe lo que es un vendedor.                                                                                 | 0.75 |      |       |       |
|                                          | Conoce las distintas funciones de los vendedores profesionales                                              | 0.75 |      |       |       |
|                                          | Identifica las cualidades necesarias que debe poseer un agente de ventas para el desarrollo de su actividad | 0.75 |      |       |       |
|                                          | Reconoce los distintos tipos de vendedores                                                                  | 0.75 |      |       |       |
|                                          | Es capaz de definir el perfil básico de un agente de ventas.                                                | 0.75 |      |       |       |
|                                          | Identifica las cualidades de productos y servicios para lograr una venta                                    | 0.75 |      |       |       |
|                                          | Reconoce los distintos tipos de demostración del producto y es capaz de hacer una demostración.             | 2    |      |       |       |
|                                          | Identifica las fases fundamentales de un proceso de venta                                                   | 0.75 |      |       |       |
|                                          | Identifica las técnicas de venta básicas                                                                    | 0.75 |      |       |       |
|                                          | Pone en práctica un proceso de venta aplicando las diferentes técnicas existentes                           | 2    |      |       |       |

| UNIDAD 3: INFORMACIÓN AL CLIENTE | ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE                                                                            | CAL | O.DI | P.ES. | Total |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------|-------|
|                                  | Identifica los distintos tipos de clientes                                                           | 1   |      |       |       |
|                                  | Reconoce el tratamiento adecuado a los clientes en función de su tipología                           | 1   |      |       |       |
|                                  | Sabe asesorar al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita | 3   |      |       |       |
|                                  | Reconoce las necesidades y gustos del cliente para adaptar la oferta de productos y servicios        | 3   |      |       |       |
|                                  | Reconoce el tratamiento que hay que dar al cliente según las objeciones planteadas                   | 2   |      |       |       |