

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36015159	Chan do Monte	Marín	2021/2022

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CMCOM01	Actividades comerciais	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP1234	Servizos de atención comercial	2021/2022	5	87	104

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ALICIA ALONSO IGLESIAS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

A localización do centro nun entorno inmellorable, nunha comarca aberta o mar como é a península do Morrazo, que desenvolve a súa actividade principal de faciana o mar, sendo o seu porto como o primeiro de Galicia en capturas e a consolidación como centro de loxística incipiente, asociado con toda a actividade conserveira e a industria auxiliar, fan da rexión un centro con enorme potencial de crecemento e desenvolvemento, de xeito que a adecuación do currículo para oportunidades de emprego e unha atención especial ás novas necesidades das empresas para o novos retos, provoca unha continua adaptación e mellora dos métodos de aprendizaxe e, adaptando formación ás necesidades actuais e futuras. É por iso que se tem un especial coidado está, á xestión dos Servicios de Atención Comercial como o principal elemento de supervivencia nas relacións futuras da empresa con seu entorno comercial e social, que contén o necesario para obter as ferramentas de negociación, un perfil adecuado para a situación e necesidades do entorno en potencia, como a principal ferramenta para manter os clientes e imaxe da empresa.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	A Actividade Comercial das Empresas	A Empresa e o seu entorno	16	14
2	Comunicación presencial e non presencial na atención comercial	O proceso de xestión das comunicacións	27	29
3	Xestión das Reclamacións	Inicio do proceso e remate	18	15
4	Rexistro e Arquivo	Xestión da información	13	16
5	Control e mellora da calidade, Casos.	A calidade dentro da empresa e simulación dos contidos	30	26

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A Actividade Comercial das Empresas	16

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Desenvolve actividades de atención ou información á clientela, procurando transmitir a imaxe máis adecuada da empresa ou organización	SI

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse as funcións do departamento de atención á clientela de distintos tipos de empresas e organizacións
CA1.2 Identifícanse os tipos de organización do departamento de atención á clientela, segundo as características da empresa ou organización
CA1.3 Defínense as relacións do departamento de atención á clientela co de márketing, o de vendas e outros departamentos da empresa
CA1.4 Confeccionáronse organigramas de empresas comerciais, tendo en conta o seu tamaño, a estrutura e a actividade
CA1.5 Diferenciáronse as áreas de actividade e accións do servizo de atención á clientela, tendo en conta a lexislación
CA1.6 Identifícanse as funcións dos "contact centers" e os servizos que prestan ás empresas ou organizacións en xeral, e ao comercio en particular

4.1.e) Contidos

Contidos
Atención á clientela nas empresas e organizacións.
Xestión das relacións coa clientela.
Identidade corporativa e imaxe de marca.
Servizos de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias.
Departamento de atención á clientela nas empresas e organizacións.
Relacións con outros departamentos da empresa ou organización.
Estruturas organizativas: organigramas.
Tipos de organigramas.
"Contact centers": definición, funcións que desenvolven na relación coa clientela, tipoloxía, e servizos que prestan ás empresas en xeral e ao comercio en particular.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Comunicación presencial e non presencial na atención comercial	27

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Utiliza técnicas de comunicación en situacións de atención á clientela ou ás persoas consumidoras e usuarias, proporcionando a información solicitada	SI

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.1 Describiuse o proceso de comunicación, os elementos que interveñen e as barreiras e dificultades que poidan xurdir nel
CA2.2 Identifícaronse as canles de comunicación interna e externa das empresas e organizacións
CA2.3 Descríbóronse as fases do proceso de información á clientela e as técnicas utilizadas en cada canle de comunicación
CA2.4 Solicitouse a información requirida pola clientela ao departamento ou organismo competente, a través de diversas canles de comunicación
CA2.5 Facilitóuselle información a unha clientela suposta, utilizando a escoita activa e prestando especial atención á comunicación non verbal
CA2.6 Mantivéronse conversas telefónicas para informar unha clientela suposta, utilizando actitudes, normas de protocolo e técnicas axeitadas
CA2.7 Redactáronse escritos de resposta a solicitudes de información en situacións de atención á clientela, aplicando as técnicas axeitadas
CA2.8 Utilizouse o correo electrónico e a mensaxaría instantánea para contestar ás consultas da clientela, respectando as normas de protocolo e adoptando unha actitude axeitada

4.2.e) Contidos

Contidos
Comunicación na empresa. Información e comunicación.
Comunicación en tempo real (chat e videoconferencia) e comunicación diferida (foros).
Proceso de comunicación.
Tipos de comunicación.
Técnicas de comunicación en situacións de información á clientela.
Empatía e asertividade.
Comunicación oral, telefónica e non verbal.
Comunicación escrita. Tipos de cartas comerciais. Comunicacions formais (instancia, recurso, certificado, declaración e oficio). Informes. Outros documentos escritos.
Comunicación escrita a través da rede (internet e intranet).
Correo electrónico e mensaxaría instantánea.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Xestión das Reclamacións	18

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Realiza trámites de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as, aplicando técnicas de comunicación e negociación para a súa resolución	SI

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA5.1 Identifícanse os tipos de consultas, queixas, reclamacións e denuncias máis habituais en materia de consumo
CA5.2 Describiuse o procedemento que hai que seguir, así como as fases, a forma e os prazos do proceso de tramitación das reclamacións da clientela
CA5.3 Informouse a clientela acerca dos seus dereitos e os posibles mecanismos de solución da reclamación, de acordo coa normativa
CA5.4 Formalizouse a documentación necesaria para cursar a reclamación cara ao departamento ou organismo competente
CA5.5 Aplicáronse técnicas de comunicación na atención das queixas e reclamacións, utilizando a escoita activa, a empatía e a asertividade
CA5.6 Utilizáronse técnicas de negociación e actitudes que faciliten o acordo para resolver as reclamacións da clientela
CA5.7 Identifícanse e cubríronse os documentos relativos á tramitación das queixas, reclamacións e denuncias
CA5.8 Informouse a persoa reclamante acerca da situación e do resultado da queixa ou reclamación, de xeito oral e/ou escrito, e/ou por medios electrónicos

4.3.e) Contidos

Contidos
Tipos de consultas, queixas, reclamacións e denuncias máis habituais en materia de consumo.
Técnicas de negociación nas reclamacións.
Normativa en materia de consumo aplicable á xestión de reclamacións e denuncias.
Fases do proceso de tramitación de reclamacións e denuncias.
Procedemento de recollida e proceso de tramitación das reclamacións.
Reclamacións ante a Administración.
Técnicas de comunicación en situacións de queixas e reclamacións.
Tratamento á clientela ante as queixas e reclamacións: escoita activa, empatía e asertividade.
Negociación na resolución de queixas e reclamacións.
Plan de negociación: fases (preparación e estratexia, desenvolvemento e acordo).

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Rexistro e Arquivo	13

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza a información relativa á relación coa clientela, aplicando técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento	SI
RA4 - Identifica os organismos e as institucións de protección e defensa das persoas consumidoras e usuarias, analizando as competencias de cada un	SI

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA3.1 Descríbense as técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento da información
CA3.2 Descríbense as técnicas máis habituais de catalogación e arquivamento de documentación, analizando as súas vantaxes e os seus inconvenientes
CA3.3 Clasifícanse os tipos de documentación en materia de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias
CA3.4 Elaboráronse, actualizáronse e consultáronse bases de datos coa información relativa á clientela
CA3.5 Manexáronse ferramentas de xestión das relacións coa clientela (CRM), de acordo coas especificacións recibidas
CA3.6 Rexístrouse a información relativa ás consultas ou solicitudes da clientela na ferramenta de xestión das relacións con ela
CA3.7 Aplicáronse métodos para garantir a integridade da información e a protección de datos, de acordo coa normativa
CA4.1 Definiuse o concepto de consumidor/ora e usuario/a, e diferenciouse entre consumidor/ora final e industrial
CA4.2 Identificouse a normativa estatal, autonómica e local que regula os dereitos de consumidores/as e usuarios/as
CA4.3 Identificáronse as institucións e os organismos públicos e privados de protección de consumidores/as e usuarios/as, e describíronse as súas competencias
CA4.4 Interpretouse a normativa aplicable á xestión de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as e usuarios/as en materia de consumo
CA4.5 Descríbense as fontes de información que facilitan información fiable en materia de consumo

4.4.e) Contidos

Contidos
Técnicas de organización e arquivamento de documentación. Sistemas de clasificación, catalogación e arquivamento de documentos.
Normativa legal en materia de protección de datos.
Tipos de arquivos.
Organización de documentos de atención á clientela.
Ficheiros de clientela.
Bases de datos.

Contidos

Bases de datos documentais.

Ferramentas de xestión das relacións coa clientela (CRM).

Manexo de bases de datos da clientela.

Transmisión de información na empresa. Elaboración de informes.

Concepto de consumidor/ora e usuario/a.

Consumidores/as e usuarios/as finais e industriais.

Dereitos e defensa das persoas consumidoras: normativa legal.

Institucións públicas e privadas de protección ao/á consumidor/ora: tipoloxía e competencias.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Control e mellora da calidade, Casos.	30

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Colabora na execución do plan de calidade e mellora do servizo de atención á clientela, aplicando técnicas de avaliación e control da eficacia do servizo	SI

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA6.1 Identifícanse os métodos aplicables para avaliar a eficacia do servizo de atención ou información á clientela
CA6.2 Realízase o seguimento do proceso de tramitación das queixas e reclamacións, e avalíanse a forma e os prazos de resolución
CA6.3 Identifícanse as principais incidencias e demoras no servizo de atención á clientela e na resolución de queixas e reclamacións
CA6.4 Descríbense as principais medidas aplicables para solucionar as anomalías detectadas e mellorar a calidade do servizo
CA6.5 Aplicáronse técnicas para medir o nivel de satisfacción da clientela e a eficacia do servizo prestado
CA6.6 Redactáronse informes cos resultados e as conclusións da avaliación da calidade, utilizando ferramentas informáticas
CA6.7 Aplicáronse as accións establecidas no plan de mellora da calidade do servizo, utilizando aplicacións informáticas
CA6.8 Desenvolvéronse as accións establecidas no plan de fidelización da clientela, utilizando a información dispoñible na ferramenta de xestión das relacións coa clientela (CRM)

4.5.e) Contidos

Contidos
Incidencias, anomalías e demoras no proceso de atención ou información á clientela e na resolución de queixas e reclamacións.
Tratamento das anomalías.
Procedementos de avaliación e control do servizo de atención á clientela.
Normativa aplicable na atención á clientela.
Estratexias, técnicas e programas de fidelización da clientela.

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

A avaliación de aprendizaxe dos alumnos será continua, precisando da asistencia regular ás clases e actividades programadas.

A avaliación continua realizase valorando a participación do alumno/a na clase, os traballos e actividades, tanto individualmente como en grupo, e a resolución dos exercicios e exames que en cada caso se realicen.

As notas das distintas avaliacións obteranse das probas obxectivas e da valoración dos traballos realizados nos respectivos trimestres.

As probas obxetivas terán a finalidade de coñecer e avaliar o grado e comprensión dos contidos que os alumnos van adquirindo o longo do curso.

Terán una valoración de 1 a 10 puntos, sendo necesaria a puntuación de 5 en cada avaliación para considerar aprobada a avaliación correspondente. No caso de efectuarse varias probas escritas por avaliación será preciso obter unha nota igual ou superior a 4 para o cálculo da nota media.

- Nas unidades didácticas nas que se divide o módulo, realizarase un proceso de avaliación continua, con notas parciais dos diferentes controles de aprendizaxe que se leven a cabo, ou traballos individuais.

- Nas actividades ou traballos en grupo debe avaliarse tanto a calidade dos traballos como a claridade das exposicións e o interese e a participación nas actividades, así como a actitude con que se enfrenta ó traballo e o espírito de colaboración con o grupo e con os outros grupos.

- No proceso de avaliación continua son importantes a resolución de exercicios, cuestionarios e realización de traballos individuais (tanto orais como escritos) có fin de coñecer e avaliar o grado de comprensión có que se van adquirindo os contidos e poñer de manifesto as deficiencias e os erros nos procedementos.

A nota final do módulo será a media aritmética das tres avaliacións,

PORCENTAXE DE VALORACIÓN

A cualificación dos alumnos obtense da suma seguinte:

50% notas de exames.

30% notas de traballos

20% exercicios de clase e participación nas actividades de aula.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Con posterioridade a cada sesión parcial de avaliación realizarase un exame de recuperación para os alumnos que non acadasen resultados positivos. O exame terá as mesmas características que os de cada avaliación con contidos teóricos e prácticos. A nota da avaliación final será a suma das notas acadadas en cada avaliación dividida por 3 redondeando a nota tendo en conta a participación na aula, a realización das tarefas propostas, etc.

É moi importante aclarar que nas recuperacións que se fagan se manterá a nota máis alta, e se un alumno por ex, sacase no primeiro exame un 4 e logo na recuperación obtén un 2, se lle conservará o 4.

Avaliación final:

Os alumnos con algunha avaliación parcial non superada haberán de asistir ás correspondentes clases de recuperación e finalmente farán unha proba escrita na data previamente sinalada. Para ser apto na proba, a nota terá que ser mínimo de 5 puntos e a nota final se conformará de xeito semellante ao explicado.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Os alumnos que superen (tendo en conta os motivos laborais e persoais) o 10% de faltas de asistencia ao módulo ,perderán o dereito de avaliación continua. Poderán seguir asistindo as clases do módulo e tamén aos exames inda que estes non serán valorados polo profesor da materia. Para superar o módulo, no mes de xuño e co correspondente aviso no taboeiro de anuncios publicaranse as datas dos exames que respetarán as características das exames por avaliacións parciais , se ben incluíndo todas as unidades didácticas das unidades formativas ponderando nun 50% os contidos teóricos e un 50% os prácticos. Superarase cunha nota mínima de 5 sendo necesario acadar unha nota de 2 en cada parte(teórica e práctica. Se un alumno ten avaliacións parciais satisfactorias e perde o dereito posteriormente por atoparse nalgunha das seguintes situacións extraordinarias: enfermidade o accidente propios ou de familiares, asistencia e coidados destes, relación laboral con contrato, ou calquera outra de suficiente gravidade, estes contidos superados non se incluírán na proba final. Neste caso, a cualificación do módulo sería promediada do xeito habitual.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Mensualmente realizarase unha valoración da evolución da avaliación.
Ó final do ano realizase unha valoración global.
Ó final do curso académico realizarase unha enquisa entre o alumnado para valorar a práctica docente.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Observación de coñecementos, procedementos e destrezas do alumno durante o primeiro mes.
Confrontación das observacións coas realizadas por outros profesores e coa información do titor o mes de clase.
Realización dunha sesión específica de valoración dos alumnos ó final do primeiro mes de clases.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Para posibilitar a consecución por parte de todos os alumnos dos mínimos reflectidos na programación, propóñense as seguintes medidas:
Priorizar o desenvolvemento de determinadas capacidades naqueles alumnos que así o requiran
Buscarase a comprensión dos aspectos esenciais de cada tema por parte de todo o grupo
A profundización e o estudo detallado de casos concretos dependerá das capacidades individuais de cada alumno.
Diseñaranse actividades de reforzo para aqueles alumnos que non son capaces de seguir o ritmo normal da clase
Propoñeranse actividades que permitan profundizar no desenvolvemento do espírito crítico e a capacidade reflexiva.
Seguimiento do traballo diario: valoración da evolución que presenta respecto á situación inicial.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

A educación en valores cívicos e profesionais, esta presente en todas as unidades didácticas que forman o módulo, coa finalidade de formar cidadáns e profesionais comprometidos cos valores dunha sociedade democrática.

A finalidade da educación é o desenvolvemento integral do alumnado. Isto supón atender non so as capacidades cognitivas ou intelectuais dos alumnos, senon tamén as súas capacidades afectivas, de relación interpersonal e de inserción e actuación social.

Os temas transversais que se tratarán son:

1. La comprensión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, las tecnologías de la información y de la comunicación, el emprendimiento, y la educación cívica y constitucional.
2. El aprendizaje de la prevención y resolución pacífica de conflictos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, así como de los valores que sustentan la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político, la paz, la democracia, el respeto a los derechos humanos, el respeto por igual a los hombres y a las mujeres, y a las personas con discapacidad, y el rechazo de la violencia terrorista, la pluralidad, el respeto al Estado de derecho, el respeto y la consideración a las víctimas del terrorismo, y la prevención del terrorismo y de cualquier tipo de violencia: La prevención de la violencia de género, de la violencia contra las personas con discapacidad, de la violencia terrorista y de cualquier forma de violencia, racismo o xenofobia, incluido el estudio del Holocausto judío como hecho histórico.
3. Se evitarán los comportamientos y los contenidos sexistas y los estereotipos que supongan discriminación por razón de la orientación sexual o de la identidad de género, favoreciendo la visibilidad de la realidad homosexual, bisexual, transexual, transgénero e intersexual.
4. Se adoptarán medidas para que el alumnado participe en actividades que le permitan afianzar el espíritu emprendedor y la iniciativa empresarial a partir de aptitudes como la creatividad, la autonomía, la iniciativa, el trabajo en equipo, la confianza en uno mismo y el sentido crítico.
5. En el ámbito de la educación y la seguridad vial, se promoverán acciones para la mejora de la convivencia y la prevención de los accidentes de tráfico, a fin de que los/las alumnos/as conozcan sus derechos y deberes como usuarios/as de las vías, en calidad de peatones, viajeros/as y conductores/as de bicicletas o vehículos a motor, respeten las normas y las señales, y se favorezca la convivencia, la tolerancia, la prudencia, el autocontrol, el diálogo y la empatía con actuaciones adecuadas tendentes a evitar los accidentes de tráfico y sus secuelas.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Non se contemplan neste curso, a non ser que cambien as circunstancias, entón faríamos as seguintes actividades

Realización de visitas a empresas e organismos

Recollida de información en empresas e organismos públicos.

Realización de xestións en organismos públicos.

Visitas a feiras e exposicións de materiais e actividades relacionadas

10. Outros apartados

10.1) Identificación da programación

No día da presentación do módulo profesional MP1234: Servizos de atención comercial o comenzo do curso, o profesor faralle referencia ós alumnos de que a programación do módulo estará a súa disposición no momento en que calquera de eles a precise. Soamente terán que solicita-la o profesor e este pondrá a súa disposición as copias que precisen no taboleiro da aula.

10.2) Consecuencias da falta de honestidade profesional

No caso de que un alumno copie nun examen ou empregue métodos fraudulentos, deberá repetilo de xeito tal como está previsto nesta programación.

10.3) Plan de continxencia do COVID-19

O IES Chan do Monte ten establecido un Plan de Continxencia que ten por finalidade establecer os procesos para o reinicio da actividade

académica presencial no caso de que se teña interrompido a suspensión da actividade lectiva como consecuencia da aparición dun abrocho que supoña o cese da actividade presencial nun/ha aula/etapa educativa/centro.

10.4) Impartición de horas On-line

De acordo coas instrucións para ciclos polo tema do Coronavirus, tense establecido hasta un 20% das sesións totais do ciclo para impartición Online. En total son dúas sesións semanais as que impartiría neste módulo de Servicios de atención comercial que, de ser o caso, se darían por videoconferencia a través da aplicación de Cisco Webex Meeting e tamén co apoio da Aula virtual para entrega de material por parte do profesor e de traballos ou exercicios por parte do alumnado.