

MODULO COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE. 2020-2021

1º CURSO 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.

	ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE	CAL	O.DI	P.ES.	Total
UNIDAD 1: ATENCIÓN AL CLIENTE.	- 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 distinguirlos 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			

Procedimientos de Evaluación ante los posibles escenarios

Dada la situación actual de la pandemia en España y la posible evolución de ésta a otros estados, se plantean **3 posibles escenarios** para el grupo de alumnos a los que se le imparte el módulo mencionado:

1. **Situación actual: Clase Semipresenciales** donde el grupo de alumnos se divide en dos subgrupos A y B.
 - **El subgrupo A** alternará las clases presenciales empezando los lunes, miércoles y viernes y la siguiente semana martes y jueves. El día que no tengan clases presenciales la clases serán online a través de enlaces MEET.
 - **El subgrupo B** alternará las clases presenciales empezando los martes y jueves y la siguiente semana lunes, miércoles y viernes. El día que no tengan clases presenciales la clases serán online a través de enlaces MEET.
 - **Los exámenes** se realizarán de forma presencial preferentemente en formato papel-
 - **Los trabajos y cuestionarios** se realizarán tanto en casa como en clase preferentemente mediante plataforma digital. Cuando proceda se realizarán en formato papel.

2. **Situación normal: Clases Presenciales** donde el grupo de alumnos sería uno solo, NO estableciéndose la subdivisión en grupo A y B.
 - **Los exámenes** se realizarán de forma presencial preferentemente en formato papel.
 - **Los trabajos y cuestionarios** se realizarán tanto en casa como en clase preferentemente mediante plataforma digital. Cuando proceda se realizarán en formato papel.

3. **Situación de Confinamiento: Clases no presenciales Online** donde el grupo de alumnos sería uno solo, NO estableciéndose la división en grupo A y B.
 - **Los exámenes** se realizarán de forma NO presencial en plataforma digital. Se realizarán principalmente escritos. Si se diese el caso de que fuese necesario presentar parte del examen en formato papel, el alumno lo digitalizaría y se lo enviaría al profesor. El examen si procede también puede ser oral mediante videoconferencia.
 - **Los trabajos y cuestionarios** se realizarán desde casa utilizando la plataforma digital. Cabe la posibilidad de que el alumno tuviese que digitalizar algún papel escrito a mano.

Técno logías para realizar el Proceso de Evaluación en caso de Confinamiento

Cabe destacar que el proceso de evaluación que se pretende realizar en cualquiera de las tres posibles situaciones es de “Evaluación Formativa”, es decir se realiza durante todo el proceso, identificando los avances del alumnado y áreas de oportunidad.

Así mismo resaltar que gran parte de las tecnologías que se van a utilizar en el proceso de evaluación en caso de “Situación de Confinamiento” van a ser también validas para las otras dos posibles situaciones “Situación de clases presenciales” y “Situación de clases semipresenciales”.

Las tecnologías a aplicar van a ser válidas tanto para el proceso de evaluación como para el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos.

- **Recursos físicos necesarios:**
 - a) **Para el alumnado:**
 - Ordenador o tableta con cámara de video y micrófono operativos (evitar el uso de Smartphone) con conexión a Internet.
 - Smartphone (solo para digitalizar documentos).
 - b) **Para profesorado:**
 - Ordenador con tableta digitalizadora o tableta con lápiz. La cámara de video y el micrófono deben estar operativos, integrados o independientes. Es imprescindible conexión a Internet.
 - Cañón de video

- **Recursos de software o plataformas necesarios:**
 - a) **Para el alumnado:**
 - Correo electrónico oficial de murciaeduca.
 - Google Meet.
 - Google Drive.
 - Google Classroom.
 - App CamScan o similar (para escanear y enviar por correo, trabajos realizados a mano)
 - b) **Para profesorado:**
 - Correo electrónico.
 - Google Meet (para clases online).
 - Google Jamboard (pizarra online).
 - Google Drive (para compartir documentos).
 - * Formularios de Google (para cuestionarios, exámenes, etc).
 - * Hojas de cálculo
 - * Documentos de Google.
 - Google Classroom (para asignación de tareas, comunicación con el alumno y subir documentos).