

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27020793	Porta da Auga	Ribadeo	2018/2019

### Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CMADG01	Xestión administrativa	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
MP0437	Comunicación empresarial e atención á clientela	2018/2019	0	123	0

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA ÁNGELES FERREIRO LEITÓN
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 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.

#### 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 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.
CA2.1 Identificáronse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
CA2.2 Identificouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
CA2.4 Identificouse o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.
CA3.1 Identificáronse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.

**Critérios de avaliación do currículo**

CA3.2 Identifícanse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.

CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.

CA3.5 Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.

CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.

CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.

CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.

CA4.3 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.

CA4.4 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.

CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.

CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.

CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.

CA5.2 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.

CA5.3 Recoñecéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.

CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.

CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.

CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.

CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

CA6.1 Descríronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.

CA6.3 Identifícanse os elementos da queixa ou da reclamación.

CA6.4 Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.

CA6.5 Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.

CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.

CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.



Criterios de avaliación do currículo
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
CA7.1 Identificouse o concepto de márketing.
CA7.2 Recoñecéronse as funcións principais do márketing.
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.
CA7.7 Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.
CA8.1 Identificáronse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
CA8.2 Describíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA8.3 Describíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.
CA8.9 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA8.10 Describíronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

## 2.2. Segunda parte da proba

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

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.



## 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
CA1.3 Distingúronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
CA1.8 Distingúronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
CA2.2 Identificouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
CA2.4 Identificouse o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA3.5 Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
CA3.7 Identificáronse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).
CA4.3 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.
CA4.4 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.



**Criterios de avaliación do currículo**

CA5.2 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.

CA5.3 Recoñécéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.

CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.

CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.

CA5.8 Tívoise en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.

CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.

**3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación**

1. Selección de técnicas de comunicación empresarial

- Elementos e barreiras da comunicación.
- Comunicación, información e comportamento.
- Relacións humanas e laborais na empresa.
- Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.
- Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.
- Organización empresarial: organigramas.
- Principios e tipos de organización empresarial.
- Departamentos e áreas funcionais tipo.
- Funcións do persoal na organización.
- Descrición dos fluxos de comunicación.
- Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
- Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.

2. Transmisión de comunicación oral na empresa

- Principios básicos nas comunicacións orais.
- Normas de información e atención oral.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.
- Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.
- Comunicación non verbal.
- Elementos da linguaxe non verbal.
- Imaxe persoal.
- Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa.
- Comunicación telefónica: uso do teléfono e da listaxe telefónica; normas para falar correctamente por teléfono; centrais telefónicas.
- Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.



- Comunicacions na recepción de visitas: acollemento, identificación, xes-tión e despedida.
- 3. Transmisión de comunicación escrita na empresa
  - Comunicación escrita na empresa.
  - Normas de comunicación e expresión escrita.
  - Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.
  - Abreviaturas comerciais e oficiais.
  - Características principais da correspondencia comercial.
  - Estrutura, estilos e clases da carta comercial.
  - Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.
  - Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.
  - Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.
  - Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
  - Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
  - Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da in-formación.
- 4. Arquivo da información en soporte impreso e informático
  - Arquivo da información en soporte impreso.
  - Clasificación e ordenación de documentos.
  - Normas de clasificación: vantaxes e inconvenientes. Tipoloxía.
  - Utilización de índices.
  - Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.
  - Arquivo de documentos: captación, elaboración e custodia de datos.
  - Sistemas de arquivo: convencionais, por microfilme e informáticos.
  - Clasificación da información.
  - Centralización ou descentralización do arquivo.
  - Proceso de arquivo: normas que cómpre ter en conta no arquivo de do-cumentos.
  - Confección e presentación de informes procedentes do arquivo.
  - Purga ou destrución da documentación.
  - Confidencialidade da información e da documentación.
  - Arquivo da información en soporte informático.
  - Bases de datos para o tratamento da información.
  - Estrutura e funcións dunha base de datos.
  - Procedementos de protección de datos.
  - Ficheiros e cartafoles.
  - Organización en cartafoles do correo electrónico e doutros sistemas de comunicación telemática.
- 5. Recoñecemento de necesidades da clientela
  - Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.
  - Coñecemento da clientela e das súas motivacións.
  - Elementos da atención á clientela: ámbito, organización e persoal.
  - Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.
  - Percepción da atención recibida por parte da clientela.
  - Satisfacción da clientela.
  - Procesos en contacto coa clientela externa.
- 6. Atención de consultas, queixas e reclamacións
  - Departamento de atención á clientela: funcións.
  - Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.



- Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.
  - Elementos dunha queixa e dunha reclamación.
  - Fases da resolución de queixas e reclamacións.
  - Consumidores.
  - Institucións de consumo.
  - Normativa en materia de consumo.
  - Marco legal estatal, autonómico e local.
  - Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias.
  - Tramitación e xestión.
  - Seguimento da clientela perdida.
7. Potenciación da imaxe da empresa
- Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.
  - Natureza e alcance do márketing.
  - Políticas de comunicación: publicidade (concepto, principios e obxecti-vos), relación públicas e responsabilidade social corporativa.
8. Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela
- Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.
  - Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.
  - Procedementos de control do servizo.
  - Avaliación e control do servizo.
  - Control do servizo posvenda.
  - Fidelización da clientela.

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

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

Esta proba será eliminatoria segundo a orde do 5 de abril de 2013, publicada no D.O.G.A. do 16 de abril de 2013.

Consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

A cualificación desta primeira parte da proba será de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Para o seu desenvolvemento será obrigatoria a utilización de bolígrafo azul o negro e non se cualificará ningunha proba realizada a lapis. Non se permitirá o uso de líquidos o cintas correctoras.

As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero na segunda parte.

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

As persoas aspirantes que superen a primeira parte da proba realizarán a segunda, que tamén terá carácter eliminatorio segundo a orde do 5 de abril de 2013, publicada no D.O.G.A. do 16 de abril de 2013 e consistirá no desenvolvemento de un ou de varios supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Para o seu desenvolvemento será obrigatoria a utilización de bolígrafo azul o negro, calculadora e ordenador da aula e non se cualificará ningunha proba realizada a lapis.

A cualificación desta segunda parte da proba será de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.





Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba dun determinado módulo profesional as persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste caso, o profesor ou a profesora do módulo profesional cualificará esa parte da proba do módulo cun cero.

A expresión da cualificación final obtida por cada aspirante no módulo profesional será numérica, entre un e dez, sen decimais.

A cualificación final correspondente da proba do módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.