

**1. Identificación da programación**
**Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
15027711	Leliadoura	Ribeira	2023/2024

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CSADG01	Administración e finanzas	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
MP0651	Comunicación e atención á clientela	2023/2024	0	160	0
MP0651_12	Comunicación e arquivamento	2023/2024	0	105	0
MP0651_22	Atención á clientela	2023/2024	0	55	0

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	MARIA CARMEN FARIÑA VILLOCH FERRER
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
(MP0651_12) RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.
(MP0651_22) RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.
(MP0651_12) RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.
(MP0651_22) RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.
(MP0651_22) RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.
(MP0651_12) RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.
(MP0651_12) RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.

#### 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
(MP0651_12) CA1.1 Identifícanse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
(MP0651_22) CA1.1 Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.
(MP0651_12) CA1.2 Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
(MP0651_12) CA1.3 Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
(MP0651_22) CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.
(MP0651_12) CA1.4 Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.

**Cráterios de avaliación do currículo**

(MP0651\_22) CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.

(MP0651\_12) CA1.5 Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.

(MP0651\_22) CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.

(MP0651\_12) CA1.6 Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais.

(MP0651\_22) CA1.6 Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha clienta en función da canle de comunicación utilizada.

(MP0651\_12) CA1.7 Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado.

(MP0651\_22) CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.

(MP0651\_12) CA1.8 Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.

(MP0651\_12) CA1.10 Identificáronse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.

(MP0651\_12) CA2.1 Identificáronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.

(MP0651\_22) CA2.1 Descríronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

(MP0651\_12) CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.

(MP0651\_22) CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.

(MP0651\_12) CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.

(MP0651\_22) CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.

(MP0651\_12) CA2.4 Identificáronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.

(MP0651\_12) CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa

(MP0651\_22) CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

**Crterios de avaliación do currículo**

(MP0651\_12) CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

(MP0651\_22) CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.

(MP0651\_22) CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

(MP0651\_12) CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.

(MP0651\_22) CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.

(MP0651\_12) CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

(MP0651\_22) CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.

(MP0651\_12) CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

(MP0651\_12) CA3.1 Identifícanse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.

(MP0651\_12) CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

(MP0651\_22) CA3.2 Identifícanse os elementos que interveñen na atención posvenda.

(MP0651\_22) CA3.3 Identifícanse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

(MP0651\_22) CA3.7 Descríbonse as fases do procedemento de relación coa clientela.

(MP0651\_22) CA3.8 Descríbonse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.

(MP0651\_12) CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.

(MP0651\_22) CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.

(MP0651\_12) CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).

(MP0651\_22) CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

<b>Criterios de avaliación do currículo</b>
(MP0651_12) CA4.1 Identifícanse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos.
(MP0651_12) CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.
(MP0651_12) CA4.3 Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.
(MP0651_12) CA4.4 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
(MP0651_12) CA4.5 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.
(MP0651_12) CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.
(MP0651_12) CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.
(MP0651_12) CA4.10 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.
(MP0651_12) CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.
(MP0651_12) CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

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

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

<b>Resultados de aprendizaxe do currículo</b>
(MP0651_12) RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.
(MP0651_22) RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.
(MP0651_12) RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.
(MP0651_22) RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.
(MP0651_22) RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.
(MP0651_12) RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.

**Resultados de aprendizaxe do currículo**

(MP0651\_12) RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.

**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**

(MP0651\_22) CA1.2 Identificáronse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.

(MP0651\_12) CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.

(MP0651\_22) CA2.4 Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.

(MP0651\_12) CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.

(MP0651\_22) CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.

(MP0651\_12) CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.

(MP0651\_22) CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.

(MP0651\_12) CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.

(MP0651\_12) CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.

(MP0651\_22) CA3.4 Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.

(MP0651\_12) CA3.5 Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.

(MP0651\_22) CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.

**Criterios de avaliación do currículo**

(MP0651\_12) CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.

(MP0651\_22) CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.

(MP0651\_12) CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.

(MP0651\_12) CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.

(MP0651\_12) CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

(MP0651\_12) CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.

(MP0651\_12) CA4.9 Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).

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

Primeira parte da proba. Teórica

O alumno deberá realizar unha proba obxectiva consistente en responder a 5 preguntas relacionadas coas CA correspondentes. Cada resposta correcta terá un valor de 2 puntos. Para obter o aprobado deberá alcanzar un 5 sobre 10 puntos.

Segunda parte da proba. Práctica.

Consistirá nuha proba obxectiva consistente en elaborar escritos seguindo as técnicas de comunicación empresarial e os que relacionan as empresas cos distintos organismos da Administración Pública.

Cada resposta correcta terá un valor de 2,5 puntos. Para obter un aprobado deberá alcanzar un 5 sobre 10 puntos.

**4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento****4.a) Primeira parte da proba**

Primeira parte da proba. Teórica

O alumno deberá realizar unha proba obxectiva consistente en responder a 5 preguntas tendo cada unha un valor de 2 puntos.

As preguntas propostas serán a desenvolver e tratarán sobre as técnicas de comunicación coa clientela. Os diferentes medios e canles de comunicación coa clientela. As Institucións e Organismos de defensa dos consumidores e usuarios. O proceso de xestión de queixas e reclamación e o servizo posvenda.

Para a realización da proba será necesario folios e o enunciado impreso.

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

Segunda parte da proba. Práctica.

Consistirá nuha proba obxectiva consistente en elaborar escritos seguindo as técnicas de comunicación empresarial e os que relacionan as empresas cos distintos organismos da Administración Pública.

Cada resposta correcta terá un valor de 2,5 puntos. Para obter un aprobado deberá alcanzar un 5 sobre 10 puntos.

Esta proba obxectiva consistirá na elaboración práctica de escritos relacionados coa atención a clientela, as consultas, queixas e reclamacións e o servizo posvenda. Elaboración de documentos profesionais de relación entre empresas e de estas coa Administración Pública de forma adecuada seguindo os manuais de estilo das organizacións.

Para a realización desta proba requíranse equipos informáticos e programa de procesamento de textos. Tamén pode realizarse a proba de forma escrita con folios a partir do enunciado facilitado.