





PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA
DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
2018/19

MATERIA	Atención al Cliente
CURSO	FPB
GRUPO	2º

 <p>IES Maestro de Calatrava</p>	<p style="text-align: center;">PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MATERIA ESO, BACH, FPB</p>	  
MD 75010214		Página 2 de 20

ÍNDICE

1. [CONTEXTUALIZACIÓN](#)
2. [OBJETIVOS GENERALES](#)
3. [PERFIL Y COMPETENCIA PROFESIONAL](#)
4. [RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN](#)
5. [METODOLOGÍA](#)
6. [ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD](#)
7. [PROCESO DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN](#)
8. [PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN](#)
9. [PLAN DE RECUPERACIÓN DE PENDIENTES.](#)
10. [MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.](#)
11. [NORMAS QUE EL ALUMNO DEBE RESPETAR](#)
12. [RESULTADOS DE APRENDIZAJE](#)

1 CONTEXTUALIZACIÓN

PROFESOR/A	NURIA SANZ PARDO
Nº SESIONES SEMANALES	3 HORAS

[Ir a Índice](#)

4 RELACION DE UNIDADES DE TRABAJO. SECUENCIACIÓN Y TEMPORIZACIÓN

U.D.	OBJETIVOS	CONTENIDOS	% ¹	EVALUACIÓN	Nº DE SESIONES
UT 1. Atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer la importancia de la comunicación. - Identificar los diferentes tipos de comunicación y aplicar las técnicas adecuadas en cada uno de ellos. - Apreciar las ventajas de lograr ser buenos comunicadores dominando los diferentes tipos de comunicación. - Aplicar todo lo referente a la comunicación para lograr una atención al cliente con altos estándares de calidad. 	1.1 El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen 1.2 Barreras y dificultades comunicativas . Barreras internas . Barreras externas . Barreras fisiológicas 1.3 Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales . La voz . El lenguaje y el vocabulario . Mención especial a la comunicación telefónica 1.4 Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. . Motivación, frustración y mecanismos de defensa. . Comunicación no verbal.	25%	1ª	16
UT 2. Venta de Productos y Servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer cómo debe actuar el vendedor profesional. - Identificar y saber exponer las cualidades de productos y servicio para lograr una venta. - Adquirir las cualidades y 	2.1 Actuación del vendedor profesional . Escucha activa . Asertividad . Empatía . Estilos de comunicación	25%	1ª	17

¹Cada unidad tiene un porcentaje sobre el total del curso, utilizado para calcular la nota de cada evaluación

U.D.	OBJETIVOS	CONTENIDOS	% ¹	EVALUACIÓN	Nº DE SESIONES
	<p>aptitudes de un buen vendedor en relación a una venta y servicio al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar las diferentes técnicas de venta. - Poner en práctica en un proceso de venta todas las cualidades, requisitos y aptitudes que caracterizan a un profesional de la venta. 	<p>2.2 Exposición de cualidades de productos y servicios</p> <p>2.3 El vendedor: aptitudes, cualidades y funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> . Aptitudes del vendedor . Cualidades personales . Habilidades de venta . Aptitudes negativas del vendedor . Funciones del vendedor <p>2.4 El proceso de venta: modelo de actuación. Relaciones con los clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> . Tanteo . Acercamiento . Presentación . Tratamiento de objeciones . Cierre . Seguimiento <p>2.5 Técnicas de venta</p> <ul style="list-style-type: none"> . La venta sugestiva . El merchandising . Método AIDA 			
UT. 3 Información al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer la importancia del cliente en todos los sectores de negocio. - Identificar los diferentes tipos de clientes y aplicar las técnicas de tratamiento y cortesía adecuadas para cada uno de ellos. - Investigar las necesidades y gustos del cliente para adaptar nuestra oferta de productos y servicios. - Aprender a tratar las objeciones planteadas por el cliente. - Conocer las nuevas tecnologías y cómo aplicarlas en la atención al cliente. 	<p>3.1. El cliente: tipología</p> <ul style="list-style-type: none"> . Tipología general de clientes . Clientes con discapacidad . Los clientes del siglo XXI <p>3.2 Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios.</p> <p>Fidelización del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> . La fidelización del cliente . Pasos para conseguir la fidelización del cliente . Causas de fidelidad . Satisfacción y expectativas del cliente <p>3.3 Necesidades y gustos del cliente</p> <p>3.4 Objeciones de los clientes y su</p>	25%	2 ^a	15

U.D.	OBJETIVOS	CONTENIDOS	% ¹	EVALUACIÓN	Nº DE SESIONES
		tratamiento . Clasificación de objeciones . Respuesta a las objeciones 3.5 Atención al cliente y nuevas tecnologías . Premisas básicas de la atención al cliente . Nuevas tecnologías en la comunicación con el cliente . Atención al cliente en las redes sociales: reglas generales de comportamiento . Ventajas de la atención al cliente en redes sociales . Inconvenientes de la atención al cliente en redes sociales . Casos de éxito de la atención al cliente en redes sociales			
UT. 4 Tratamiento de Reclamaciones.	- Reconocer la importancia de las quejas y reclamaciones como medio de lograr un sistema de calidad total. - Identificar los diferentes tipos de técnicas y procedimientos para su tratamiento. - Apreciar las ventajas de lograr una buena gestión de las reclamaciones y sugerencias de los clientes. - Conocer la documentación o pruebas para reclamar y saber utilizar las nuevas tecnologías para el tratamiento de las quejas y reclamaciones. - Aplicar la normativa relativa a la protección del consumidor y usuario.	4.1 Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias . Las sugerencias . Las quejas . Las reclamaciones 4.2 Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones . Factor clave: la actitud del personal . Pasos para atender correctamente una reclamación . Comportamiento y actitud ante las reclamaciones . Exteriorizar la escucha. Implicación en el tratamiento de reclamaciones . Lo que nunca debe hacerse en el tratamiento de reclamaciones . Estudios que miden el grado de satisfacción del cliente: conclusiones	25%	2ª	17

U.D.	OBJETIVOS	CONTENIDOS	% ¹	EVALUACIÓN	Nº DE SESIONES
		4.3 Documentos necesarios o pruebas en una reclamación <ul style="list-style-type: none"> . ¿Cómo actuar si no tenemos hojas de reclamación? . Respuestas que nunca debemos dar a un cliente cuando quiere plantear una reclamación . Norma ISO-10002:2004 . Vías para reclamar . Sistema arbitral de consumo . La mediación . Diferencias entre mediación y arbitraje . Otras vías de solución 4.4 Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones <ul style="list-style-type: none"> . Programa de tratamiento de reclamaciones . Atención de quejas y reclamaciones en las redes sociales 4.5 La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España <ul style="list-style-type: none"> . Protección al consumidor en la Unión Europea . Protección al consumidor en España 			





Para establecer la nota de cada evaluación se le aplicará el porcentaje que corresponda a cada evaluación de la forma:

Porcentaje Unidad: $(\% \text{Unidad} * 100) / \% \text{total_evaluación}$

5 METODOLOGÍA

La **metodología** que se propone es la siguiente:

1. Presentación del módulo, explicando sus características, los contenidos, los resultados de aprendizaje que deben adquirir los alumnos/as y la metodología y criterios de evaluación que se van a aplicar.

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MATERIA ESO, BACH, FPB	  
	MD 75010214	Página 7 de 20

2. Al inicio de cada Unidad de Trabajo, se hará una introducción a la misma, que muestre los conocimientos y aptitudes previos del alumno/a y del grupo, comentando entre todos/as los resultados, para detectar las ideas preconcebidas y despertar un interés hacia el tema.

3. Posteriormente se pasará a explicar los contenidos conceptuales intercalando actividades de apoyo o consolidación, como pueden ser comentarios de textos o resoluciones de casos prácticos.

4. Al finalizar cada unidad, se debe proponer a los alumnos la resolución de actividades de enseñanza-aprendizaje, que faciliten la mejor comprensión del tema propuesto.

Por otra parte, como **estrategias metodológicas** utilizaremos:

- a) *Metodología expositiva*, tanto para el inicio de los temas, como para destacar ideas fundamentales, solucionar dudas o para realizar recapitulaciones e integrar conocimientos, favoreciendo la participación del alumno en forma de preguntas.
- b) *Trabajo en grupo*, fomentando actividades y actitudes de colaboración y la participación de todos los componentes del grupo (utilización de técnicas de dinámica de grupos).
- c) *Puesta en común y debates abiertos*, coordinados y animados por el profesor.
- d) *Trabajos prácticos* sobre temas programados.
- e) *Trabajos individuales* que fomenten la reflexión personal y actitud crítica y, de ser oportuno, su posterior exposición oral en clase.

→ La información sobre los contenidos teóricos será apoyada con medios audiovisuales, Internet, artículos de prensa y revistas especializadas en aquellos momentos que se considere oportuno.

→ *Método interrogativo*, fomentando la participación activa del alumno así como confrontación de ideas.

[Ir a Índice](#)

7 PROCESO DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La asistencia a clase es obligatoria y presencial. Aquellos alumnos cuyo número total de faltas injustificadas sea superior al 20% de la carga total del módulo no tendrá derecho a la evaluación continua.

Para obtener la calificación de los alumnos, se utilizarán los siguientes instrumentos:

- Prueba escrita.
- Ejercicios prácticos.
- Trabajos en grupos o equipos.

PRUEBA OBJETIVAS DE CARÁTER TEÓRICO-PRÁCTICO





Se realizarán como mínimo un examen en cada evaluación.

Incluirá una parte tipo test y otra de ejercicios prácticos o cuestiones a desarrollar.

La nota será de 0 a 10 y supondrá un 60%.

EJERCICIOS PRÁCTICOS (Revisión cuaderno de clase)

Se propondrán una serie de ejercicios prácticos relacionados con los criterios de evaluación indicados que serán corregidos por la profesora y valorados de 0 a 10 y supondrá un 20%. Serán análisis de las producciones de los alumnos: resúmenes, trabajos de aplicación y síntesis, resolución de ejercicios prácticos, etc.

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MATERIA ESO, BACH, FPB	  
MD 75010214		Página 8 de 20

TRABAJOS EN GRUPOS O EQUIPOS DE TRABAJO

Se realizarán equipos de trabajo los cuales desarrollarán una investigación sobre los temas propuestos. Se tendrá muy en cuenta la participación de los alumnos. Supondrán un 20% de la nota final.

[Ir a Índice](#)

8 PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN

En el contexto de proceso de evaluación continua, cuando el progreso del alumno/a, no responda a los objetivos programados, se adoptarán las medidas de refuerzo educativo oportunas.

Recuperación de las evaluaciones:

Para los resultados de aprendizaje tratados en una evaluación y que no fuesen asimilados suficientemente por el alumnado, podrán ser recuperados mediante la realización de una prueba objetiva de recuperación (que puede ser de tipo test, preguntas corta o cuestiones estructuradas, o la combinación de ambas, y/o la resolución de una serie de supuestos prácticos). El profesor decidirá si debe recuperar el resultado de aprendizaje en su totalidad o sólo aquella parte que considere no superada por no haber asimilado los contenidos correspondientes.

En caso de realizarse dicha prueba, se llevará a cabo en las primeras semanas del trimestre siguiente a la evaluación en que los resultados fueran negativos.

Primera Convocatoria Ordinaria (junio):

En cuanto a la primera evaluación ordinaria, la que se celebra en junio, debemos distinguir 2 tipos de alumnado:

a) *Alumnado que ha perdido el derecho a la evaluación continuada:*

Realizarán una prueba objetiva (que puede ser de tipo test, preguntas corta o cuestiones estructuradas, o la combinación de ambas, y/o la resolución de una serie de supuestos prácticos) que versará sobre todos los resultados de aprendizaje tratados en el curso.





b) *Alumnado que no ha perdido el derecho a la evaluación continuada:*

Realizarán una prueba objetiva (que puede ser de tipo test, preguntas corta o cuestiones estructuradas, o la combinación de ambas, y/o la resolución de una serie de supuestos prácticos) que versará sobre aquellos resultados de aprendizaje no asimilados en el curso.

Segunda Convocatoria Ordinaria (septiembre):

El alumnado que en la 1ª evaluación ordinaria no alcanzaron a asimilar todos o alguno/s de los resultados de aprendizaje, realizarán en septiembre una prueba objetiva (que puede ser de tipo test, preguntas corta o cuestiones estructuradas, o la combinación de ambas, más la resolución de una serie de supuestos prácticos) que versará sobre todos los resultados de aprendizaje tratados en el curso.

[Ir a Índice](#)

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MATERIA ESO, BACH, FPB	  
	MD 75010214	Página 9 de 20

9 PLAN DE RECUPERACIÓN DE PENDIENTES

Los alumnos que tengan pendiente este módulo, deberán presentar el cuaderno con todos los ejercicios que se hayan ido haciendo durante el curso (libro paraninfo), y si el profesor considera oportuno preparará algún ejercicio complementario, de todos los contenidos vistos durante el curso.

[Ir a Índice](#)

10 MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Materiales:

Se dispone del siguiente material didáctico para el desarrollo del módulo profesional:

1. Cañón-retroproyector y pantalla.
2. Aula de Informática
3. Internet.
4. Guía didácticas para el profesorado.
5. Pizarra.
6. Vídeo.

Material curricular:

1. Proyecto Educativo.
2. Legislación vigente.
3. Programación de la FPB.

Material bibliográfico

1. Se usará el libro de la editorial Paraninfo
2. Ocasionalmente se utilizará como manual de apoyo para algunos contenidos libros de otras editoriales.
3. Algunas unidades de trabajo podrían ser tratadas mediante vídeos o presentaciones.
4. Apuntes elaborados por el profesor.
5. En determinados módulos se utilizarán diversos impresos y documentos oficiales.

[Ir a Índice](#)

11 NORMAS QUE EL ALUMNO DEBE RESPETAR





El alumno ha de cumplir las normas generales de convivencia establecidas en el Centro, así como las del Reglamento de Régimen Interno.

En el aula guardará el debido respeto al profesor y al resto de sus compañeros, siguiendo las explicaciones y realizando todas aquellas actividades que se le planteen. Asimismo, guardará la debida puntualidad y regularidad en la asistencia a clase.

De no observar esta conducta, el profesor podrá adoptar frente al alumno distintas medidas (parte de amonestaciones, expulsión del aula, etc...) establecidas en el Régimen Disciplinario del Centro.

Cada alumno o grupo es responsable de su puesto de trabajo (PC, mesa, etc), será el encargado de su buen estado (no rallar mesas o Pc's), así como de cualquier material el aula.

Sólo se permitirá conectarse a Internet cuando el profesor lo estime oportuno y lo indique.

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MATERIA ESO, BACH, FPB	  
	MD 75010214	Página 10 de 20

El SOFTWARE que se instalará en los equipos será el que el profesor considere, no se permitirá instalar SOFTWARE bajado de Internet o propio.

No se permitirá el uso de chat o de correo electrónico para su uso privado.





No se manipulará la configuración de los PC'S, a menos que lo indique el profesor.

No causar pérdida de datos propios, de compañeros o de profesor.

Solo se podrá utilizar el teléfono móvil personal, siempre que lo indique el profesor, por resultar útil o necesario para la realización de alguna actividad.

Si no se cumplen las normas se considerará como falta leve o grave (según proponga el departamento después de estudiar cada caso, con las consiguientes medidas que se estimen oportunas).





[Ir a Índice](#)

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MATERIA ESO, BACH, FPB	  
	MD 75010214	Página 11 de 20

12 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Referencia		RESULTADO DE APRENDIZAJE			Ponderación	
RA01		1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.			25%	
U.T.	Referencia		Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
	Nombre	Mínimo				
1.ATENCIÓN AL CLIENTE	1a	<input type="checkbox"/>	Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
	1b	<input type="checkbox"/>	Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
	1c	<input type="checkbox"/>	Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente





				85 %: 7 Más del 85 %: 10	
1d	<input type="checkbox"/>	Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
1e	<input type="checkbox"/>	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).		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
1f	<input type="checkbox"/>	Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
1g	<input type="checkbox"/>	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.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el	Define, explica o expone suficientemente

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MATERIA ESO, BACH, FPB	  
	MD 75010214	Página 13 de 20





				85 %: 7 Define, explica o expone suficientemente Más del 85 %: 10	
1h	<input type="checkbox"/>	Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
1i	<input type="checkbox"/>	Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente

Referencia		RESULTADO DE APRENDIZAJE			Ponderación	
RA02		2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.				
U.T.	Referencia		Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
	Nombre	Mínimo				

2.INFORMACIÓN AL CLIENTE	2a	<input type="checkbox"/>	Se han analizado las diferentes tipologías de público.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
	2b	<input type="checkbox"/>	Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
	2c	<input type="checkbox"/>	Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
	2d	<input type="checkbox"/>	Se ha diferenciado entre información y publicidad.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6	Define, explica o expone suficientemente





	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MATERIA ESO, BACH, FPB	  
	MD 75010214	Página 15 de 20

				Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	
2e	<input type="checkbox"/>	Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
2f	<input type="checkbox"/>	Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables..		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
2g	<input type="checkbox"/>	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.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MATERIA ESO, BACH, FPB	  
	MD 75010214	Página 16 de 20



	2h	<input type="checkbox"/>	Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
Referencia		RESULTADO DE APRENDIZAJE				Ponderación
RA04		3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.				25%
U.T.	Referencia		Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
	Nombre	Mínimo				
3.TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	3a	<input type="checkbox"/>	Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
	3b	<input type="checkbox"/>	Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7	Define, explica o expone suficientemente

				Más del 85 %: 10	
3c	<input type="checkbox"/>	Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
3d	<input type="checkbox"/>	Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
3e	<input type="checkbox"/>	Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
3f	<input type="checkbox"/>	Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7	Define, explica o expone suficientemente

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MATERIA ESO, BACH, FPB	  
	MD 75010214	Página 18 de 20

				Más del 85 %: 10	
3g	<input type="checkbox"/>	Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
3h	<input type="checkbox"/>	Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente

Referencia		RESULTADO DE APRENDIZAJE			Ponderación	
RA04		4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.			25%	
U.T.	Referencia		Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
	Nombre	Mínimo				
	4a	<input type="checkbox"/>	Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6	Define, explica o expone suficientemente

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MATERIA ESO, BACH, FPB	  
	MD 75010214	Página 19 de 20

4.VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		como del nivel de probabilidad de modificación esperable.		Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10		
	4b	<input type="checkbox"/>	Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
	4c	<input type="checkbox"/>	Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
	4d	<input type="checkbox"/>	Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente
	4e	<input type="checkbox"/>	Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6	Define, explica o expone suficientemente



**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MATERIA
ESO, BACH, FPB**



MD 75010214

Página 20 de 20

				Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	
4f	<input type="checkbox"/>	Se ha compartido información con el equipo de trabajo.		Menos de la mitad: 4 Entre el 50 y el 75 %: SF - 6 Entre el 75 y el 85 %: 7 Más del 85 %: 10	Define, explica o expone suficientemente

[Ir a Índice](#)