

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36015159	Chan do Monte	Marín	2022/2023

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	2022/2023	5	87	104

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ALMUDENA ORJALES SOMOZA
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 inmejorable, 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 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 a formación ás necesidades actuais e futuras. É por iso que a xestión dos Servicios de Atención Comercial como o principal elemento de supervivencia nas relacións futuras da empresa con seu entorno comercial e social.

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	18	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	19	15
4	Rexistro e Arquivo. Consumidores e usuarios	Xestión da información. Lexislación.	14	16
5	Control e mellora da calidade, Casos.	A calidade dentro da empresa e simulación dos contidos	26	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	18

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	19

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. Consumidores e usuarios	14

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 Rexistrouse 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 Identifícanse 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.	26

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 Aplícanse 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 Aplícanse as accións establecidas no plan de mellora da calidade do servizo, utilizando aplicacións informáticas
CA6.8 Desenvólvense 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

Os mínimos exigibles son os sinalados no apartado 4c desta programación para cada unidade didáctica.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

Nas avaliacións parciais, aplicaranse as ponderacións dos CA₂s que corresponda.

No que se refire ao desenvolvemento das probas teranse en conta os seguintes aspectos:

- En cada proba a/o alumna/o será informada/o da calibración das diferentes cuestións (test, preguntas curtas, encher ocios, responder verdadeiro/falso, relacionar conceptos, etc.) e/ou supostos prácticos formulados. No caso de probas que inclúan cuestionarios test, estes poderán ser de resposta única ou múltiple. Así mesmo, poderanse incluír penalizacións no caso de responder incorrectamente ás preguntas formuladas. Non se penalizarán as preguntas non contestadas.
- Aqueles/as alumnos/as cualificados/as negativamente nalgunha proba poderán recuperala na proba que se fixe a tal efecto.
- As probas de recuperación dunha avaliación levaranse a cabo na seguinte avaliación, e poderanse celebrar nunha mesma data para recuperar todas as unidades non superadas.
- Se un/ha estudante é sorprendido/a copiando nunha proba ou, no seu caso, manipulando o equipo informático sen seguir as instrucións da profesora, suspenderá a mencionada proba (que será cualificada cun cero) e deberá recuperala na recuperación que se fixe para o grupo.
- A cualificación da avaliación será a nota ponderada segundo o establecido no apartado 3a desta programación das cualificacións das UD avaliada, sendo necesario ter superadas cada unha das UD para o cálculo da mesma.
- A cualificación final do módulo será a nota ponderada segundo o establecido no apartado 3a desta programación, sendo necesario ter superadas cada unha das UD para o cálculo da mesma.
- Nas avaliacións a cualificación será un número enteiro comprendido entre 1 e 10.

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 realizarse unha proba de recuperación para os alumnos que non acadasen resultados positivos. A proba terá as mesmas características que as de cada avaliación con contidos teóricos e prácticos, só que agora se realizarán nun mesmo día.

Os alumnos con algunha avaliación parcial non superada, terán que recuperala nos exames finais a celebrar no último mes de clase.

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

A avaliación continua do/a alumno/a require a asistencia regular ás clases. Quen teña un total de faltas de asistencia non xustificadas, superior ó 10% do total do horario do módulo, perderá o dereito a presentarse as probas parciais obxectivas de cada avaliación, e mesmo perderá as cualificacións parciais das probas ás que se houberse presentado.

Estes alumnos/as, serán avaliados mediante unha proba extraordinaria de avaliación (proba de carácter obxectivo) sobre toda a programación do módulo. Para estes/as a nota final, formarase coa nota desta proba obxectiva final, e deberán obter unha cualificación de 5, ou superior, sobre 10 para superar o módulo profesional.

Esta proba extraordinaria de avaliación será previa a avaliación final de módulos correspondente.

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

Mensualmente realizarase unha valoración da evolución da avaliación na aplicación informática habilitada para o seguimento das programacións.

Ao final do ano realizase unha valoración global.

Ao final do curso académico realizarase unha enquisa a través da Aula Virtual entre o alumnado para valorar a práctica docente.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A avaliación inicial realizarase durante a primeira semana do curso escolar, seguindo as instrucións ditadas pola DXEFPIE relativas ás medidas educativas que se deben adoptar no curso académico 2022/23. Incluirá os seguintes aspectos:

- Observación de coñecementos, procedementos e destrezas do alumnado
- Confrontación das observacións coas realizadas por outros profesores e coa información do/a titor/a
- Realización dun cuestionario sobre coñecementos previos.
- Realización dunha sesión específica de valoración dos/as alumnos/as antes de finais de setembro

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

Atención personalizada na aula.

Establecemento de tarefas extraordinarias con seguimento particular polo profesor.

Medidas de flexibilización curricular, cando sexan necesarias e segundo o establecido normativamente.

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:

- Fomentarase o desenvolvemento da igualdade efectiva entre homes e mulleres, creando grupos de traballo heteroxéneos nos que se valore a participación e a colaboración de todo o alumnado
- Promoverase o espírito emprendedor do alumnado, mediante a formulación de tarefas individuais e grupais nas que teñan que traballar a súa creatividade, iniciativa e a colaboración efectiva.
- Na última unidade do módulo, sobre a seguridade nos almacéns, farase especial fincapé na necesidade da prevención durante o transporte de mercadorías e persoas e promoverase unha actitude responsbale no ámbito da conducción.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Faranse aquelas que se fixen no departamento da familia profesional, tales como:

- Realización de visitas a empresas e organismos como a Autoridade Portuaria de Marín.
- Recollida de información en empresas e organismos públicos.
- Realización de xestións en organismos públicos.
- Visita e charla técnica de profesionais do mundo da loxística.

Todas as actividades planificadas están supeditadas ao desenvolvemento da situación creada pola pandemia do COVID-19

10. Outros apartados

10.1) Difusión 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) Desenvolvemento de posibles escenarios de formación semipresencial ou a distancia

No caso de que sexa necesario recurrir a escenarios de semipresencialidade ou de educación a distancia con motivo da situación epidemiolóxica provocada pola COVID19 defínense as seguintes premisas para levalos a cabo:

METODOLOXÍA: Realización de clases en liña empregando os recursos dixitais dispoñibles.

RECURSOS A EMPREGAR: Aplicación de videoconferencia (Webex ou similar), Aula Virtual do centro, Abalar e conta de correo corporativo, apuntamentos e outros recursos didácticos adicionais (vídeos, revistas especializadas, páxinas web, etc.)

ASPECTOS DO CURRÍCULO A ABORDAR: Tratarán de realizarse actividades eminentemente prácticas ou que permitan ao alumnado desenvolver tarefas vinculadas ás competencias profesionais a desenvolver, xunto con explicacións maxistras para a realización desas actividades.

AVALIACIÓN: Sempre que a situación epidemiolóxica o permita, as probas de avaliación realizaranse de xeito presencial. Se a situación non o permite, empregarase a Aula Virtual e /ou aplicación de videoconferencia para a execución das probas.