

# TÍTULO PROFESIONAL BÁSICO EN ACCESO Y CONSERVACIÓN DE INSTALACIONES DEPORTIVAS

## PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

<b>FAMILIA PROFESIONAL</b>	<b>ACTIVIDADES FÍSICAS Y DEPORTIVAS</b>
<b>NIVEL:</b>	<b>GRADO BÁSICO.</b>
<b>MÓDULO</b>	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>3005</b>
<b>CURSO</b>	<b>2º</b>
<b>CARGA LECTIVA ANUAL</b>	<b>60 H</b>
<b>CURSO ACADÉMICO</b>	<b>2024/2025</b>
<b>PROFESORA</b>	<b>LUCÍA PÉREZ LÓPEZ</b>

# ÍNDICE

## Contenido

<b>1 INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES, SOCIALES Y COMPETENCIA PARA EL APRENDIZAJE PERMANENTE .....</b>	<b>4</b>
<b>3 OBJETIVOS.....</b>	<b>7</b>
<b>4 CONTENIDOS.....</b>	<b>11</b>
<b>5 TEMPORALIZACIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>6 METODOLOGÍA.....</b>	<b>14</b>
<b>7 RECURSOS DIDÁCTICOS .....</b>	<b>15</b>
<b>8 EVALUACIÓN .....</b>	<b>16</b>
8.1 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....	16
8.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN .....	20
• Actividades, trabajos, prácticas .....	23
• Pruebas objetivas teórico-prácticas .....	23
8.4 PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LOSEXÁMENES FINALES (ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS) .....	24
8.5 PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE DE CURSOS ANTERIORES.....	25
<b>9 MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD .....</b>	<b>25</b>
<b>10 DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS .....</b>	<b>27</b>
<b>11. PROCEDIMIENTO PARA QUE EL ALUMNADO Y, EN SU CASO, LAS FAMILIAS, CONOZCAN LOS OBJETIVOS .....</b>	<b>35</b>
<b>12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS .....</b>	<b>36</b>
<b>13. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE. ....</b>	<b>36</b>

## 1 INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, introduce el apartado 10 en el artículo 3 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y crea los ciclos de Formación Profesional Básica dentro de la Formación Profesional del sistema educativo, como medida para facilitar la permanencia de los alumnos y las alumnas en el sistema educativo y ofrecerles mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional. En esta programación se aplica también la Ley Orgánica de Ordenación e Integración de la F.P. Ley 3/2022 de 31 de mayo.

A través del Real Decreto 73/2018, de 19 de febrero, se establece el Título Profesional Básico en acceso y conservación de instalaciones deportivas así como los aspectos básicos del currículo. Hay que tener en cuenta el Real Decreto 498/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado básico y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Dicha norma señala que la competencia general del título consiste en *“el control de acceso, circulación y asistencia a los usuarios y visitantes de la instalación deportiva, el apoyo a la organización de actividades físico deportivas siguiendo instrucciones de superiores o plan de trabajo, la prevención para la mejora de la seguridad dentro del recinto y la reposición o reparación de averías de nivel básico, operando con la calidad indicada, y actuando en condiciones de seguridad y de prevención de riesgos laborales y la protección medioambiental correspondientes, y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y en su caso en la lengua cooficial propia, así como en alguna lengua extranjera”*.

La regulación de este título se completa con la Orden EFP/792/2019, de 18 de julio, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Formación Profesional Básica correspondiente al Título Profesional Básico en Acceso y conservación en instalaciones deportivas y el Decreto 111/2022, de 11 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece para la Comunidad de Madrid el plan de estudios del Título Profesional Básico en Acceso y Conservación en Instalaciones Deportivas.

Modificado por la Resolución de la Dirección General de Educación Secundaria, F.P. y Régimen Especial por la que se dictan instrucciones sobre la ordenación y organización de los grados D y E de formación profesional en el curso académico 2024-2025

Para la elaboración de esta programación se ha tenido en cuenta el Real Decreto 127/2014 que regula aspectos específicos de la Formación Profesional Básica y el Decreto 63/2019, Decreto 63/2019 de 16 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la ordenación y organización de la formación profesional en la Comunidad de Madrid.

Se ha tenido también en cuenta la Orden 893/2022, de 21 de abril, de la Consejería de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía, por la que se regulan los procedimientos relacionados con la organización, la matrícula, la evaluación y acreditación académica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo en la Comunidad de Madrid.

## **2 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES, SOCIALES Y COMPETENCIA PARA EL APRENDIZAJE PERMANENTE**

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de esta titulación son las que se relacionan a continuación:

- a) Realizar operaciones de atención en el control de acceso, circulación, y asistencia a los usuarios de la instalación y de acompañamiento a visitantes, grupos e individuos según su nivel de autonomía.
- b) Realizar tareas auxiliares de asistencia a la organización y desarrollo de las actividades físico deportivas, distribuyendo y colocando los materiales, equipos y elementos auxiliares necesarios para la actividad a realizar según requerimiento del técnico responsable.
- c) Realizar operaciones auxiliares de prevención de accidentes inspeccionando y manteniendo en buen estado las señales de emergencia e información, así como los equipos de primeros auxilios y el botiquín.
- d) Participar en la generación de entornos seguros en situaciones de emergencia siguiendo protocolos de actuación establecidos.

- e) Realizar trabajos de mantenimiento básico y reparación de pequeños desperfectos detectados en las instalaciones que no requieran los conocimientos de un especialista.
- f) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- g) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
- h) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- i) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- j) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informáticas transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- k) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- l) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- m) Mantener hábitos de orden, puntualidad, responsabilidad y pulcritud a lo largo de su actividad.
- n) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- ñ) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.

- o) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- p) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- q) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- r) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- s) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- t) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- u) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- v) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- w) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo

realizado.

x) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

y) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas que afectan a su actividad profesional.

z) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

aa) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

En relación al módulo para el cual realizamos esta programación, las competencias profesionales, personales, sociales y para el aprendizaje que guardan una estrecha conexión son las previstas en las letras h),i),k).

### 3 OBJETIVOS

Los objetivos generales previstos para el Título Profesional Básico en Acceso y Conservación de Instalaciones Deportivas son los siguientes:

a) Identificar las características y demandas de los usuarios de la instalación para realizar operaciones de atención en el control de acceso.

b) Gestionar la inscripción, adjudicación de grupos y emisión de carnés de los usuarios de la instalación para realizar operaciones de atención en el control de acceso.

c) Aplicar técnicas y protocolos de asistencia y acompañamiento para el desplazamiento de los usuarios y visitantes dependiendo de su nivel de autonomía.

d) Identificar las características de materiales, equipos y elementos auxiliares así como su ubicación, según necesidades de la actividad para realizar las tareas auxiliares de asistencia a la organización y desarrollo de las actividades físico deportivas.



- e) Realizar el registro de materiales, equipos, asistentes, grupos y actividades según los planes e instrucciones establecidas para realizar las tareas auxiliares de asistencia a la organización y desarrollo de las tareas físico deportivas.
- f) Comprobar y mantener el estado de instalaciones, pavimentos, equipamientos, equipos de primeros auxilios y botiquines, señales de emergencia y de información de riesgos según la normativa vigente y de las instrucciones recibidas a fin de la prevención accidentes
- g) Identificar las características de los protocolos y las actuaciones que garanticen la seguridad de los usuarios y el personal de la instalación para la generación de entornos seguros en situaciones de emergencia.
- h) Seleccionar y utilizar los útiles y herramientas adecuados, aplicando las técnicas básicas requeridas en cada caso para realizar trabajos de mantenimiento básico y de reparación de pequeños desperfectos en la instalación.
- i) Caracterizar las fases del proceso guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- j) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y de encuadernado.
- k) Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
- l) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la actividad relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- m) Determinar elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y



emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.

n) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencia para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.

ñ) Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.

o) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.

p) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.

q) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.

r) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

s) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.

t) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la

diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.

u) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

v) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.

w) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

x) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

y) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

z) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

aa) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

ab) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

ac) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

ad) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

ae) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

El módulo de Atención al Cliente contribuirá significativamente a la consecución de los objetivos generales previstos en las letras m) ñ) s) aa) ab) del RD 73/2018.

## 4 CONTENIDOS

El módulo de Atención al Cliente está compuesto por cuatro bloques de contenidos.

### **Bloque 1: Atención al cliente:**

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. **(CB)**
- Canales de comunicación con el cliente.
- Barreras y dificultades comunicativas. **(CB)**
- Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales. **(CB)**
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. **(CB)**
- Comunicación no verbal. **(CB)**
- Empatía y receptividad.

### **Bloque 2: Venta de productos y servicios:**

- Actuación del vendedor profesional. **(CB)**
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios. **(CB)**
- La presentación y demostración del producto.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. **(CB)**
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. **(CB)**

- Las objeciones del cliente.
- Técnicas de venta. **(CB)**
- Servicios posventa.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

### **Bloque 3: Información al cliente:**

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional. **(CB)**
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. **(CB)**
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. **(CB)**
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. **(CB)**
- Fidelización de clientes.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento. **(CB)**
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

### **Bloque 4: Tratamiento de reclamaciones:**

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. **(CB)**
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. **(CB)**
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

Para el desarrollo de estos cuatro bloques se propone llevar a cabo 6 unidades de trabajo; dos para el primer bloque, dos para el segundo y dos para el tercero.

Distribución Temporal de Contenidos			
Bloque de Contenidos	Unidades de Trabajo	Nº de sesiones	Eval.
Bloque 1	UT.1. Comunicación y atención al cliente	10	1ª
Bloque 2	UT.2. Venta de productos y servicios	10	1ª
	UT.3. La venta y su desarrollo.	10	2ª
Bloque 3	UT.4. Información al cliente (I).	10	2ª
	UT.5. Información al cliente (II).	10	3ª
Bloque 4	UT.6. Tratamiento de reclamaciones.	10	3ª
		60	

## 5 TEMPORALIZACIÓN

El módulo de Atención al Cliente se desarrolla en el 2º Curso y tiene una duración de 60 horas distribuidas en 2 horas semanales.

La distribución de las unidades de trabajo (en adelante UT) en el tiempo son orientativas. A continuación, se propone:

Primera Evaluación	Segunda Evaluación	Tercera Evaluación
Septiembre: Inicio de la UT 1. Octubre: UT 1 Noviembre: UT 2	Diciembre y enero: UT 3 Febrero: UT 4	Marzo: UT 5 Abril: UT 6

## 6 METODOLOGÍA

Las estrategias didácticas que se van a emplear persiguen motivar e implicar a los alumnos en el proceso de enseñanza-aprendizaje con la finalidad de que superen con éxito el módulo. Para ello, se van a combinar diferentes estrategias metodológicas durante las siete sesiones semanales en las que se imparte Técnicas Administrativas Básicas.

El método expositivo se empleará solo para impartir aquellas ideas, conceptos o nociones que resultan más complejas. Dado el carácter pasivo de este método, se procurará no exceder los diez-quince minutos continuados de clase magistral para evitar las distracciones del alumnado.

La explicación docente propia de este método se intercala con la formulación de preguntas al grupo con el propósito de hacer partícipes a los alumnos de la materia que se está explicando. Asimismo, se emplean presentaciones digitales atractivas, esquemas en la pizarra y vídeos explicativos para amenizar el seguimiento de la explicación docente.

Se optará mayoritariamente por métodos donde la actitud activa y participativa del alumnado sea la protagonista con el fin de que logren aprendizajes significativos y funcionales. La enseñanza basada en metodologías activas es una enseñanza centrada en el estudiante en la que se concibe el aprendizaje como un proceso constructivo y no receptivo.

Se utilizará el método demostrativo en el que el profesor transmite los conocimientos, ofrece soluciones a los problemas y hace demostraciones con la ayuda de distintos medios de enseñanza. Los alumnos observan lo planteado, lo recuerdan y lo reproducen en escenarios de gran similitud con el realizado previamente por el docente.

Estos métodos pueden manifestarse de distintas formas: descripción, narración, demostración, lectura de textos, resolución de ejercicios etc. Se le introducirán variantes en los planteamientos de las actividades de forma que obliguen a los estudiantes a tener una actitud activa para pensar en la forma de resolver situaciones con algún elemento novedoso.

Asimismo, se plantearán a los alumnos la resolución de problemas en los que se requerirá una lectura individualizada y activa por el alumnado. Estos problemas harán plantearse al alumnado toda una serie de preguntas que le adentrarán en su comprensión y búsqueda de una solución. En este tipo de metodologías es tan importante la respuesta (y que esta sea correcta) como todo el proceso de reflexión, análisis e interpretación que han llevado a esa solución.

También se optarán por métodos productivos en los que los alumnos asimilan conceptos mediante una actividad creadora siendo el profesor un mero guía de dicho proceso de aprendizaje. El profesor presenta a los alumnos la situación de aprendizaje, los alumnos recaban y procesan la información y presentan el resultado alcanzado al resto del aula. El grado de autonomía que se debe dar a los alumnos debe ser mayor a medida que avanza el curso y los contenidos del mismo

Junto a los métodos anteriormente descritos, se realizarán actividades en parejas y en gran grupo en la que los alumnos aprendan entre sí y se dé una respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje existentes en el aula.

Finalmente, se hará uso de la ludificación o Gamificación como técnicas de verificación y comprobación del grado de asimilación de los contenidos, de manera que, de una forma divertida los alumnos se motiven a seguir mejorando en aquellos aspectos en los se han detectado errores.

En conclusión, la metodología que se plasma en esta programación aspira una gran variedad que le permita al docente disponer de flexibilidad y variedad para impartir docencia en un aula en circunstancias cambiantes.

## 7 RECURSOS DIDÁCTICOS

Para el correcto desarrollo del módulo se harán uso de los siguientes materiales didácticos y recursos tecnológicos:

- Pizarra convencional
- Pantalla interactiva.
- Aula de informática con acceso a Internet
- Impresora y escáner pertenecientes al I.E.S



- Plataforma Educamadrid (aula virtual, correo electrónico, cloud, mediateca...)
- Material de oficina y papetería
- Espacio de almacenamiento del IES para la elaboración de inventarios y gestión de existencias.
- Apuntes y actividades entregados por el docente.
- Material básico del alumno que el alumno debe llevar a clase: folios o cuaderno, archivador y bolígrafos.

## 8 EVALUACIÓN

La evaluación de los alumnos tendrá un carácter continuo y se realizará a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, valorando el trabajo realizado y las actividades desarrolladas diariamente. Para ello, se utilizarán los siguientes tipos de evaluación:

- Evaluación inicial: Tiene por objeto el conocimiento del marco general en el que va a tener lugar la acción docente. El objetivo es saber lo que tenemos (nivel de partida) para actuar en consecuencia.
- Evaluación formativa: Se persigue conseguir el perfeccionamiento del proceso de enseñanza-aprendizaje en un momento en el que todavía puede producirse. Se llevará a cabo a lo largo del propio proceso didáctico
- Evaluación sumativa o final: mide el grado de consecución de logros y se utiliza al final de cada periodo de aprendizaje.

### 8.1 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El curso tiene una duración aproximada de 34 semanas de las que, aproximadamente, 30 son lectivas. El módulo tiene una carga horaria de 2 horas semanales que hacen un total de 60 horas lectivas.

## Módulo profesional: Atención al cliente.

**Código: 3005.**

<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA) Y SU PONDERACIÓN EN EL MÓDULO</b>		<b>%</b>
<b>RA1</b>	Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	<b>25</b>
<b>RA2</b>	Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	<b>25</b>
<b>RA3</b>	Realiza operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	<b>25</b>
<b>RA4</b>	Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	<b>25</b>

RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	<b>25 %</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente	<b>15%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	<b>20%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
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).	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	<b>5%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>

RA2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	<b>25 %</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	<b>15%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	<b>20%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	<b>5%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>

RA3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	25 %	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	15%	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.	10%	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	20%	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	10%	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	10%	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.	5%	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	10%	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	10%	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>

RA4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	25 %	<b>Procedimientos</b>
a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.	20%	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	15%	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	20%	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	15%	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.	20%	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>
f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	10%	<b>Prueba escrita: 60 % Cuaderno de trabajo aula virtual: 40%</b>



- Actividades de autocorrección y autoevaluación (Facilitar con el uso de rúbricas).

Se tendrá en cuenta que el alumno disponga en clase del material específico.

Se tendrán en cuenta las faltas de ortografía.

- Modo de enfrentarse a las tareas, refuerzos eficaces, nivel de atención, interés por la materia, motivación...

La evaluación de los alumnos tendrá un carácter continuo y se realizará a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, valorando el trabajo realizado y las actividades desarrolladas diariamente.

- Pruebas escritas: sobre contenidos teórico prácticos, variada con preguntas de tipo test, preguntas cortas o largas, abiertas o cerradas, ejercicios, etc.
- Actividades en aula, cuaderno de trabajo con entrega en el aula virtual obligatoria y siempre antes de la celebración de la prueba escrita.

Se ponderarán los criterios de evaluación correspondientes a cada resultado de aprendizaje y aquellos alumnos y alumnas que no alcancen la calificación de 5 en el resultado de aprendizaje, deberán recuperar aquellos criterios de evaluación no superados.

Superarán el módulo el alumnado que alcance la calificación de 5 en todos los resultados de aprendizaje.

La evaluación final y por tanto su calificación final, será el resultado de la media ponderada de los resultados de aprendizaje atendiendo de la siguiente manera:

$$\text{NOTA FINAL DE MÓDULO} = 25 \% \text{ RA1} + 25 \% \text{ RA2} + 25 \% \text{ RA3} + 25 \% \text{ RA4}$$

La recuperación es una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje y no un mero examen, iniciándose cuando se detecte la deficiencia del alumno sin esperar a que se produzca la calificación negativa. Se realizará con el alumno actividades complementarias de refuerzo, apoyándose en aquellos puntos en los que presente deficiencias, intentando evitar la posibilidad de que califique de forma negativa.

Quiénes no alcancen este mínimo tendrán que ir a la recuperación final del trimestre, independientemente de las calificaciones obtenidas en las actividades.



Al alumnado que no se presente a alguna prueba de evaluación de forma justificada se le facilitarán los mecanismos correspondientes para su recuperación antes de la sesión de la evaluación correspondiente, en la fecha que el docente decida.

El alumnado tendrá las siguientes recuperaciones:

1. Recuperaciones trimestrales: Para el alumnado que no haya superado las deficiencias y fallos detectados, se establecerán actividades específicas de recuperación que vendrían en función de los conceptos, conocimientos y capacidades implicadas, realizando en caso de considerarse necesario una prueba escrita para comprobar la consecución de los objetivos necesarios. La tercera evaluación será tercera y convocatoria de mayo.

2. Recuperación extraordinaria: En el caso de que la calificación final del curso sea inferior a cinco puntos, el alumno deberá superar una prueba en la convocatoria de junio, además de la realización de actividades específicas de recuperación que se le serán indicadas después de la evaluación final de mayo.

Durante un examen, el profesor podrá retirar el examen a los alumnos que estén hablando o comunicándose de algún modo con otros alumnos (por voz, señas, enseñando papeles, etc.). También podrá retirar el examen al alumno que tuviera al alcance o a la vista el libro abierto, apuntes, el teléfono móvil, un reloj inteligente u otro dispositivo electrónico o tradicional, susceptible de ser utilizado como herramienta de copia o comunicación con otras personas, así como chuletas. La consecuencia de la retirada del examen, consiste en que ese examen se calificará con cero puntos, sin tener derecho a su repetición.

Si un alumno/a hablara en voz alta durante un examen, para comentar cosas que nada tienen que ver con el examen, se le restará un punto, la primera vez. La próxima vez que ese alumno u otro alumno hiciesen algún comentario en voz alta, se le retirará a este el examen, puntuándolo con un cero, y sin tener derecho a su repetición.

Si un alumno comentase en voz alta o baja algo relacionado con el contenido del módulo, o con las respuestas al examen, aun siendo de broma, se le retirará el examen, puntuándose con un cero, y sin tener derecho a su repetición. El docente valorará la posibilidad de anular o cambiar el ejercicio del examen que tuviese relación con el comentario, y lo hará si lo considerase oportuno.



En el caso de encontrarse con exámenes copiados, se penalizará esta práctica para las dos partes (la que copia y la que se deja copiar), valorándolas con un cero, además de valorar con un cero la parte correspondiente a los exámenes del correspondiente trimestre/s.

- **Actividades, trabajos, prácticas**

Las actividades, trabajos y prácticas serán realizadas por los alumnos en clase y deberán ser entregadas con fecha máxima el día del examen de la unidad. Las actividades entregadas fuera de plazo tendrán la calificación de 0.

Para aprobar las actividades de una unidad es necesario obtener una media en las pruebas escritas de un 4.

La calificación final del módulo será numérica, entre cero y diez, siendo necesaria para su evaluación positiva la obtención de una puntuación igual o superior a cinco puntos.

Dicha calificación final será el resultado ponderado de las calificaciones obtenidas por el alumno en los tres trimestres. Si el resultado diera lugar a una nota con un decimal igual o superior a 5, se hará constar en el boletín de notas el entero superior y si fuese inferior a 5, el entero sin decimal.

La nota de cada trimestre vendrá determinada por el resultado obtenido en las pruebas objetivas y en las actividades, trabajos y prácticas individuales y colectivas encomendadas por el docente con el porcentaje que se plasma a continuación:

- **Pruebas objetivas teórico-prácticas**

Se realizará una prueba objetiva por cada unidad de trabajo prevista en la presente programación. Para superar cada prueba será necesario obtener una calificación de 5 puntos, si bien en aquellos casos donde la calificación obtenida sea superior a 4 podrá compensarse dicha nota con las restantes calificaciones de pruebas objetivas que haya tenido lugar en el trimestre. En todo caso, la media obtenida de todas las pruebas objetivas deberá ser superior a 5 puntos para tener aprobado el trimestre.

En el caso de ausencia a un examen, el alumno deberá presentar un justificante médico o del tipo que proceda para que se entienda justificada su ausencia conforme a la normativa vigente. Presentado el justificante médico, el alumno realizará una prueba objetiva de similares características a la ya realizada por el resto de alumnos en el día que fije el docente. No se procederá a la realización del examen sin justificante y el alumno obtendrá una calificación de 0 puntos.

### 8.3 PERDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA

La pérdida de evaluación continua se producirá cuando el número de faltas no justificadas equivalga al 15% de las horas de formación en el centro educativo que correspondan al total de los módulos profesionales en que el alumno se halle matriculado, excluyendo los módulos profesionales pendientes de cursos anteriores y los que hayan sido objeto de convalidación o renuncia a la convocatoria.

Asimismo, será causa de dicha anulación de matrícula la inasistencia no justificada del alumno a las actividades formativas durante un período de quince días lectivos consecutivos.

El procedimiento de anulación de matrícula no será de aplicación al alumnado menor de dieciséis años que curse ciclos de formación profesional básica. En este caso, el alumno tiene derecho a un procedimiento extraordinario de evaluación donde el alumno deberá realizar pruebas objetivas con el contenido correspondiente en las fechas marcadas por el profesor. El contenido evaluado será el marcado por evaluación e incluirá todos los contenidos teóricos y los prácticos correspondientes a cada evaluación (o al curso completo en su caso).

### 8.4 PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LOS EXÁMENES FINALES (ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS)

Al finalizar cada trimestre, se realizará un examen de recuperación de cada una de las unidades vistas en él para aquellos alumnos cuya calificación trimestral resulte inferior a 5. Cada alumno realizará el examen de la unidad que tenga suspensa y entregará las actividades de dicha unidad si éstas no obtuvieron una calificación de 5.

En caso de no aprobarlo tendrán que presentarse con las evaluaciones suspensas al examen ordinario de mayo y, en caso de no aprobar este, con toda la materia al examen extraordinario de junio. Para aprobar estos exámenes habrá que obtener una calificación mínima de 5 puntos.

La nota de la convocatoria extraordinaria corresponderá íntegramente a la calificación obtenida en la prueba objetiva.

## 8.5 PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE DE CURSOS ANTERIORES

En el curso escolar 2024-2025 hay un alumno que está repitiendo con este módulo y con el ámbito científico tecnológico. No se adoptan medidas ya que repite.

## 9 MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

El alumnado que curse Grado Básico que presente necesidades específicas de apoyo educativo deberá contar con una valoración de las mismas, ya sea a través del informe psicopedagógico elaborado por un profesional de la orientación educativa en la que se determinen dichas necesidades, o por la aportación de un certificado de discapacidad en vigor, o por un dictamen técnico emitido por especialistas o profesionales sanitarios con identificación y número de colegiado, en el que figure el diagnóstico e informes de revisión que permitan conocer estas necesidades específicas de apoyo educativo

El equipo docente, coordinado por el profesor tutor y con el asesoramiento, en su caso, de los profesionales de la orientación educativa, determinará el tipo de medidas metodológicas, así como las medidas en los procedimientos de evaluación.

Las medidas metodológicas irán encaminadas a facilitar que el alumnado pueda alcanzar las citadas competencias y podrán incluir, dentro de las posibilidades organizativas del centro, las siguientes:

a) Utilización de medios técnicos e informáticos para facilitar el desarrollo de las actividades formativas en casos de dificultad en la motricidad fina o déficit visual.

- b) Utilización de los recursos técnicos para los casos de déficit auditivo.
- c) Adaptación de los accesos, espacios y mobiliario en los casos de presentar dificultades de movilidad.
- d) Otras medidas que permitan la realización de las actividades formativas y que a juicio del equipo docente resulten de aplicación.

En cuanto a las medidas en los procedimientos de evaluación del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, dentro de las posibilidades organizativas del centro y de las características del módulo de Técnicas Administrativas Básicas, se podrán acordar las siguientes

- a) Adaptación de tiempos; el tiempo programado para cada prueba se incrementará hasta un 25% de la duración programada en cada caso. Esta medida podrá adoptarse para quienes acrediten dificultades específicas de aprendizaje (DEA), Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH) o dislexia, sin perjuicio de otras situaciones que pudieran justificarla
- b) Adaptación del formato de examen en pruebas escritas, que supondrá un aumento del tamaño y, en su caso, tipo de la fuente de texto e interlineado, así como la incorporación de espacio suficiente entre las diferentes cuestiones para cumplimentar las respuestas. En el caso de que los enunciados de la prueba escrita contengan imágenes se aumentará el tamaño de las mismas. Esta medida se podrá adoptar para quienes presenten déficit visual, TDAH, DEA o dislexia, sin perjuicio de otras situaciones que pudieran justificarla.
- c) El uso de ordenador para la realización de la prueba en formato digital, cuando esto resulte posible, en cuyo caso deberá imprimirse al finalizar la misma y firmarse por el alumno en todas sus páginas. Esta medida se adoptará para quienes presenten problemas de motricidad fina, déficit visual o dificultades en la escritura, sin perjuicio de otras situaciones que pudieran justificarla.
- d) Adaptación de espacios que faciliten el acceso u otras facilidades técnicas para la realización de la prueba para quienes presenten movilidad reducida u otras circunstancias que lo requieran, dentro de las posibilidades organizativas del centro.

e) Utilización de recursos técnicos para quienes presenten déficit auditivo como el uso de amplificadores de sonido, equipos de FM o similares.

f) Cualesquiera otras que, por la particularidad de las necesidades alegadas, no se contemplen en los apartados anteriores.

## 10 DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS

### BLOQUE 1: ATENCIÓN AL CLIENTE.

#### Unidad de Trabajo 1:

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
Objetivos Generales	i, t, u, v, x, y
Competencias profesionales, personales y sociales.	i, r, s, t, u, v
Resultados de aprendizaje	RA_1
Criterios de evaluación	a, b, c, d, e, f, g, h, i
Contenidos	<input type="checkbox"/> El proceso de compraventa <input type="checkbox"/> Las “softskills” en la atención al cliente. <input type="checkbox"/> El proceso de la comunicación. <input type="checkbox"/> La comunicación verbal. <input type="checkbox"/> La comunicación no verbal.
Actividades enseñanza-aprendizaje-evaluación	<input type="checkbox"/> Conocer qué es la compraventa y analizar los elementos y partes que la componen. <input type="checkbox"/> Descubrir y comprender la importancia de la atención al cliente. <input type="checkbox"/> Reconocer los diferentes tipos de comunicación. <input type="checkbox"/> Aprender a identificar las habilidades blandas (“softskills”). <input type="checkbox"/> Valorar la importancia de la comunicación en la atención al cliente a identificar los canales de comunicación con el cliente. <input type="checkbox"/> Adoptar actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente. <input type="checkbox"/> Identificar las características de la comunicación verbal y de la no verbal, y su aplicación en la atención al cliente.

- ☐ Identificación de las barreras y dificultades que se pueden encontrar en diferentes supuestos prácticos de comunicación.
- ☐ Realización de actividades prácticas sobre comunicación verbal y no verbal en la que los alumnos distingan ambos tipos de comunicación, corrigiendo los errores que se cometen.
- ☐ Práctica de la empatía y receptividad de los alumnos a través de diversos casos prácticos.
- ☐ Realización de las tareas de comunicación con calidad, eficiencia, autonomía y responsabilidad, aplicando los mejores procedimientos posibles en el desarrollo de estas, tratando de mantener la mejor comunicación posible con el resto del grupo de trabajo tanto en las actividades individuales como en las de equipo.
- ☐ Realización actividades de comunicación actuando con iniciativa y responsabilidad en la atención al cliente en determinadas simulaciones de situaciones reales.
- ☐ Conocer y aplicar las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral para aquellos riesgos que pueden surgir en la actividad de un vendedor (por ejemplo, un uso correcto de la voz, la utilización de espacios para recibir a los clientes que estén bien acondicionados e iluminados, así como de aquellos utilizados para las tareas diarias, etc.).

## BLOQUE 2: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

### Unidad de Trabajo 2:

VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.	
Objetivos generales	i, t, u, v, x, y
Competencias profesionales, personales y sociales.	i, q, r, s, t, u, v, w
Resultados de aprendizaje	RA2
Criterios de evaluación	a, b, c, d, e, f
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> El vendedor profesional</li> <li><input type="checkbox"/> Actuación del vendedor profesional.</li> <li><input type="checkbox"/> Exposición de las cualidades de los productos y servicios.</li> </ul>

Actividades  
enseñanza-  
aprendizaje-  
evaluación

- ☐ Conocer las distintas funciones de los vendedores profesionales.
- ☐ Identificar las cualidades necesarias que debe poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión.
- ☐ Reconocer las principales tareas que deban llevar a cabo los agentes de ventas.
- ☐ Apreciar las diferencias entre una demostración y una presentación de productos.
- ☐ Aprender cómo establecer y mantener una buena relación con los clientes.
- ☐ Identificar los diferentes tipos de presentación y de demostración que utilizan actualmente las empresas.
- ☐ Saber cuáles son las diferencias existentes entre publicidad e información.
- ☐ Obtener información de los requisitos que se exigen en el mercado laboral para aquellos trabajadores que deseen desempeñar un puesto de trabajo en atención al cliente, así como los cursos de formación para vendedores.
- ☐ Informarse de las características de los productos y servicios a vender en situaciones reales simuladas, de modo que el alumno busque información en Internet que le permita estar informado y actualizado sobre los productos y servicios que ofrece la empresa donde trabaja, así como las empresas competidoras.
- ☐ Realizar las tareas de comunicación con calidad, eficiencia, autonomía y responsabilidad, aplicando los mejores procedimientos posibles en el desarrollo de las mismas, tratando de mantener la mejor comunicación posible con el resto del grupo de trabajo tanto en las actividades individuales como en las de equipo, así como en los procesos de venta.
- ☐ Conocer y aplicar las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral para aquellos riesgos que pueden surgir en la actividad de un vendedor (por ejemplo, un uso correcto de la voz, la utilización de espacios para recibir a los clientes que estén bien acondicionados e iluminados, así como de aquellos utilizados para las tareas diarias, etc.).



### Unidad de Trabajo 3:

LA VENTA Y SU DESARROLLO.		
Objetivos generales	i, t, u, v, x, y	
Competencias profesionales, personales y sociales.	i, q, r, s, t, u, v	
Resultados de aprendizaje	RA2	RA3
Criterios de evaluación	a, b, c, e, f	a, b, d
Contenidos	<input type="checkbox"/> Técnicas de venta: <input type="checkbox"/> Preparación de la venta. <input type="checkbox"/> Proceso de venta. <input type="checkbox"/> Servicio posventa <input type="checkbox"/> Ley de Ordenación del Comercio Minorista.	
Actividades enseñanza-aprendizaje-evaluación	<input type="checkbox"/> Conocer las distintas técnicas de venta utilizadas por las organizaciones para aumentar y mejorar sus resultados. <input type="checkbox"/> Identificar cada una de las fases que integran el proceso de venta. <input type="checkbox"/> Reconocer cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas después de realizar la operación. <input type="checkbox"/> Estudiar cada uno de los diferentes tipos de servicios que utilizan las empresas en la fase postventa. <input type="checkbox"/> Valorar la importancia de obtener información sobre el cliente y su aplicación en el proceso de venta. <input type="checkbox"/> Distinguir los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista. <input type="checkbox"/> Aplicar diferentes técnicas de venta en casos prácticos diversos, informando y asesorando al cliente sobre las características de los servicios y/o productos ofrecidos. <input type="checkbox"/> Identificar y preparar cada una de las fases que integran el proceso de venta de diferentes artículos y servicios propuestos en las actividades, según el tipo de cliente. <input type="checkbox"/> Explicar a los clientes los servicios posventa que una empresa puede aplicar según los casos planteados, una vez se han entregado los servicios y/o productos al cliente.	

- ☐ Informarse de las características más importantes de las diferentes técnicas de venta de un producto, así como de un servicio posventa, de modo que el alumno busque información en Internet que le permita estar informado y actualizado de este servicio en empresas de diversos sectores.
- ☐ Realizar las tareas de comunicación con calidad, eficiencia, autonomía y responsabilidad, aplicando los mejores procedimientos posibles en el desarrollo de las mismas, tratando de mantener la mejor comunicación posible con el resto del grupo de trabajo tanto en las actividades individuales como en las de equipo, así como en los procesos de posventa.
- ☐ Actuar con responsabilidad e iniciativa en las posibles incidencias que surjan tras la venta de un producto, explicando y ofreciendo los servicios posventa, cumpliendo las obligaciones derivadas de la actividad profesional a desarrollar y aplicando los procedimientos más recomendables a la situación que se pueda originar.
- ☐ Conocer y aplicar las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral para aquellos riesgos que pueden surgir en la actividad de un vendedor (por ejemplo, un uso correcto de la voz, la utilización de espacios para recibir a los clientes que estén bien acondicionados e iluminados, así como de aquellos utilizados para las tareas diarias, etc.).

### BLOQUE 3: INFORMACIÓN AL CLIENTE.

#### Unidad de Trabajo 4:

INFORMACIÓN AL CLIENTE (I).		
Objetivos generales	i, t, u, v, w, x, y	
Competencias profesionales, personales y sociales.	i, r, s, t, u, v, w	
Resultados de aprendizaje	RA2	RA3
Criterios de evaluación	a, b, e, f, g, h	a, b, f
Contenidos	<input type="checkbox"/> El cliente <input type="checkbox"/> Información legal al cliente.	

Actividades enseñanza-aprendizaje-evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Reconocer las diferentes tipologías de clientes</li> <li><input type="checkbox"/> Adecuar el tratamiento a los clientes en función de su tipología</li> <li><input type="checkbox"/> Asesorar al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita.</li> <li><input type="checkbox"/> Diferencias clientes de proveedores, y estos del público en general.</li> <li><input type="checkbox"/> Realizar las tareas de comunicación con calidad, eficiencia, autonomía y responsabilidad, aplicando los mejores procedimientos posibles en el desarrollo de las mismas, tratando de mantener la mejor comunicación posible con el resto del grupo de trabajo tanto en las actividades individuales como en las de equipo, así como en los procesos de posventa.</li> <li><input type="checkbox"/> Actuar con responsabilidad e iniciativa en las posibles incidencias que surjan tras la venta de un producto, explicando y ofreciendo los servicios posventa, cumpliendo las obligaciones derivadas de la actividad profesional a desarrollar y aplicando los procedimientos más recomendables a la situación que se pueda originar.</li> <li><input type="checkbox"/> Conocer y aplicar las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral para aquellos riesgos que pueden surgir en la actividad de un vendedor (por ejemplo, un uso correcto de la voz, la utilización de espacios para recibir a los clientes que estén bien acondicionados e iluminados, así como de aquellos utilizados para las tareas diarias, etc.).</li> </ul>
--	---

### Unidad de Trabajo 5:

INFORMACIÓN AL CLIENTE (II).	
Objetivos generales	i, t, u, v, w, x, y
Competencias profesionales, personales y sociales.	i, r, s, t, u, v, w
Resultados de aprendizaje	RA3
Criterios de evaluación	a, b, c, d, e, f, g, h
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> La fidelización del cliente</li> <li><input type="checkbox"/> El comportamiento de los clientes.</li> <li><input type="checkbox"/> Estímulos del cliente.</li> <li><input type="checkbox"/> Una experiencia diferente.</li> </ul>

	<input type="checkbox"/> La digitalización y las tecnologías. <input type="checkbox"/> Documentos de entrega asociados al servicio o producto.
Actividades enseñanza-aprendizaje-evaluación	<input type="checkbox"/> Intentar la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo realizado <input type="checkbox"/> Informar al cliente sobre todos aquellos aspectos que le puedan interesar. <input type="checkbox"/> Identificar los documentos de entrega asociados al producto o servicio. <input type="checkbox"/> Definir qué es el periodo de garantía y el derecho de desistimiento, así como las obligaciones aparejadas. <input type="checkbox"/> Asegurarse de que el cliente este conforme con la compra realizada, y en caso contrario, gestionar las incidencias de un modo adecuado. <input type="checkbox"/> Conocer y aplicar las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral para aquellos riesgos que pueden surgir en la actividad de un vendedor (por ejemplo, un uso correcto de la voz, la utilización de espacios para recibir a los clientes que estén bien acondicionados e iluminados, así como de aquellos utilizados para las tareas diarias, etc.).

#### BLOQUE 4: TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES.

##### Unidad de Trabajo 6:

TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES.	
Objetivos generales	i, s, t, u, v, w, x, y
Competencias profesionales, personales y sociales.	i, q, r, s, t, u, v, w
Resultados de aprendizaje	RA4
Criterios de evaluación	a, b, c, d, e, f
Contenidos	<input type="checkbox"/> Reclamaciones y quejas: <input type="checkbox"/> Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. <input type="checkbox"/> Gestión de quejas y reclamaciones. <input type="checkbox"/> Las reclamaciones <input type="checkbox"/> Documentación y pruebas <input type="checkbox"/> Cómo reclamar una compra online <input type="checkbox"/> Herramientas informáticas <input type="checkbox"/> Normativa legal

	<input type="checkbox"/> Protección del consumidor y usuario
Actividades enseñanza-aprendizaje-evaluación	<input type="checkbox"/> Conocer cada uno de los elementos que debe contener una reclamación <input type="checkbox"/> Identificar los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones <input type="checkbox"/> Reconocer las principales pautas de comportamiento que hay que tener en cuenta en el proceso de atención de quejas y reclamaciones. <input type="checkbox"/> Distinguir cada una de las fases que comprende el procedimiento de quejas y reclamaciones. <input type="checkbox"/> Aprender a cumplimentar correctamente una hoja de reclamaciones. <input type="checkbox"/> Saber cómo gestionar una queja en el comercio “online”. <input type="checkbox"/> Aprender a utilizar las herramientas informáticas empleadas en la gestión de reclamaciones. <input type="checkbox"/> Conocer la normativa legal en materia de protección de datos. <input type="checkbox"/> Actuar con responsabilidad en el manejo de la información confidencial del cliente al que atienda cumpliendo las obligaciones derivadas de la actividad profesional a desarrollar. <input type="checkbox"/> Ff <input type="checkbox"/> Estudiar, diseñar y cumplimentar los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones, aplicándolo a diversos casos prácticos, y estudiando los plazos legales. <input type="checkbox"/> Gestionar diferentes casos de quejas y reclamaciones en cada una de las fases que comprende su procedimiento, utilizando los formularios necesarios. <input type="checkbox"/> Crear un equipo de trabajo en el que cada miembro se ocupe de una parte del proceso de quejas y reclamaciones, compartiendo la información. <input type="checkbox"/> Utilizar herramientas informáticas en la gestión de reclamaciones. <input type="checkbox"/> Conocer y aplicar la normativa legal en materia de protección de datos de los clientes, y en materia de protección del consumidor en los ámbitos europeo y nacional. <input type="checkbox"/> Informarse de los procedimientos a seguir y técnicas a aplicar para tramitar una reclamación y una queja, conociendo la normativa española y europea a aplicar sobre la defensa de los derechos de los consumidores y la ley de protección de datos, de modo que el alumno pueda estar informado y actualizado en la normativa de aplicación de su trabajo.

- ☐ Realizar las tareas de comunicación y tratamiento de reclamaciones con calidad, eficiencia, autonomía y responsabilidad, aplicando los mejores procedimientos posibles en el desarrollo de sus actividades, tratando de mantener la mejor comunicación posible con el cliente y con el resto del grupo de trabajo tanto en las actividades individuales como en las de equipo, así como en los procesos de queja y reclamación.
- ☐ Actuar con responsabilidad e iniciativa en las posibles reclamaciones que surjan tras la venta de un producto o la prestación de un servicio, explicando los pasos a seguir, la documentación y los plazos en caso de formalizarse la reclamación.
- ☐ Actuar con responsabilidad en el manejo de la información confidencial del cliente al que atienda cumpliendo las obligaciones derivadas de la actividad profesional a desarrollar.
- ☐ Conocer y aplicar las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral para aquellos riesgos que pueden surgir en la actividad de un vendedor (por ejemplo, un uso correcto de la voz, la utilización de espacios para recibir a los clientes que estén bien acondicionados e iluminados, así como de aquellos utilizados para las tareas diarias, etc.).

## 11. PROCEDIMIENTO PARA QUE EL ALUMNADO Y, EN SU CASO, LAS FAMILIAS, CONOZCAN LOS OBJETIVOS

Los alumnos, y en el caso de los menores sus familias, podrán informarse de los objetivos, contenidos, criterios de evaluación, criterios de calificación, procedimientos de evaluación y número de faltas de asistencia no justificadas que dan lugar a la anulación de la matrícula a través de los diversos canales de comunicación que el centro educativo pone a su disposición. Los alumnos han sido informados del porcentaje de faltas de asistencia no justificadas que dan lugar a la anulación de la matrícula en el acto de acogida de inicio de curso.

Asimismo, se proporcionará a los alumnos -en el aula y en la página web del centro educativo- ([www.iespintorantoniolopez.org](http://www.iespintorantoniolopez.org)) la información relativa a los objetivos (en términos de resultados de aprendizaje), los criterios de evaluación para valorar el logro de dichos resultados de aprendizaje, los criterios y procedimientos de calificación y evaluación.

## 12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Se realizarán actividades complementarias y extraescolares en la medida que contribuyan al logro de los objetivos del ciclo formativo, a mantener el contacto con el tejido social y productivo de la zona, y a desarrollar conciencia de la relación e incardinación de sus estudios en la actividad económica.

De ahí que será especialmente interesante la visita a una gran variedad de empresas públicas y privadas, así como la realización de actividades que contribuyan al desarrollo de las actitudes objetivo de la formación del ciclo formativo.

Por su parte, en la medida que las actividades complementarias y extraescolares que se pretenden realizar dependen de la realidad de las instituciones, organismos, empresas... que se pretenda visitar y observar no pueden reflejarse de forma taxativa en la presente programación.

Las actividades a realizar, dentro o fuera del centro escolar, se recogen en la programación del Departamento de Orientación.

## 13. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

En cada evaluación y una vez al trimestre, se hará una reflexión sobre los aspectos más satisfactorios y con más dificultades a través del documento de autoevaluación de Departamentos facilitado por la dirección.

Se evaluarán tanto los aprendizajes de los alumnos como los procesos de enseñanza y la propia práctica docente en relación con el logro de los objetivos generales del ciclo formativo. A través de un cuestionario a los alumnos, se evaluará la práctica docente y se reflexionará sobre el logro de los objetivos generales. Se irá revisando el cumplimiento de las programaciones de manera regular. Del resultado, se tomarán de manera coordinada en el proceso de evaluación, las decisiones resultantes de dicho proceso.

Mediante la aplicación del proceso de evaluación continua se realizará un seguimiento de la programación, analizando los resultados del grupo de alumnos, a efectos de realizar adaptaciones o modificaciones en la programación. Para realizar el seguimiento es necesario celebrar reuniones del equipo educativo del ciclo, en que se valoren y adapten las posibles modificaciones de las programaciones.

Estas modificaciones pueden referirse a los diferentes puntos de la programación y suponen una adaptación a las circunstancias en las que se están desarrollando los procesos de enseñanza y aprendizaje.



La modificación de la programación, de producirse, se realizará por escrito y con las debidas justificaciones que indiquen el porqué de esos cambios. El seguimiento de la programación se hará en el departamento, al menos mensualmente.

Se informará a los alumnos, y en su caso a los padres, de las programaciones utilizando la Web del Centro, así como del desarrollo del curso (reuniones, boletines de notas, plataformas informáticas, etc.) y de la consecución de los objetivos o posibles modificaciones a introducir en la programación, actividades a realizar, etc.

Todo el proceso de enseñanza requiere de una coordinación de los docentes que imparten en un grupo, así como de todo el centro. Esto se desarrolla a través de los órganos de coordinación docente establecidos en los reglamentos orgánicos.

CUESTIONARIO PARA L@S ALUMN@S: SATISFACCIÓN ACTIVIDAD DOCENTE

MÓDULO PROFESIONAL:

PROFESORA:

Por favor, indique su grado de acuerdo según la siguiente escala de valoración:

1 (totalmente en desacuerdo) - 2 - 3 - 4- 5 (totalmente de acuerdo)

○

1	Las clases están bien preparadas.	1	2	3	4	5
2	Las explicaciones de clase son claras.	1	2	3	4	5
3	La profesora muestra el sentido, el por qué, de las cuestiones que se abordan en el módulo.	1	2	3	4	5
4	Los materiales recomendados me han resultado útiles.	1	2	3	4	5
5	La profesora consigue despertar el interés por la temática a base de ejemplos que conocemos.	1	2	3	4	5
6	Se fomenta la participación de los y las alumnos.	1	2	3	4	5
7	La profesora utiliza adecuadamente los medios didácticos (audiovisuales, pizarra, de laboratorio, de campo, etc.) para facilitar el aprendizaje.	1	2	3	4	5
8	La profesora comienza las clases con puntualidad.	1	2	3	4	5
9	La profesora está disponible para atender las dudas sobre el módulo.	1	2	3	4	5
10	La profesora se muestra correcta en el trato con los y las alumnos.	1	2	3	4	5
11	Los criterios de evaluación de la asignatura han sido bien explicados.	1	2	3	4	5
11	Considero adecuados los criterios de evaluación.	1	2	3	4	5
13	Esta profesora me ha ayudado a aprender.	1	2	3	4	5
14	La información del Aula Virtual de la asignatura me ha resultado útil.	1	2	3	4	5
15	Las horas de estudio y trabajo que hay que dedicar a este módulo son asequibles.	1	2	3	4	5
16	Con este módulo he aprendido cosas que considero valiosas para mi formación profesional.	1	2	3	4	5
17	El modo de impartir las clases de esta profesora motiva la asistencia	1	2	3	4	5

<b>18</b>	Las actividades realizadas me han servido para mejorar mi preparación general en aspectos como, por ejemplo: expresión (oral y escrita), trabajo en equipo, uso de la información, capacidad crítica, etc.	1	2	3	4	5
<b>19</b>	Mi grado de satisfacción con el módulo es alto	1	2	3	4	5

- **OBSERVACIONES:** Añada cualquier opinión que considere de interés:
- **SEGUIMIENTO DE LAS PROGRAMACIONES** **CURSO:**
- **Mes:**
- **Fecha de realización:**
- **Profesor/a:**
- **Ciclo/curso:**
- **Módulo/asignatura:**
- **Unidades didácticas impartidas/unidades de trabajo:**

<b>Contenidos explicados:</b>	<b>Tipo de contenido(*):</b>
<b>Observaciones</b>	