

## 8.9. MÓDULO: SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL

### 8.9.1 IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL.

**Nombre del módulo:** SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL

**Código numérico del módulo:** 1234

**Profesor responsable del módulo:** YOLANDA SOLER PLANTINGA E ISABEL GARCIA MARTIN DE LA FUENTE

**Curso en que se impartirá el módulo profesional:** 2º CURSO CICLO FORMATIVO GRADO MEDIO DE TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES

**Horas anuales:** 99 HORAS

**Horas semanales:** 5 HORAS

### 8.9.10 SISTEMA DE CALIFICACIÓN

La evaluación será continua e integradora en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

En la siguiente tabla se presentan los **criterios de evaluación (CCEE)** de cada **resultado de aprendizaje (RRAA)** y los respectivos **instrumentos** empleados:

Categoría básico: B o vacío	<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RRAA)</b> (Criterios de evaluación - CCEE)	Instrumento de evaluación	% Nota final	UT
<b>1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.</b>			<b>15%</b>	<b>UT1</b>
	a) Se han identificado las funciones del departamento de atención al cliente de distintos tipos de empresas y organizaciones.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	b) Se han identificado diferentes tipos de organización del departamento de atención al cliente según características de la	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		

	empresa u organización.			
	c) Se han definido las relaciones del departamento de atención al cliente con el de marketing, el de ventas y otros departamentos de la empresa.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	d) Se han confeccionado organigramas de empresas comerciales, teniendo en cuenta su tamaño, estructura y actividad.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	e) Se han diferenciado las áreas de actividad y acciones del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	f) Se han identificado las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
<b>2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.</b>			<b>18%</b>	<b>UT.2</b>
	a) Se ha descrito el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y las barreras y dificultades que pueden surgir en el mismo.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	b) Se han identificado los canales de comunicación, interna y externa, de las empresas y organizaciones.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	c) Se han descrito las fases del proceso de información al cliente y las técnicas utilizadas en los diferentes canales de comunicación.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente al departamento u organismo competente, a través de distintos	Prueba escrita y/o Actividades y/o		

	canales de comunicación.	Observación		
	e) Se ha facilitado información a supuestos clientes, utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	f) Se han mantenido conversaciones telefónicas para informar a supuestos clientes, utilizando actitudes, normas de protocolo y técnicas adecuadas.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	g) Se han redactado escritos de respuesta a solicitudes de información en situaciones de atención al cliente, aplicando las técnicas adecuadas.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	h) Se ha utilizado el correo electrónico y la mensajería instantánea para contestar a las consultas de clientes, respetando las normas de protocolo y adoptando una actitud adecuada	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
<b>3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticos.</b>			<b>16%</b>	<b>UT3</b>
	a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información, tanto manual como informática.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	b) Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	c) Se han clasificado distintos tipos de documentación en materia de atención al cliente/consumidor/usuario.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la	Prueba escrita y/o		

	información relativa a los clientes.	Actividades y/o Observación		
	e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	f) Se ha registrado la información relativa a las consultas o solicitudes de los clientes en la herramienta de gestión de las relaciones con clientes.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	g) Se han aplicado métodos para garantizar la integridad de la información y la protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
<b>4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.</b>			<b>18%</b>	<b>UT4</b>
	a) Se ha definido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	e) Se han descrito las fuentes de información que facilitan	Prueba escrita y/o		

	información fiable en materia de consumo.	Actividades y/o Observación		
<b>5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.</b>			<b>15%</b>	<b>UT.5</b>
	a) Se ha definido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	e) Se han descrito las fuentes de información que facilitan información fiable en materia de consumo.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
<b>6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio</b>			<b>18%</b>	<b>UT6</b>
	a) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.	Prueba escrita y/o Actividades y/o		

		Observación		
	c) Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	d) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	g) Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		
	h) Se han desarrollado las acciones establecidas en el plan de fidelización de clientes, utilizando la información disponible en la herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM).	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación		

**Para conseguir los RRAA por parte de los alumnos,** se realizarán una o varias pruebas objetivas a lo largo del trimestre y se deberán entregar uno o varios trabajos sobre la materia según el profesor decida.

Los alumnos deberán presentar todas las actividades propuestas para la evaluación positiva del módulo, sin que pueda faltar ninguna de las actividades, trabajos o pruebas.

En caso de demora en alguna entrega de trabajos o actividades, se le informará al alumno sobre el modo de proceder para su recuperación, que podrá ser la entrega del mismo ejercicio o trabajo u otro similar el día asignado para recuperaciones. Se indicará la fecha con antelación.

Si algún alumno/a se comprueba que está copiando se le pondrá un suspenso en el examen, se le recogerá el mismo e irá a la recuperación, con el contenido que se esté evaluando en ese momento.

Si se realizan los exámenes a través de las aulas virtuales tipo test los alumnos que lo realicen con su portátil tendrán que tener instalado el safe exam browser que se deberá testear días antes para ver si funciona.

En los exámenes dejarán los alumnos/as sus teléfonos apagados, cualquier aparato tecnológico (relojes, auriculares.....) durante la realización del examen, deberá estar apagado. En caso de ser descubierto cualquier tipo de tecnología que esté utilizando el alumno/a para la realización del examen, se le será retirada y el alumno quedará suspenso automáticamente con cero puntos.

### **Calificación de cada resultado de aprendizaje (RRAA)**

Cada RRAA se evaluará independientemente de los demás, obteniéndose una calificación numérica de 0 a 10.

Para que un RRAA sea considerado superado, el alumno deberá tener una calificación promedio  $\geq 5$

Para superar el módulo el alumno debe tener aprobados todos y cada uno de los RRAA (nota superior a 5), si no es así en alguno de ellos, deberá recuperar el mismo.

Para calificar cada RRAA se usarán los mismos instrumentos de evaluación indicados anteriormente.

### **Calificación final del módulo**

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, conforme a la siguiente tabla:

<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>	<b>% PESO 1ª EVAL.</b>	<b>% PESO 2ª EVAL.</b>	<b>% PESO EVAL. ORDINARIA</b>
1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización	30%		16%
2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada	37%		16%

3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticos.	33%		16%
4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.		35%	13%
5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.		30%	13%
6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.		35%	13%
	100%	100%	100%

### **Criterios de recuperación**

- El alumno deberá recuperar aquellos RRAA no logrados hasta el momento y que impliquen una calificación negativa (<5) del resultado de aprendizaje asociado.

Se realizarán 2 recuperaciones antes de la primera sesión de evaluación ordinaria:

- Una antes de finalizar el primer trimestre , de los contenidos de este primer trimestre, antes de la primera evaluación
  - La segunda, antes de finalizar el segundo trimestre, de los contenidos de este trimestre, antes de la primera ordinaria.
- Los alumnos que no hayan superado el módulo tras las evaluaciones parciales tendrán ocasión de hacerlo en primera convocatoria ordinaria del curso y de no superar el módulo en esta convocatoria tendrán que evaluarse de nuevo en la segunda convocatoria ordinaria.
- Para ellos se entregará un plan de recuperación individualizado en el que se indicará los RRAA pendientes de superar de los que se tiene que volver a evaluar.

Cuando se recurra a la re-entrega de prácticas, ejercicios o trabajos cuya realización pueda albergar dudas de autoría y correcto aprendizaje, se podrá exigir al alumno que



explique y justifique su solución propuesta y la calificación vendrá determinada por la adecuación de dicha defensa.

### **Procedimiento de pérdida de evaluación continua**

La Orden de 29/07/2010, de la Consejería de Educación, Ciencia y Cultura, por la que se regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de formación profesional inicial del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. [2010/14361] establece en su Artículo 4 lo siguiente:

1. La evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado de formación profesional inicial del sistema educativo será continua, integradora y diferenciada según los distintos módulos y se realizará a lo largo de todo el proceso formativo del alumno.
2. La evaluación continua exige el seguimiento regular del alumnado de las actividades programadas para los distintos módulos que integran el ciclo formativo. **Con carácter general la asistencia será obligatoria. Una asistencia inferior al ochenta por ciento de las horas de duración de cada módulo profesional supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua.** Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computables.
3. Los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación continua tendrán derecho a la realización de una prueba objetiva. Dicha prueba tendrá como objeto comprobar el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo y en base a ella se realizará la calificación del alumno en la primera sesión de evaluación ordinaria.
4. El alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua o aun no habiéndolo perdido, por justificar las faltas adecuadamente, no haya asistido a más del ochenta por ciento de la horas de duración de cada módulo, no podrá realizar aquellas actividades prácticas o pruebas objetivas que, a juicio del equipo docente, impliquen algún tipo de riesgo para sí mismos, para el resto del grupo, o para las instalaciones del centro.
5. El profesor tutor con el visto bueno de la Dirección del centro, comunicará, según modelo establecido en el Anexo I, la pérdida del derecho a la evaluación continua y sus consecuencias, al alumnado objeto de tal medida y, en el caso de ser menor de edad, a sus representantes legales, en el momento en que se produzca.

Pruebas a realizar por la pérdida de evaluación continua:

- Prueba objetiva teórico-práctica
- Si el profesor lo cree conveniente puede además solicitar al alumno la entrega de ejercicios o algún trabajo específico.