

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026376	Punta Candieira	Cedeira	2024/2025

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	2024/2025	0	160	0
MP0651_12	Comunicación e arquivamento	2024/2025	0	105	0
MP0651_22	Atención á clientela	2024/2025	0	55	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	CLAUDIO REY BARCIA
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.

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 Identificáronse 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_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) CA1.3 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.

Crterios de avaliación do currículo

(MP0651_12) CA1.5 Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.

(MP0651_12) CA1.6 Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais.

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

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

(MP0651_12) CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.

Criterios de avaliación do currículo
(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_12) CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
(MP0651_12) CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.
(MP0651_22) CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
(MP0651_22) CA3.2 Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.
(MP0651_22) CA3.3 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
(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_22) CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
(MP0651_22) CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
(MP0651_22) RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.
(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.

2.2.2. 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) CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.
(MP0651_22) CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
(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_22) CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.
(MP0651_22) CA2.4 Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
(MP0651_22) CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
(MP0651_22) CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
(MP0651_22) CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
(MP0651_22) CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.
(MP0651_22) CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.
(MP0651_12) CA3.1 Identificáronse 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_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_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_12) CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.

Crterios de avaliación do currículo

(MP0651_12) CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.

(MP0651_22) CA3.7 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.

(MP0651_12) CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.

(MP0651_22) CA3.8 Descríbense 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.

(MP0651_12) CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

(MP0651_12) CA4.1 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) CA4.8 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).

Criterios de avaliación do currículo

(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

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

Mínimos exixibles

1. COMUNICACIÓNS INTERNAS E EXTERNAS

Organizacións empresariais

Funcións na organización

Elementos e barreiras da comunicación

Comunicación, información e comportamento

Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal

Comunicación externa na empresa

Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións

2. COMUNICACIONES ORAIS NA EMPRESA

Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral

Principios básicos nas comunicacións orais

Técnicas de comunicación oral

Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral

Formas de comunicación oral

Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor

Utilización de técnicas de imaxe persoal

Comunicacións na recepción de visitas

Comunicación telefónica

Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas

Preparación e realización de chamadas

Tratamento de diversas categorías de chamadas

3. ELABORACIÓN DE ESCRITOS PROFESIONAIS

Comunicación escrita na empresa

Estruturas e estilos de redacción na documentación profesional

Documentos de uso na empresa e na Administración

Redacción de documentos profesionais utilizando tratamento de textos

Comunicación nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxería instantánea, etc.)

Técnicas de comunicación escrita

Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos

4. CORRESPONDENCIA E ARQUIVO

Recepción, envío e rexistro da correspondencia

Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería

Procedementos de seguridade e confidencialidade da información

Clasificación e ordenación de documentos

Arquivo de documentos. Sistemas

Centralización ou descentralización do arquivo

Clasificación da información

Proceso de arquivo

Bases de datos para o tratamento da información

Correo electrónico

5. ATENCIÓN Á CLIENTELA

Atención á clientela na empresa ou organización

Departamento de atención á clientela ou aos consumidores na empresa

Documentación implicada na atención á clientela

Relacións públicas

Canles de comunicación coa clientela

Procedementos de obtención e recollida de información

Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación con clientes ou usuarios

Estratexia de relación

6. XESTIÓN DE RECLAMACIÓN E DEREITOS DO CONSUMIDOR

Protección do consumidor/a ou usuario/a

Papel do consumidor/a ou usuario/a

Dereitos e deberes dos consumidores/as ou usuarios/as

Defensa do consumidor/a

Institucións e organismos de protección ao consumidor/a

Mediación e arbitraje

7. O SERVIZO POSVENDA

Actividades posteriores á venda

Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos

Tipos de servizo posvenda

Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda

Fases para a xestión de calidade no servizo posvenda

Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade

Criterios de cualificación.

Aplicaranse do seguinte xeito:

-EXAME TEÓRICO: que agrupa a proba escrita con carácter teórico a realizar no exame. Cualificarase de 0 a 10 puntos.

Para poder facer o exame práctico hai que ter como mínimo un cinco (5) no exame teórico.

- EXAME PRÁCTICO: que agrupa a proba escrita con carácter práctico a realizar no exame. Cualificarase de 0 a 10 puntos.

Para a súa superación deberá obtense unha puntuación igual ou superior a cinco (5) puntos.

A NOTA FINAL: calcularase facendo a media aritmética dos dous exames anteriores, tendo en conta que como mínimo, a nota tanto da primeira parte como da segunda ten que ser igual ou maior a 5.

A realización da/s proba/s farase baixo o que se fixa na Orde da Convocatoria de Probas libres do curso 2024/2025 (que se publicará en prazo e data a determinar pola Consellería), na que se contemplarán e fixarán as condicións e requisitos.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Proba teórica:
Basearase nunha serie de preguntas relacionadas cos contidos da programación. As preguntas poderán ser de tipo test ou ben de desenvolvemento de conceptos onde o aspirante demostre que acadou os contidos mínimos esixibles.
No caso de probas de tipo test, as respostas non contestadas, non puntuarán nin descontarán; pero as respostas erróneas poderán descontar (no exame especificarase o desconto).
Instrumentos necesarios: o aspirante deberá presentarse con bolígrafo azul e/ou negro e algún tipo de documento identificativo; o resto do material, de ser necesario, será facilitado polo propio centro.

4.b) Segunda parte da proba

Proba práctica.
Basearase na resolución de unha serie de supostos prácticos e/ou elaboración de escritos baseados nos contidos mínimos esixibles establecidos na programación e a cumplimentación de impresos, se é o caso.
Instrumentos necesarios: o aspirante deberá presentarse con bolígrafo azul e/ou negro e algún tipo de documento identificativo; o resto do material, de ser necesario, será facilitado polo propio centro.