



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
TMV	Transporte e mantemento de vehículos	CSTMV01	Automoción	Ciclos formativos de grao superior	Réxime de proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0309	Técnicas de comunicación e de relacións	2018/2019	0	53	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ÁLVARO CABO LÓPEZ
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 - Aplica técnicas de comunicación, e analiza as súas características e as súas posibilidades.
RA2 - Atende a potencial clientela, tendo en conta a relación entre as súas necesidades e as características do servizo ou do produto.
RA3 - Transmite a imaxe de negocio en relación coas características e cos obxectivos da empresa.
RA4 - Xestiona queixas, reclamacións e suxestións, analiza o problema e identifica a lexislación aplicable.
RA5 - Controla a calidade do servizo prestado mediante a análise do grao de satisfacción da clientela.

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 Identifícanse as técnicas de comunicación, as súas vantaxes e as súas limitacións.
CA1.2 Descríbense as características, as vantaxes e os inconvenientes das canles de comunicación.
CA1.3 Defínense os parámetros que caracterizan a atención adecuada en función da canle de comunicación utilizada.
CA1.4 Descríbense as técnicas de comunicación máis utilizadas segundo as canles de comunicación.
CA1.5 Identifícanse os erros máis habituais na comunicación.
CA1.6 Defínense os parámetros para controlar a claridade e a precisión na transmisión e na recepción da información.
CA1.7 Valorouse a importancia da linguaxe non verbal na comunicación presencial.
CA1.8 Valorouse a importancia da actitude e da imaxe persoal.
CA1.9 Adaptáronse a actitude e o discurso á situación de partida.
CA1.10 Identifícanse os elementos fundamentais na comunicación oral.
CA1.11 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.
CA2.1 Identifícanse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
CA2.2 Caracterizáronse os tipos de clientes.
CA2.3 Clasifícanse e caracterizáronse as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.4 Analizouse, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA2.5 Interpretouse o comportamento da clientela.
CA2.6 Identifícanse as motivacións de compra ou demanda dun servizo por parte da clientela.
CA2.7 Procedeuse cunha forma e unha actitude adecuadas na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.

**Criterios de avaliación do currículo**

CA2.8 Valoráronse as interferencias que dificultan a comunicación coa clientela.

CA2.9 Describíronse as actitudes positivas cara á clientela no acollemento e na despedida.

CA2.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

CA3.1 Identificáronse as ferramentas e os elementos básicos de márketing.

CA3.2 Definiuse o concepto de imaxe da empresa.

CA3.3 Relacionáronse os protocolos de funcionamento cos obxectivos e coas características do servizo.

CA3.4 Identificáronse as formulas de cortesía e de tratamento protocolario.

CA3.5 Valorouse a necesidade de transmitir unha información diversa e precisa.

CA3.6 Describíronse os elementos fundamentais para transmitir na comunicación telefónica a imaxe adecuada da empresa.

CA3.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para transmitir os obxectivos da empresa.

CA3.8 Aplicáronse as normas de seguridade, confidencialidade e discreción que se deben respectar nas comunicacións.

CA3.9 Describíronse as técnicas para proporcionar unha información exacta e adecuada.

CA3.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

CA4.1 Definíronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.

CA4.2 Recoñecéronse os principais motivos de queixas de clientes nas empresas de mantemento de vehículos.

CA4.3 Xerarquizaróñse en función do tipo de organización as canles de presentación de reclamacións.

CA4.4 Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións no seu ámbito de competencia.

CA4.5 Aplicouse a normativa no proceso de resolución de reclamacións de clientes.

CA4.6 Valorouse a importancia das queixas, reclamacións e suxestións como elemento de mellora continua.

CA4.7 Definíronse as actitudes e o protocolo fronte as reclamacións.

CA4.8 Definíronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e xestión de queixas e reclamacións.

CA4.9 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se anticipar ás incidencias no proceso.

CA4.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

CA5.1 Describíronse as incidencias comúns nos procesos de atención á clientela en empresas de mantemento de vehículos.

CA5.2 Definiuse o concepto de calidade e as súas implicacións na atención á clientela.

CA5.3 Identificáronse os factores que inflúen na calidade de prestación do servizo.

CA5.4 Obtívose información de clientes para coñecer as súas necesidades e as súas demandas.



Criterios de avaliación do currículo
CA5.5 Relacionouse a calidade de servizo coa fidelización da clientela.
CA5.6 Analizáronse as características do servizo prestado en comparación coas necesidades da clientela.
CA5.7 Describíronse os métodos de avaliación da eficiencia na prestación do servizo.
CA5.8 Propuxéronse medidas de resolución ante problemas tipo de atención á clientela en empresas de mantemento de vehículos.
CA5.9 Presentáronse conclusións a través de informes acerca da satisfacción da clientela, e achegáronse medidas que poidan mellorar a calidade do servizo.
CA5.10 Transmitíronse ao departamento correspondente os defectos detectados no produto ou no servizo para mellorar a súa calidade.
CA5.11 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Aplica técnicas de comunicación, e analiza as súas características e as súas posibilidades.
RA2 - Atende a potencial clientela, tendo en conta a relación entre as súas necesidades e as características do servizo ou do produto.
RA3 - Transmite a imaxe de negocio en relación coas características e cos obxectivos da empresa.
RA4 - Xestiona queixas, reclamacións e suxestións, analiza o problema e identifica a lexislación aplicable.
RA5 - Controla a calidade do servizo prestado mediante a análise do grao de satisfacción da clientela.

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 técnicas de comunicación, as súas vantaxes e as súas limitacións.
CA1.2 Describíronse as características, as vantaxes e os inconvenientes das canles de comunicación.
CA1.3 Defíníronse os parámetros que caracterizan a atención adecuada en función da canle de comunicación utilizada.
CA1.4 Describíronse as técnicas de comunicación máis utilizadas segundo as canles de comunicación.
CA1.5 Identifícanse os erros máis habituais na comunicación.
CA1.6 Defíníronse os parámetros para controlar a claridade e a precisión na transmisión e na recepción da información.
CA1.7 Valorouse a importancia da linguaxe non verbal na comunicación presencial.
CA1.8 Valorouse a importancia da actitude e da imaxe persoal.
CA1.9 Adaptáronse a actitude e o discurso á situación de partida.



Criterios de avaliación do currículo

CA1.10 Identificáronse os elementos fundamentais na comunicación oral.

CA1.11 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

CA2.1 Identificáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.

CA2.2 Caracterizáronse os tipos de clientes.

CA2.3 Clasificáronse e caracterizáronse as etapas dun proceso de comunicación.

CA2.4 Analizouse, de ser o caso, a información histórica da clientela.

CA2.5 Interpretouse o comportamento da clientela.

CA2.6 Identificáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo por parte da clientela.

CA2.7 Procedeuse cunha forma e unha actitude adecuadas na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.

CA2.8 Valoráronse as interferencias que dificultan a comunicación coa clientela.

CA2.9 Descríronse as actitudes positivas cara á clientela no acollemento e na despedida.

CA2.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

CA3.1 Identificáronse as ferramentas e os elementos básicos de márketing.

CA3.2 Definiuse o concepto de imaxe da empresa.

CA3.3 Relacionáronse os protocolos de funcionamento cos obxectivos e coas características do servizo.

CA3.4 Identificáronse as formulas de cortesía e de tratamento protocolario.

CA3.5 Valorouse a necesidade de transmitir unha información diversa e precisa.

CA3.6 Descríronse os elementos fundamentais para transmitir na comunicación telefónica a imaxe adecuada da empresa.

CA3.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para transmitir os obxectivos da empresa.

CA3.8 Aplicáronse as normas de seguridade, confidencialidade e discreción que se deben respectar nas comunicacións.

CA3.9 Descríronse as técnicas para proporcionar unha información exacta e adecuada.

CA3.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

CA4.1 Definíronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.

CA4.2 Recoñecéronse os principais motivos de queixas de clientes nas empresas de mantemento de vehículos.

CA4.3 Xerarquizaráronse en función do tipo de organización as canles de presentación de reclamacións.

CA4.4 Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións no seu ámbito de competencia.

CA4.5 Aplicouse a normativa no proceso de resolución de reclamacións de clientes.



Criterios de avaliación do currículo

CA4.6 Valorouse a importancia das queixas, reclamacións e suxestións como elemento de mellora continua.

CA4.7 Definíronse as actitudes e o protocolo fronte as reclamacións.

CA4.8 Definíronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e xestión de queixas e reclamacións.

CA4.9 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se anticipar ás incidencias no proceso.

CA4.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

CA5.1 Descríronse as incidencias comúns nos procesos de atención á clientela en empresas de mantemento de vehículos.

CA5.2 Definiuse o concepto de calidade e as súas implicacións na atención á clientela.

CA5.3 Identificáronse os factores que inflúen na calidade de prestación do servizo.

CA5.4 Obtívose información de clientes para coñecer as súas necesidades e as súas demandas.

CA5.5 Relacionouse a calidade de servizo coa fidelización da clientela.

CA5.6 Analizáronse as características do servizo prestado en comparación coas necesidades da clientela.

CA5.7 Descríronse os métodos de avaliación da eficiencia na prestación do servizo.

CA5.8 Propuxéronse medidas de resolución ante problemas tipo de atención á clientela en empresas de mantemento de vehículos.

CA5.9 Presentáronse conclusións a través de informes acerca da satisfacción da clientela, e achegáronse medidas que poidan mellorar a calidade do servizo.

CA5.10 Transmitíronse ao departamento correspondente os defectos detectados no produto ou no servizo para mellorar a súa calidade.

CA5.11 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

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

TECNICAS DE COMUNICACIÓN

Técnicas de comunicación, as súas vantaxes e as súas limitacións.

Importancia da linguaxe non verbal na comunicación presencial.

Importancia da actitude e da imaxe persoal.

Identificar os elementos fundamentais na comunicación oral.

ATENCIÓN AL CLIENTE.

Obxectivos dunha correcta atención á clientela.

Tipos de clientes.



IMAXEN DO NEGOCIO.

Ferramentas e elementos básicos de márketing.

Concepto de imaxe da empresa.

Importancia da imaxe corporativa para transmitir os obxectivos da empresa.

QUEIXAS, RECLAMACIÓNS E SUXESTIONS.

Conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.

Principais motivos de queixas de clientes nas empresas de mantemento de vehículos.

Fases a seguir na xestión de queixas e reclamacións no seu ámbito de competencia.

Importancia das queixas, reclamacións e suxestións como elemento de mellora continua.

Actitudes e protocolo fronte as reclamacións.

Importancia dunha actitude proactiva para se anticipar ás incidencias no proceso.

CONTROL DE CALIDADE.

Concepto de calidade e as súas implicacións na atención á clientela.

Factores que influen na calidade de prestación do servizo.

Calidade de servizo e fidelización da clientela.

Analizar as características do servizo prestado en comparación coas necesidades da clientela.

Métodos de avaliación da eficiencia na prestación do servizo.

Conclusións a través de informes acerca da satisfacción da clientela, e medidas que poidan mellorar a calidade do servizo.

CRITERIOS DE AVALIACIÓN.

A avaliación positiva conseguirase con unha nota igual ou superior a 5 no examen.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

O ser un módulo eminentemente teórico solo avaliaremos os contidos conceptuales. Estes avaliaranse mediante unha proba escrita con un mínimo de 5 preguntas e un máximo de 20, podendo ser tipo test, pregunta-resposta ou o desenrolo de un tema breve mui específico a cerca dos contidos mínimos das unidades didácticas que compoñen o módulo. O alumno para superar esta proba deberá obter un mínimo de 5 puntos, en caso contrario a avaliación sera negativa e non poderá realizar a segunda parte da proba o ser esta primeira eliminatoria. A nota da avaliación será a metade da nota de esta primeira proba.

4.b) Segunda parte da proba

Esta segunda proba avaliaranse mediante unha proba escrita con un mínimo de 5 preguntas e un máximo de 20, podendo ser tipo test, pregunta-resposta ou o desenrolo de un tema breve mui específico a cerca dos contidos mínimos das unidades didácticas que compoñen o módulo. A nota da avaliación será metade da nota de esta segunda proba.