PROYECTO CURRICULAR

y

PROGRAMACIÓN DE AULA

**Atención al cliente**

Título de Profesional Básico en Servicios Administrativos

Administración y Gestión

**Índice**

[1. INTRODUCCIÓN. Título Profesional Básico en Servicios Administrativos 3](#_Toc173152083)

[1.1. Perfil profesional 3](#_Toc173152084)

[1.2. Competencia general 3](#_Toc173152085)

[1.3. Entorno profesional 3](#_Toc173152086)

[1.4. Marco normativo del ciclo 4](#_Toc173152087)

[2. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO 6](#_Toc173152088)

[2.1. Unidades de competencia 6](#_Toc173152089)

[2.2. Competencias profesionales, personales y sociales 7](#_Toc173152090)

[2.3. Objetivos generales 8](#_Toc173152091)

[2.4. Duración del módulo 10](#_Toc173152092)

[3. CONTENIDOS BÁSICOS Y ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS 11](#_Toc173152093)

[3.1. Orientaciones pedagógicas 12](#_Toc173152094)

[4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN 13](#_Toc173152095)

[5. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS 15](#_Toc173152096)

[6. PROGRAMACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO 16](#_Toc173152097)

[7. COMPETENCIAS Y CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL 17](#_Toc173152098)

[8. EVALUACIÓN GENERAL 18](#_Toc173152099)

[9. UNIDADES DE TRABAJO 19](#_Toc173152100)

[UNIDAD DE TRABAJO 1. Comunicación y atención al cliente 19](#_Toc173152101)

[UNIDAD DE TRABAJO 2. Venta productos y servicios 22](#_Toc173152102)

[UNIDAD DE TRABAJO 3. La venta y su desarrollo 25](#_Toc173152103)

[UNIDAD DE TRABAJO 4. Información al cliente (I) 28](#_Toc173152104)

[UNIDAD DE TRABAJO 5. Información y atención al cliente (II) 32](#_Toc173152105)

[UNIDAD DE TRABAJO 6. Tratamiento de las reclamaciones 35](#_Toc173152106)

# UNIDADES DE TRABAJO

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

### UNIDAD DE TRABAJO 1. Comunicación 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** | |
| **Contenidos** | **Resultados de aprendizaje** | **Criterios de evaluación** | **Instrumentos de evaluación** |
| 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. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación | a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente. | Actividad 12,13 de Evalúo mi aprendizaje pág. 18 |
| b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. | Actividad 20 de Evalúo mi aprendizaje pág. 18 |
| d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma. | Actividad 15 de Evalúo mi aprendizaje pág. 18 |
| e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros). | Reto Profesional 2: Atención al cliente pág. 21 |
|  |  | i) Se ha trasmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa. | Reto profesional 3: Consejos para hablar en público pág. 22  Reto profesional 4: Mi presentación pág. 23 |
| **Instrumentos de calificación** | | | |
| **1.** Observación directa del alumno o alumna: motivación, interés, actitudes, comportamiento, etc.  **2.** Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés.  **3.** Realización de actividades individuales y grupales.  **4.** Elaboración de ejercicios prácticos.  **5.** Prueba escrita al final de la unidad. | | | |
| **Metodología** | | | |
| La unidad 1 comienza con una propuesta inicial que permita evaluar los conocimientos previos del alumnado y así dirigir su conocimiento hacia lo nuevo. A lo largo del tema se desarrolla el contenido integrando actividades y casos prácticos relativos al mismo.  El contenido y las diferentes actividades deben adaptarse al grupo aula, por lo que la metodología ha de ser flexible y dinámica con el fin de conseguir que el alumnado alcance un aprendizaje significativo.  Se debe promover la participación activa del alumnado para favorecer la comprensión y expresión de los contenidos trabajados. | | | |
| **Recursos TIC** | | | |
| **Enlaces para ampliar contenidos:**   * Elementos de la comunicación: <https://www.centroestudioscervantinos.es/elementos-de-la-comunicacion/>   **YouTube vídeos:**   * Comunicación verbal y no verbal: https://www.youtube.com/watch?v=6Zobe7lZtVg * Protocolo en las empresas: <https://www.youtube.com/watch?v=Ez06_FPQhjE> | | | |