

**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 de proba libre

**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	0	87	0

(\*) 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. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

### 2.1. Primeira parte da proba

#### 2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Desenvolve actividades de atención ou información á clientela, procurando transmitir a imaxe máis adecuada da empresa ou organización
RA2 - Utiliza técnicas de comunicación en situacións de atención á clientela ou ás persoas consumidoras e usuarias, proporcionando a información solicitada
RA3 - Organiza a información relativa á relación coa clientela, aplicando técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento
RA4 - Identifica os organismos e as institucións de protección e defensa das persoas consumidoras e usuarias, analizando as competencias de cada un
RA5 - Realiza trámites de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as, aplicando técnicas de comunicación e negociación para a súa resolución
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

#### 2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Identificáronse as funcións do departamento de atención á clientela de distintos tipos de empresas e organizacións
CA1.2 Identificáronse os tipos de organización do departamento de atención á clientela, segundo as características da empresa ou organización
CA1.3 Definíronse 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 Identificáronse as funcións dos "contact centers" e os servizos que prestan ás empresas ou organizacións en xeral, e ao comercio en particular
CA2.1 Describiuse o proceso de comunicación, os elementos que interveñen e as barreiras e dificultades que poidan xurdir nel
CA2.2 Identificáronse as canles de comunicación interna e externa das empresas e organizacións
CA2.3 Describíronse 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
CA3.1 Describíronse as técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento da información
CA3.2 Describíronse as técnicas máis habituais de catalogación e arquivamento de documentación, analizando as súas vantaxes e os seus inconvenientes
CA3.3 Clasificáronse os tipos de documentación en materia de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias

<b>Criterios de avaliación do currículo</b>
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 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 Describíronse as fontes de información que facilitan información fiable en materia de consumo
CA5.1 Identificáronse 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 Identificáronse 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
CA6.1 Identificáronse os métodos aplicables para avaliar a eficacia do servizo de atención ou información á clientela
CA6.2 Realizouse o seguimento do proceso de tramitación das queixas e reclamacións, e avaliáronse a forma e os prazos de resolución
CA6.3 Identificáronse as principais incidencias e demoras no servizo de atención á clientela e na resolución de queixas e reclamacións
CA6.4 Describíronse 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)

## **2.2. Segunda parte da proba**

### **2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

**Resultados de aprendizaxe do currículo**

RA1 - Desenvolve actividades de atención ou información á clientela, procurando transmitir a imaxe máis adecuada da empresa ou organización
RA2 - Utiliza técnicas de comunicación en situacións de atención á clientela ou ás persoas consumidoras e usuarias, proporcionando a información solicitada
RA3 - Organiza a información relativa á relación coa clientela, aplicando técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento
RA4 - Identifica os organismos e as institucións de protección e defensa das persoas consumidoras e usuarias, analizando as competencias de cada un
RA5 - Realiza trámites de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as, aplicando técnicas de comunicación e negociación para a súa resolución
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

**2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado**
**Criterios de avaliación do currículo**

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
CA2.1 Describiuse o proceso de comunicación, os elementos que interveñen e as barreiras e dificultades que poidan xurdir nel
CA2.2 Identifícanse as canles de comunicación interna e externa das empresas e organizacións
CA2.3 Describíronse 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
CA3.1 Describíronse as técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento da información
CA3.2 Describíronse as técnicas máis habituais de catalogación e arquivamento de documentación, analizando as súas vantaxes e os seus inconvenientes
CA3.3 Clasificáronse 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

<b>Criterios de avaliación do currículo</b>
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 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 Describíronse as fontes de información que facilitan información fiable en materia de consumo
CA5.1 Identificáronse 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 Identificáronse 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
CA6.1 Identificáronse os métodos aplicables para avaliar a eficacia do servizo de atención ou información á clientela
CA6.2 Realizouse o seguimento do proceso de tramitación das queixas e reclamacións, e avaliáronse a forma e os prazos de resolución
CA6.3 Identificáronse as principais incidencias e demoras no servizo de atención á clientela e na resolución de queixas e reclamacións
CA6.4 Describíronse 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)

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

- CA 1.1 Identificáronse as funcións do departamento de atención á clientela de distintos tipos de empresas e organizacións
- CA 1.2 Identificáronse os tipos de organización do departamento de atención á clientela, segundo as características da empresa ou organización
- CA 1.3 Definíronse as relacións do departamento de atención á clientela co de márketing, o de vendas e outros departamentos da empresa
- CA 1.4 Confeccionáronse organigramas de empresas comerciais, tendo en conta o seu tamaño, a estrutura e a actividade
- CA 1.5 Diferenciáronse as áreas de actividade e accións do servizo de atención á clientela, tendo en conta a lexislación
- CA 1.6 Identificáronse as funcións dos "contact centers" e os servizos que prestan ás empresas ou organizacións en xeral, e ao comercio en particular
- 
- CA 2.1 Describiuse o proceso de comunicación, os elementos que interveñen e as barreiras e dificultades que poidan xurdir nel
- CA 2.2 Identificáronse as canles de comunicación interna e externa das empresas e organizacións
- CA 2.3 Describíronse as fases do proceso de información á clientela e as técnicas utilizadas en cada canle de comunicación
- CA 2.4 Solicitouse a información requirida pola clientela ao departamento ou organismo competente, a través de diversas canles de comunicación
- CA 2.5 Facilitóuselle información a unha clientela suposta, utilizando a escoita activa e prestando especial atención á comunicación non verbal
- CA 2.6 Mantivéronse conversas telefónicas para informar unha clientela suposta, utilizando actitudes, normas de protocolo e técnicas axeitadas
- CA 2.7 Redactáronse escritos de resposta a solicitudes de información en situacións de atención á clientela, aplicando as técnicas axeitadas
- CA 2.8 Utilizouse o correo electrónico e a mensaxaría instantánea para contestar ás consultas da clientela, respectando as normas de protocolo e adoptando unha actitude axeitada
- 
- CA 3.1 Describíronse as técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento da información
- CA 3.2 Describíronse as técnicas máis habituais de catalogación e arquivamento de documentación, analizando as súas vantaxes e os seus inconvenientes
- CA 3.3 Clasificáronse os tipos de documentación en materia de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias
- CA 3.4 Elaboráronse, actualizáronse e consultáronse bases de datos coa información relativa á clientela
- CA 3.5 Manexáronse ferramentas de xestión das relacións coa clientela (CRM), de acordo coas especificacións recibidas
- CA 3.6 Rexistrouse a información relativa ás consultas ou solicitudes da clientela na ferramenta de xestión das relacións con ela
- CA 3.7 Aplicáronse métodos para garantir a integridade da información e a protección de datos, de acordo coa normativa
- 
- CA 4.1 Definiuse o concepto de consumidor/ora e usuario/a, e diferenciouse entre consumidor/ora final e industrial
- CA 4.2 Identificouse a normativa estatal, autonómica e local que regula os dereitos de consumidores/as e usuarios/as
- CA 4.3 Identificáronse as institucións e os organismos públicos e privados de protección de consumidores/as e usuarios/as, e describíronse as súas competencias
- CA 4.4 Interpretouse a normativa aplicable á xestión de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as e usuarios/as en materia de consumo
- CA 4.5 Describíronse as fontes de información que facilitan información fiable en materia de consumo

- CA 5.1 Identificáronse os tipos de consultas, queixas, reclamacións e denuncias máis habituais en materia de consumo
- CA 5.2 Describiuse o procedemento que hai que seguir, así como as fases, a forma e os prazos do proceso de tramitación das reclamacións da clientela
- CA 5.3 Informouse a clientela acerca dos seus dereitos e os posibles mecanismos de solución da reclamación, de acordo coa normativa
- CA 5.4 Formalizouse a documentación necesaria para cursar a reclamación cara ao departamento ou organismo competente
- CA 5.5 Aplicáronse técnicas de comunicación na atención das queixas e reclamacións, utilizando a escoita activa, a empatía e a asertividade
- CA 5.6 Utilizáronse técnicas de negociación e actitudes que faciliten o acordo para resolver as reclamacións da clientela
- CA 5.7 Identificáronse e cubríronse os documentos relativos á tramitación das queixas, reclamacións e denuncias
- CA 5.8 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
- 
- CA 6.1 Identificáronse os métodos aplicables para avaliar a eficacia do servizo de atención ou información á clientela
- CA 6.2 Realizouse o seguimento do proceso de tramitación das queixas e reclamacións, e avaliáronse a forma e os prazos de resolución
- CA 6.3 Identificáronse as principais incidencias e demoras no servizo de atención á clientela e na resolución de queixas e reclamacións
- CA 6.4 Describíronse as principais medidas aplicables para solucionar as anomalías detectadas e mellorar a calidade do servizo
- CA 6.5 Aplicáronse técnicas para medir o nivel de satisfacción da clientela e a eficacia do servizo prestado
- CA 6.6 Redactáronse informes cos resultados e as conclusións da avaliación da calidade, utilizando ferramentas informáticas
- CA 6.7 Aplicáronse as accións establecidas no plan de mellora da calidade do servizo, utilizando aplicacións informáticas
- CA 6.8 Desenvolvéronse as accións establecidas no plan de fidelización da clientela, utilizando a información dispoñible na ferramenta de xestión das relacións coa clientela (CRM)

#### **4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento**

##### **4.a) Primeira parte da proba**

Será carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita que versará sobre una mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. O profesor calificará esta primeira parte da proba de 0 a 10 puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter una puntuación igual o superior a 5 puntos.

Proba teórica tipo test e/ou preguntas cortas relativas ós conceptos necesarios para garantir a consecución dos criterios de validación indicados no punto 3. No caso das preguntas tipo test, o aspirante deberá elixir a resposta correcta entre as posibles alternativas que se lle plantexen. Neste último caso, as preguntas contestadas de xeito incorrecto descontarán a metade do valor que teñan as contestadas correctamente.

O aspirante debe acudir provisto de:

Bolígrafo

DNI

Ningunha proba será repetido para os alumnos que non son presentados na data e hora convocado.

#### 4.b) Segunda parte da proba

Terá carácter eliminatorio e consistirá no desenvolvemento de un ou varios supostos prácticos que versarán sobre una mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos no punto 3. O profesor calificará esta segunda parte da proba de 0 a 10 puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter una puntuación igual o superior a 5 puntos.

Se utilizará cuando sexa preciso por a natureza da proba, material para o montaxe dun escaparate, cartalería, calculadora, ordenador e conexión a Internet.

O aspirante debe acudir provisto de:

Bolígrafo

DNI.

Non se repetirán os exámenes a aqueles alumnos que non se presentasen na data e hora convocados.