PROYECTO CURRICULAR

y

PROGRAMACIÓN DE AULA

**Atención al cliente**

Ciclos Formativos de Grado Básico

**Índice**

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc114130998)

[1.1. Perfil profesional 3](#_Toc114130999)

[1.2. Competencia general 3](#_Toc114131000)

[1.3. Entorno profesional 3](#_Toc114131001)

[1.4. Marco normativo del ciclo 4](#_Toc114131002)

[2. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO 6](#_Toc114131003)

[2.1. Unidades de competencia 6](#_Toc114131004)

[2.2. Competencias profesionales, personales y sociales 7](#_Toc114131005)

[2.3. Objetivos generales 8](#_Toc114131006)

[2.4. Duración del módulo 10](#_Toc114131007)

[3. CONTENIDOS BÁSICOS Y ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS 11](#_Toc114131008)

[3.1. Orientaciones pedagógicas 12](#_Toc114131009)

[4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN 13](#_Toc114131010)

[5. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS 15](#_Toc114131011)

[6. PROGRAMACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO 16](#_Toc114131012)

[7. COMPETENCIAS Y CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL 17](#_Toc114131013)

[8. EVALUACIÓN GENERAL 18](#_Toc114131014)

[9. UNIDADES DE TRABAJO 20](#_Toc114131015)

[UNIDAD DE TRABAJO 1. Comunciación y atención al cliente 20](#_Toc114131016)

[UNIDAD DE TRABAJO 2. Venta productos y servicios 23](#_Toc114131017)

[UNIDAD DE TRABAJO 3. La venta y su desarrollo 26](#_Toc114131018)

[UNIDAD DE TRABAJO 4. Información al cliente (I) 29](#_Toc114131019)

[UNIDAD DE TRABAJO 5. Información al cliente (II) 32](#_Toc114131020)

[UNIDAD DE TRABAJO 6. Tratamiento de las reclamaciones 35](#_Toc114131021)

# UNIDADES DE TRABAJO

El libro ***Atención al cliente*** se estructura en las siguientes unidades de trabajo:

### UNIDAD DE TRABAJO 1. Comunciación y atención al cliente

**OBJETIVOS**

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

* Conocer qué es la compraventa y analizarás los elementos y partes que la componen.
* Descubrir y comprender la importancia de la atención al cliente.
* Reconocer los diferentes tipos de comunicación.
* Identificar las habilidades blandas (*softskills*).
* Valorar la importancia de la comunicación en la atención al cliente e identificarás los canales de comunicación con el cliente.
* Adoptar actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.
* Identificar las características de la comunicación verbal y de la no verbal, y su aplicación en la atención al cliente.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidad de trabajo: 1 Comunicación y atención al cliente** | | **Temporalización: 4 horas** | |
| **Contenido** | **Criterios de evaluación** | **Resultados de aprendizaje Unidades de competencia** | **Instrumentos de evaluación Criterios de calificación** |
| 1.El proceso de compraventa  2. Las *softskills* en la atención al cliente  3. El proceso de la comunicación  3.1. Elementos comunicación  3.2. La comunicación en atención al cliente  3.3. Barreras de la comunicación en atención al cliente  4. La comunicación verbal  5. La comunicación no verbal | 1. Se han reconocido los elementos que intervienen en una comunicación con el cliente. 2. Se han examinado los factores clave para una comunicación clara y efectiva. 3. Se han Identificado los distintos canales de comunicación con el cliente. 4. Se han aplicado las técnicas de comunicación a la hora de enfrentarse con situaciones diferentes de atención y trato a clientes. 5. Se ha obtenido información necesaria del cliente, utilizando el léxico comercial adecuado. 6. Se han adaptado actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente. | **Resultado de aprendizaje 1:** Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación  **Unidades de competencia:**  UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.  En la elaboración y programación de las actividades recogidas en esta unidad se han tenido en cuenta las competencias y contenidos transversales indicados en el apartado 7 de esta programación. | **1.** Observación directa alumno/a: motivación, interés, actitudes, comportamiento, colaboración, proactividad, etc. 5 %  **2.** Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés. 5 %  **3.** Realización de actividades individuales, en grupo, y elaboración de ejercicios prácticos: 40 %  **Pt1, Pt2, Pt3, Pt4** *fichas de trabajo propuestas*  **Pe1** test de evaluación libro; actividades unidad 1: 5, 6 y de las actividades finales:12,18, 20, y 22  **4.** Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad (esta prueba contendrá preguntas de tipo test, preguntas y casos prácticos cortos, y preguntas de desarrollo y algún caso práctico relacionado con los contenidos de la unidad) 50 %  **Pe2** prueba de evaluación propuesta  A esta Unidad le daremos una ponderación de un 10 % sobre el contenido total del módulo profesional. |
| **Metodología** | | | |
| Con el objetivo de integrar las competencias y los contenidos de los diferentes módulos del título la metodología general se ha desarrollado partiendo de un carácter globalizador, con el que se pretende dotar al alumnado de una visión general que le permita conectar el aula con el mundo real: empresas, profesionales y organismos públicos que conforman el entorno profesional y de trabajo del alumno a quien se quiere formar. Además la metodología será activa y participativa de tal manera que se fomente la responsabilidad del alumnado, su motivación, su actitud positiva y sus competencias, habilidades y capacidades.  Se pretende asegurar la construcción de aprendizajes significativos con los que el alumnado sea autónomo en su aprendizaje. Por tanto, será necesario orientar las actividades de aprendizaje de manera que fomenten la autonomía en la adquisición de los aprendizajes y también poner de relieve la vinculación de cada módulo con el mundo del trabajo, afianzando con ello una Formación Profesional motivadora y apropiada al perfil del título.  Se impulsará la participación activa del alumnado simulando casos prácticos (con la ayuda de las fichas de trabajo del final de cada unidad del libro de Editex) sobre cuestiones de trabajo que resulten lo más parecidos posible a la realidad laboral, con un grado creciente de dificultad.  El planteamiento de cada unidad se iniciará con una evaluación inicial o diagnóstica que permita obtener un conocimiento real de las características de los/las alumnos/as, se utilizarán para ello las cuestiones que se plantean al inicio de cada unidad en el apartado «Comenzamos» del libro de texto de la editorial Editex.  A continuación el/la profesor/a introducirá los distintos conceptos a desarrollar para posteriormente proponer distintas actividades que permitan al alumnado aplicar los conocimientos adquiridos. De manera individual o en grupo, el alumnado deberá de resolver las actividades propuestas en el apartado Instrumentos de evaluación – Criterios de calificación.  Al final de esta cada unidad se realizará una prueba escrita individual.  Cada alumno/a deberá confeccionar (a lo largo del curso) una carpeta-archivador con todas las actividades propuestas (por el profesor/a) para cada de las unidades de trabajo. Será evaluada y calificada en cada evaluación. | | | |
| **Recursos TIC** | | | |
| **Enlaces para ampliar contenidos:**   * <https://www.centroestudioscervantinos.es/elementos-de-la-comunicacion/> * https://www.youtube.com/watch?v=6Zobe7lZtVg   **YouTube vídeos:**   * Protocolo en las empresas: <https://www.youtube.com/watch?v=Ez06_FPQhjE>   **Uso de la plataforma Moodle.**  **Materiales multimedia** | | | |