

DEPARTAMENTO CFGB SERVICIOS COMERCIALES

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO:

ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: 3005



Profesor: [José Rafael López Márquez](#)

Curso 2025/2026

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 1/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B N°.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

ÍNDICE

1. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DIDÁCTICO: COMPOSICIÓN Y ASIGNACIÓN DE MÓDULOS Y MATERIAS.	
2. MARCO LEGISLATIVO.....	
3. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO	
4. ANÁLISIS DEL ALUMNADO Y DE SU ENTORNO.	
5. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO ASOCIADOS AL MÓDULO.....	
6. COMPETENCIAS GENERALES, PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.....	
7. RESULTADOS DE APRENDIZAJE.....	
8. RELACIÓN ENTRE UNIDADES DE TRABAJO, RESULTADOS DE APRENDIZAJE, OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS.	
9. METODOLOGÍA.	
10. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.	
11. EVALUACIÓN.....	
12.1. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA.	
12.2. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE.	
12.3. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.	
12.4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.....	
12.5. CALIFICACIÓN Y CRITERIOS.	
13. CRITERIOS DE RECUPERACIÓN.	
14. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.	
15. COMPETENCIAS Y CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL E INTERDISCIPLINAR.....	
16. ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS.	
17. ITINERARIO DUAL.	

1. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DIDÁCTICO: COMPOSICIÓN Y ASIGNACIÓN DE MÓDULOS Y MATERIAS.

El departamento del CFGB de Servicios Comerciales está compuesto, para el curso 2025/2026 por tres Docentes.

- Elisa Montenegro Comino
- Maria José Palanca Giménez
- José Rafael López Márquez

pertenecen a la especialidad 590221 (Procesos Comerciales).

Mencionar que quedan externalizado el módulo de IPE (Transversal)

El módulo de Itinerario personal para la empleabilidad, lo imparte Fabio García Gómez.

En lo que respecta a los módulos profesionales, los que impartimos el profesorado del departamento de CFGB de servicios comerciales, quedan distribuidos y asignados de la siguiente forma:

CURSO MÓDULO PROFESORA TITULAR		
1º CFGB	ATENCIÓN AL CLIENTE	JOSÉ RAFAEL LÓPEZ MÁRQUEZ
2º CFGB	PROYECTO INTERMODULAR	
2º CFGB	OPERACIONES AUXILIARES DE ALMACENAJE	
1º CFGB	TÉCNICAS BÁSICAS DE MERCHANDISING	ELISA MONTENEGRO COMINO
1º CFGB	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS	
2º CFGB	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS	
2º CFGB	APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA	MARIA JOSÉ PALANCA GIMENEZ

La Jefatura de Departamento la asume José Rafael López Márquez, la coordinadora dual (66,6 %) con 2h semanales es Maria José Palanca Gimenez quedando Elisa Montenegro Comino como 2ª coordinadora dual (33,3%) 1h semanal.

2. MARCO LEGISLATIVO.

Se debe tener en cuenta que de acuerdo con la disposición transitoria única del **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, en el curso 2024 – 2025 se completará la implantación del primer curso de todos los ciclos formativos de grado básico.

A) ÁMBITO ESTATAL:

- ✓ **Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo**, de Educación (**LOE**), **modificada** por la **Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre (LOMLOE)**
- ✓ **Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo**, de ordenación e integración de la Formación Profesional con carácter dual en gran parte de su oferta.
- ✓ **Real Decreto 659/2023, de 18 de Julio**, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional estableciendo las bases para la FP dual.
- ✓ **Real Decreto 278/2023, de 11 de Abril**, por el se establece el calendario de implantación del Sistema de Formación Profesional establecido por la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- ✓ **Real Decreto 217/2022, de 29 de Marzo**, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas mínimas de la Educación Secundaria Obligatoria.
- ✓ **Anexos I a XIV del Real Decreto 127/2014, de 28 de Febrero**, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos...

B) ÁMBITO AUTONÓMICO:

- ✓ **Orden del 26 de de 26 de septiembre de 2025**. por la que se regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del S. de Formación de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- ✓ **Orden de 18 de septiembre del 2025** por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- ✓ **Decreto 147/2025 de 17 de septiembre del 2025** por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de formación profesional de los grados D yE en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- ✓ **Resolución de 26 de Junio de 2024**, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se dictan **Instrucciones** para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- ✓ **Decreto 102/2023, de 9 de mayo**, por el se establece la ordenación del currículo de la etapa de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- ✓ **Orden 30 de mayo de 2023**, por la que se desarrolla el currículo correspondiente a la etapa de ESO en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se regulan determinados aspectos de la atención a la diversidad y a las diferencias individuales, de aprendizaje del alumnado y se determina el proceso de tránsito entre las diferentes etapas educativas.

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 4/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59

- ✓ **Orden 20 de enero del 2023** que convoca los proyectos de FP Dual en Andalucía
 - ✓ **Decreto 135/2016, de 26 de julio**, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía.
 - ✓ **Orden 8 de Noviembre de 2016**, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.
- Vigentes estos dos últimos en lo que no contradigan el Decreto 147/2025 de 17 de septiembre y la Orden del 18 de septiembre del 2025.

3. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO.

El módulo profesional de **Atención al Cliente**, cuenta con un total de **160 horas** a impartir a lo largo de tres trimestres en el primer curso del CFGB de Servicios Comerciales en modalidad Dual y en régimen general. La **carga horaria semanal** del módulo es de **cinco horas**.

El módulo Atención al cliente pertenece al Título de Profesional Básico en Servicios Comerciales, perteneciente a la familia profesional de Comercio y Marketing.

Perfil profesional

El perfil profesional del título profesional básico en Servicios Comerciales, queda determinado por su competencia general; sus competencias profesionales, personales y sociales (letras a) – w) del apartado 2.2 del Anexo IX del RD 127/2014); y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

Competencia general

La competencia general del módulo consiste en realizar operaciones auxiliares de comercialización, «merchandising» y almacenaje de productos y mercancías, así como las operaciones de tratamiento de datos relacionadas, siguiendo protocolos establecidos, criterios comerciales y de imagen, operando con la calidad indicada, observando las normas de prevención de riesgos laborales y 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.

Entorno profesional

Este profesional ejerce su actividad por cuenta ajena en empresas de distribución comercial, tanto mayoristas (centrales de compras, mercados centrales de abastos, cash and carry, entre otras), como minoristas (tiendas, supermercados, hipermercados y grandes superficies comerciales), en centros de distribución comercial y en departamentos comerciales y almacenes de empresas de otros sectores productivos.

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 5/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes: • Auxiliar de dependiente de comercio.

- Auxiliar de animación del punto de venta.
- Auxiliar de venta.
- Auxiliar de promoción de ventas.
- Empleado/a de reposición.
- Operador/a de cobro o Cajero/a.
- Operario/a de pedidos.
- Carretillero/a de recepción y expedición.
- Contador/a de recepción y expedición.
- Operario/a de logística.
- Auxiliar de información.

RELACIÓN CON EL SISTEMA NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES

Las competencias profesionales y unidades de competencia que se asocian al título son las siguientes:

Cualificaciones profesionales completas:

a) Actividades auxiliares de comercio COM412_1:

- UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

De la anteriormente mencionada unidad de competencia establecidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las que se asocian al módulo profesional de Atención al cliente según la normativa de aplicación, son:

Módulo profesional superado	Unidades de competencia acreditables
3005. Atención al cliente	UC1327_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

4. ANÁLISIS DEL ALUMNADO Y DE SU ENTORNO.

El alumnado del Módulo Profesional de Atención al cliente, pertenece al curso 1º del CFGB conducente al título de Técnico/a Básico/a en Servicios Comerciales, ninguno de ellos repetidor.

Son 16 alumnos y alumnas de distintas edades (entre los 15 y los 18 años) y procedencia (nuestro y otros centros del municipio de Estepona y entorno cercano), de los que asisten con cierta regularidad 15 de ellos.

En general, nos encontramos ante un grupo de alumnado heterogéneo, pero hay que mencionar que hay alumnado censado con NEAE. Tras la observación del grupo y tras la evaluación inicial, hemos detectado en la competencia curricular de la mayoría del alumnado es en líneas generales mejorable:

- Presentan faltas de ortografía.
- Vocabulario vulgar y no adaptado a la labor comercial.
- Dificultad de comprensión lectora y razonamiento matemático.

Además, presentan de manera general falta de madurez y responsabilidad y tienen una actitud hacia el estudio y la disciplina bastante mejorable y presentan baja tolerancia a niveles de exigencia razonables.

El I.E.S Mediterráneo, está ubicado en Estepona, en la provincia de Málaga, concretamente en la Costa del Sol. El municipio cuenta gran afluencia de turistas de diferentes procedencias y también con un alto índice de población residencial extranjera.

El factor turístico contribuye a la existencia de numerosos negocios, comerciales y de restauración en su mayoría, lo que se convierte en una oportunidad para nuestro alumnado que pueden hacer palpables cada día los conocimientos adquiridos en los módulos profesionales, incrementando así su interés por los mismos. Además de cara a una futura incorporación al mundo laboral también resulta positivo.


Por lo general el alumnado presenta bastante desgan a la hora de adquirir conocimientos, y sus aspiraciones al cursar el ciclo son:

- La obtención del título de E.S.O.
- Ampliar las posibilidades de encontrar empleo.
- Realizar un Ciclo Formativo de Grado medio de la misma, o de otra, familia profesional.

5. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO ASOCIADOS AL MÓDULO.

Los objetivos generales del CFGB de Servicios Comerciales, vienen determinados en el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero y concretados en la Orden 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 7/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59



mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

De todos los objetivos generales, los relacionados con el Módulo Profesional de Atención al cliente, que se incluirán en él y que se trabajarán de forma coordinada con el resto de módulos profesionales son:

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

6. COMPETENCIAS GENERALES, PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

El Título Profesional Básico en Servicios Comerciales queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación del título **Técnico Básico en Servicios Comerciales.**

Nivel: Formación Profesional de Grado Básico.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: **Comercio y Marketing.**

Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

La competencia general del título consiste en realizar operaciones auxiliares de comercialización, merchandising y almacenaje de productos y mercancías, así como las operaciones de tratamiento de datos relacionadas, siguiendo protocolos establecidos, criterios comerciales y de imagen, operando con la calidad indicada, observando las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental correspondientes y comunicándose de forma oral y escrita en lengua

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 8/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

castellana y, en su caso, en lengua cooficial, así como en alguna lengua extranjera.

El Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero establece, dentro del perfil profesional del título, las competencias profesionales, personales y sociales. De todas ellas, las relacionadas con el Módulo de Atención al cliente son:

- Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y características de los productos, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- 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.

7. RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

Los objetivos específicos de cada módulo vienen expresados como resultados de aprendizaje tanto en el Real Decreto del Título como en la Orden que establece el currículo de las enseñanzas del mismo.

Para el módulo de Atención al Cliente son los siguientes:

RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

RA2. Comunica el posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 9/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

8. RELACIÓN ENTRE UNIDADES DE TRABAJO, RESULTADOS DE APRENDIZAJE, OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS.

Para la consecución de los resultados de aprendizaje, se han programado 4 unidades de trabajo, todas ellas relacionadas a su vez con los objetivos generales del ciclo y las competencias profesionales, personales y sociales, tal como se indica en la siguiente tabla:

UNIDAD DIDÁCTICA 1: Atención al cliente.

RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Objetivos de aprendizaje

- o Identificar los agentes y elementos que intervienen en la comunicación.
- o Identificar las barreras y dificultades comunicativas.
- o Comunicar verbal y no verbalmente un mensaje de forma correcta.
- o Identificar los diferentes tipos de comunicación y aplicar las técnicas adecuadas.
- o Aplicar todo lo referente a la comunicación para lograr una atención al cliente con altos estándares de calidad.
- o Aprender las ventajas de lograr ser buenos comunicadores dominando los diferentes tipos de comunicación.

Criterios de evaluación

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- 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).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- 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.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 10/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

Contenidos

- El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen.
- La comunicación efectiva: barreras y dificultades comunicativas.
- Diferencia entre comprador, cliente y consumidor.
- Comunicación verbal y comunicación no verbal.
- Habilidades blandas.
- Proceso de atención al cliente.
- Técnicas de atención al cliente.
- Técnicas para hablar correctamente en público

UNIDAD DIDÁCTICA 2: Venta de productos y servicios

RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Objetivos de aprendizaje

- Diferenciar los tipos de clientes, así como proveedores de la empresa.
- Saber la forma de actuar del vendedor personal.
- Exponer las cualidades de productos y servicios.
- Conocer y analizar las aptitudes, cualidades y funciones del vendedor.
- Identificar el proceso de venta y el modelo de actuación.
- Reconocer y aplicar las técnicas de venta.
- Identificar y exponer las cualidades de productos y servicio para lograr una venta.
- Poner en práctica en un proceso de venta todas las cualidades, requisitos y aptitudes que caracterizan a un profesional de la venta.
- Reconocer la importancia de conocer las cualidades del producto y servicio para realizar la venta.

Criterios de evaluación

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 11/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- 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.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

Contenidos

- El vendedor profesional: actitudes, cualidades y funciones.
- La actuación del vendedor: estilos de comunicación y relaciones con los clientes.
- Presentación de productos y servicios.
- Tipologías de ventas.
- Técnicas de venta y negociación.
- Léxico comercial.
- Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

UNIDAD DIDÁCTICA 3: Información al cliente.

RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Objetivos de aprendizaje:

- Responder correctamente las cuestiones del cliente.
- Identificar los diferentes tipos de clientes.
- Investigar las necesidades y gustos del cliente para adaptar la oferta de productos. -Tratar las objeciones planteadas por el cliente.
- Aplicar las nuevas tecnologías en la atención al cliente.
- Conceder la importancia a identificar a los diferentes tipos de cliente.
- Poner en valor la importancia de resolver correctamente las objeciones que el cliente puede plantear.
- Valorar la importancia de las nuevas tecnologías en la atención al cliente.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- 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.

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 12/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

Contenidos:

- El cliente: tipología.
- La calidad en el servicio de atención al cliente. Fidelización.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios. -Necesidades y gustos del cliente.
- La calidad en el servicio de atención al cliente.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Atención al cliente y nuevas tecnologías.
- Documentación relacionada con la prestación del servicio.

UNIDAD DIDÁCTICA 4:

RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Objetivos de aprendizaje:

- Diferenciar entre quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Identificar las técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones. -Conocer y saber usar los documentos necesarios o pruebas en una reclamación. -Saber utilizar las herramientas informáticas de gestión de reclamaciones. -Proteger al consumidor y usuario en la Unión Europea y en España.

- Identificar los diferentes tipos de técnicas y procedimientos para su tratar las reclamaciones -Utilizar las nuevas tecnologías para el tratamiento de las quejas y reclamaciones. -Aplicar la normativa relativa a la protección del consumidor y usuario.

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 13/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

–Reconocer la importancia de las quejas y reclamaciones como medio de lograr un sistema de calidad total.

–Apreciar las ventajas de lograr una buena gestión de las reclamaciones y sugerencias de los clientes.

Criterios de evaluación:

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.

b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.

d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.

f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

Contenidos:

–Diferencia entre quejas, reclamaciones y sugerencias.

–Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones.

–Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.

–Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

–Legislación y organizaciones: La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España.

La formación del módulo se relaciona con el objetivo general del ciclo formativo f) y la competencia profesional, personal y social f) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y), y z) y las competencias r), s), t), u), v), w), y x) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 14/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

Para aquel alumnado que permanezca en el centro educativo durante el mencionado período, por no reunir los requisitos, recogidos en la normativa de aplicación a tales efectos; se realizarán diferentes actividades de refuerzo y ampliación para la adquisición de contenidos y competencias trabajadas a lo largo de las cuatro unidades de trabajo.

Unidad Didáctica	Resultado de aprendizaje	Competencias .PPS	Obj. Generales	Trime	Horas Anuales
1. Atención al cliente	RA 1	f), n), o), p), s) t), v), x)	f), p), s), t), v), w)	1º	45
2. Venta de productos y servicios	RA 2	f), o), p), s) t), v), x)	f), p), s), t), v), w)	2º	37
3. Información al cliente	RA 3	f), n), o), p), s) t), v), x)	f), p), s), t), v), w)	2º	37
4. Tratamiento de las reclamaciones	RA 4	f), n), o), p), s) t), v), x)	f), p), s), t), v), w)	3º	41
				Total	160

9. METODOLOGÍA.

Se seguirá una metodología adaptada a las características del alumnado y a la naturaleza del módulo, para que sea el mismo quien construya su propio aprendizaje para la posterior práctica en su vida profesional.

La impartición del módulo se llevará a cabo mediante una mezcla de metodologías, adaptadas cada una de ellas al tipo de contenido, dinámica y actividad. Estas son, la metodología expositiva, investigadora y la metodología basada en el método activo participativo.

Además, se tendrá en cuenta una organización del currículo que fomente la puesta en práctica de aprendizajes basados en proyectos.

Todas ellas, estarán encaminadas a fomentar en el alumnado, el desarrollo de habilidades sociales y emocionales, el trabajo en equipo y el uso de tecnologías de la información y la comunicación.

La primera de ellas se usará para aquellos contenidos eminentemente teóricos al inicio de cada unidad de trabajo.

Siendo conscientes del rechazo que en ocasiones esto puede generar por parte del alumnado, siempre se tendrá en cuenta el dinamismo y las interacciones entre los

miembros de la clase y entre estos y el profesor y viceversa, mediante el planteamiento de preguntas, casos y supuestos asociados a los contenidos que se trabajen. De este modo, se usarán recursos que fomenten una metodología activa y de construcción de conocimiento, mediante aprendizajes significativos.

A través de la metodología investigadora y activo-participativa, se desarrollarán los temas de forma amena, para propiciar el interés de los alumnos/as hacia los contenidos del módulo. Esta metodología se desarrollará a través de actividades de enseñanza aprendizaje y de evaluación, que se llevarán a cabo mediante el uso de equipos informáticos, u otros medios, que permitan al alumnado a “aprender haciendo” (metodologías activas) y materiales audiovisuales de apoyo, sin descuidar la actitud del alumnado, fomentando su participación en clase.

De igual manera, se fomentará que el alumnado adquiera los conceptos y procedimientos para “aprender a aprender” que les faciliten la obtención de información y conocimiento de manera crítica, responsable y segura. Esta capacidad la pondrán en práctica a lo largo de la vida en numerosas facetas, entre ellas la práctica laboral.

Sobre las propuestas de mejora basadas en el análisis de los indicadores homologados intentaremos para el buen desarrollo de los diferentes retos a los que se van a enfrentar los alumnos en la materia:

- Realizar exposiciones orales periódicas
- Motivar al alumno con actividades para que adquieran hábitos de trabajo colaborativo.
- Realizar diferentes tipos y variaciones de actividades para no caer en la rutina.

Se llevarán a cabo determinadas técnicas docentes que podrían resumirse en:

- Clases teóricas: uso de pizarra y proyector multimedia.
- Planificación personalizada: se planificará en función del estilo de aprendizaje del grupo.
- Evaluación diagnóstica, se realiza al principio del curso para conocer las condiciones particulares y los aprendizajes de los que parte cada alumno/a.
- Evaluación formativa a lo largo del curso para comprobar el nivel de aprendizaje.
- Ejercicios y prácticas individuales y grupales.
- Mapas conceptuales: se usarán mapas conceptuales para conseguir aprendizajes más significativos y menos memorísticos.

Con respecto a las estrategias, se plantea seguir las siguientes:

- Dedicar los primeros minutos de cada clase a repasar los contenidos impartidos en la clase anterior, así como plantear lo que se va a hacer en clase durante la actual sesión.
- Dedicar los primeros minutos de cada unidad de trabajo a sondear los conocimientos previos.
- Dedicar las primeras semanas de clase para detectar el estilo de aprendizaje de los

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 16/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

alumnos/as y procurar posibles intervenciones individuales, proporcionando información de técnicas de estudio o de cualquier otro tipo necesario.

- Utilizar el refuerzo positivo en el aula como medida general para motivar e incentivar al alumnado.
- Intentar programar actividades de tipo procedimental cuando se tenga que impartir la materia a últimas horas del día. A primeras horas se tratará de explicar teoría ya que el alumnado se encontrará más receptivo, estando más cansado y disperso al final de la jornada educativa.

16

Se requerirá para la realización de prácticas, actividades evaluables, investigaciones y/o controles, la utilización de equipos informáticos proporcionados por el centro educativo.

Las principales herramientas digitales que se usarán serán internet para consulta y búsqueda de informaciones relacionadas con el módulo en páginas webs especializadas.

El software con el que trabajaremos para la realización de actividades será LibreOffice o *Microsoft Office* y *Canva* u otras aplicaciones de edición online.

La plataforma de referencia a utilizar en el módulo es *Classroom*.

Líneas de actuación metodológica en atención a las necesidades organizativas de las empresas.

Se potenciará la realización de actividades en equipo y colaborativas en las que el alumnado aprenda a poner en valor las competencias profesionales que va adquiriendo mediante el desarrollo de simulaciones, proyectos, situaciones reales de empresa y rol play. De esta forma, las prácticas que realice el alumnado estarán, en la medida de lo posible, contextualizadas en la empresa y responderán a las necesidades de las mismas de contar con personal cualificado, con dominio de destrezas organizativas y colaborativas.

En estas actividades se valorará la capacidad del alumnado de trabajar en equipo y cooperativamente. Para facilitar el trabajo y la colaboración entre los miembros de cada equipo, se propondrá el uso de herramientas tecnológicas y aplicaciones especialmente destinadas a tal fin.

Con dichas propuestas didácticas se evaluarán los distintos criterios de evaluación a través de diferentes instrumentos de evaluación adaptándose a las particularidades concretas en cada caso.

El proceso de enseñanza-aprendizaje se estructurará atendiendo a la siguiente secuenciación didáctica:

1. Actividades de motivación-presentación, para despertar el interés del alumnado.
2. Actividades de evaluación inicial, para conocer los contenidos previos.
3. Actividades de desarrollo de los contenidos (teóricos y prácticos, casos).
4. Actividades de consolidación. Actividades de síntesis-resumen.
5. Actividades de evaluación.

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 17/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59



Se procurará que las actividades de enseñanza-aprendizaje que se planteen, cumplan los siguientes requisitos:

1. Se adapten a la tipología de alumnado, al perfil profesional y las relaciones internas del grupo-clase.
2. Tengan en cuenta los diferentes ritmos de aprendizaje.
3. Faciliten la relación del aprendizaje con la realidad laboral futura.
4. Estén graduadas en dificultad.

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 18/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B N°.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

10. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Recursos de los alumnos:

- Libro de referencia "Atención al cliente" ed. Editex
- Apuntes del Módulo.
- *Classroom*.
- Equipos informáticos del aula.

Recursos del profesor:

- Manuales de referencia, normativas y libros de consulta.
- Periódicos, revistas y publicaciones especializadas.
- Webs, blogs, wikis, redes sociales y profesionales.
- Vídeos y documentales
- Aula virtual del Módulo.

Recursos relacionados con las TIC:

• *Classroom*. Se configura como un espacio de trabajo global donde se podrán publicar contenidos de las unidades de trabajo, hacer entrega de las actividades asignadas al alumnado y como medio de comunicación e interacción de todos los integrantes del grupo entre sí y con la profesora.

A principio del curso se facilitará al alumnado sus claves y usuarios para poder acceder a la misma.

Recursos de aula:

- Cañón multimedia y pantalla para proyección.
- Pizarra de tiza.
- Escaparate.
- Estantería comercial de cremallera.
- Diferentes útiles y herramientas para la realización de escaparates y otros elementos de PLV y lineales.

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 19/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

11. EVALUACIÓN.

La evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje, ha de servir para fomentar la reflexión, orientar y analizar el proceso educativo.

Se llevará a cabo una evaluación de este proceso individualizada, integradora, orientadora y continua. Mediante la evaluación se observarán las características y resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje, modificando aquellos aspectos necesarios en función de las necesidades o desviaciones detectadas.

12.1. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA.

Se pretenden corregir las posibles desviaciones que puedan producirse a lo largo del curso. De esta manera, se tendrá en cuenta la adecuación de los objetivos a las características del grupo, la idoneidad de los procedimientos utilizados y la marcha de las actividades programadas.

Además, se pasará al alumnado un cuestionario al comienzo del segundo y tercer trimestre para que manifieste sus impresiones sobre distintos aspectos referentes a la enseñanza del módulo y la propia labor docente. A partir de las conclusiones sacadas del análisis de las respuestas, se tomarán medidas correctoras del proceso de enseñanza, en caso necesario.

12.2. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE.

- ✓ El proceso de evaluación será continuo. En este sentido, la aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo. En caso de faltas de asistencia reiteradas, se entenderá la falta de evidencias suficientes para el desarrollo de un proceso de evaluación continuo del alumno o alumna. En tales casos, el alumnado deberá demostrar la adquisición de competencias y superación de criterios de evaluación asociados a los diferentes RRAA en los períodos estipulados para ello por la profesora, a través de la entrega de las tareas y actividades propuestas por el profesorado o la realización de pruebas objetivas.
- ✓ La evaluación se realizará teniendo en cuenta los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos del módulo.
- ✓ A lo largo del curso se planificarán actividades de refuerzo y mejora de las competencias que permitan al alumnado superar los módulos profesionales pendientes de evaluación positiva o mejorar la calificación.

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 20/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

EVALUACIÓN INICIAL, EVALUCACIONES PARCIALES Y EVALUACIÓN FINAL.

• Evaluación inicial.

- Se realizará durante el primer mes (15 sep-15 oct)
- Cómo (instrumentos y estrategias) se indagará sobre las características del alumnado y el nivel competencial.
- Se tomarán decisiones con respecto a las estrategias didácticas para acomodar la práctica docente.

La evaluación inicial será el punto de referencia del equipo docente y, en su caso, del departamento de familia profesional, para la toma de decisiones relativas al desarrollo del currículo y su adecuación a las características, capacidades y conocimientos del alumnado. Esta evaluación en ningún caso conllevará calificación para el alumnado.

• Evaluaciones parciales.

La evaluación continua determinará una calificación de cada Resultado de Aprendizaje (RA), teniendo en cuenta que cada criterio de evaluación será evaluado, al menos, con uno de los siguientes instrumentos:

<i>Categoría</i>	<i>Instrumentos</i>
Prácticas de clase	Supuestos prácticos Simulaciones Exposiciones orales Presentaciones Análisis de casos Monografías Proyectos Portafolio Cuestionarios de comprobación Trabajo colaborativo en línea
Pruebas objetivas	Pruebas escritas (exámenes de preguntas cerradas o abiertas, cuestionarios, ensayos, pruebas con bibliografía, etc). Tests de respuesta única, de verdadero o falso, de relacionar, o de elección múltiple... Pruebas orales (exposiciones de temas, entrevista con el profesorado)

Siempre que los módulos profesionales en los que el alumnado se encuentre matriculado a lo largo de todo el curso escolar, se realizarán dos sesiones de evaluaciones parciales y dos evaluaciones finales

En las sesiones de evaluación parcial se harán constar las calificaciones de los alumnos o alumnas en cada uno de los módulos profesionales en los que se encuentren matriculados. Se consideran estas evaluaciones con carácter meramente informativo, para el alumnado y en su caso para las familias, de la evolución del proceso de enseñanza aprendizaje, dada la consideración de la continuidad de las mismas.

• Evaluación final.

Al finalizar el curso, se determinará si el alumnado ha adquirido los resultados de aprendizaje a través de la consecución de los objetivos planteados, los criterios de evaluación y el grado de aprovechamiento.

Pérdida de evaluación continua. Se producirá cuando:

- Se requiere asistencia regular de al menos el 80% de la duración total del módulo, a partir de la fecha de matriculación. Así, la pérdida de evaluación continua (EvC) se establece en un 20% para nuestro centro.
- Se debe incluir en Programación didáctica (PD) el procedimiento de evaluación en caso de pérdida de EvC.
 - En caso de pérdida de EvC en uno o varios módulos, el alumnado tendrá derecho a la realización de las pruebas objetivas que el equipo docente responsable considere oportunas, conforme a los criterios de evaluación que estén asociados a los RA no superados, a lo incluido en la correspondiente PD y en el PE.
- La pérdida de EvC, así como sus consecuencias, deberá notificarse al alumnado (o familia si es menor de edad) afectado en el momento en el que se produzca la pérdida del derecho, a través de Anexo I, por medio del tutor/a del grupo, con el visto bueno de la dirección del centro.

12.3. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.

Para el módulo de Atención al Cliente, se establecen los siguientes criterios:

1. El grado de adquisición de contenidos y consecución de los objetivos, de los diferentes criterios de evaluación asociados a los RRAA del módulo.
2. Realización y entrega puntual de las tareas y trabajos.
3. Seguimiento de las instrucciones recibidas para la entrega de trabajos o documentación.
4. Calidad de actividades realizadas teniendo en cuenta la ortografía, gramática y el lenguaje técnico.
5. En la estancia en empresa, el respeto a las normas de la empresa y el adecuado comportamiento, puntualidad y cumplimiento de las normas de seguridad.

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 22/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

También se tendrán en cuenta los siguientes procedimientos:

1. Se prestará especial atención a los contenidos procedimentales, para ello, se potenciará la realización de pruebas, supuestos prácticos y aprendizaje basado en proyectos.
2. Cuando se utilicen aulas virtuales en clase o plataformas de e-learning, el alumnado será responsable de la seguridad de sus claves.
3. Cuando un criterio de evaluación contenga expresiones como “*se ha descrito... se ha calculado..., se ha identificado... se ha obtenido información..., se ha evaluado...*”, etc., se entenderán superados si se ha realizado correctamente la actuación descrita en el criterio de evaluación obteniendo un resultado aceptable según los usos del sector, por lo que se valorará el resultado y no el mero intento de obtenerlo.

Para superar el módulo, el alumnado deberá superar todos los criterios de evaluación y todos los RRAA.

Aquel alumnado que no asista a clase durante la realización de alguna actividad, tarea, trabajo, prueba, deberá presentar la documentación justificativa para su posterior realización. En este sentido, se entiende por documentación justificativa, aquella procedente de centros oficiales o instituciones, tales como centros examinadores, juzgados, centros sanitarios, etc. Y nunca la expedida por los progenitores y/o tutores legales del alumnado.

En los casos en los que las ausencias se justifiquen debidamente, el profesorado estimará el momento oportuno para la realización de la prueba para el alumno o alumna en cuestión de manera individual, de manera que el grupo no se vea afectado en cuanto al desarrollo normal del proceso de enseñanza-aprendizaje, según lo estipulado en la programación del período concreto. Si bien siempre antes de la sesión de evaluación del período en cuestión.

Será obligatorio presentar todas las actividades y proyectos propuestos en tiempo y forma estipulados por el profesor, sea en *Classroom* o de forma física si la actividad propuesta no es susceptible de entrega digital.

Aquellos alumnos y alumnas que no presenten las actividades, deberán presentarlas antes de la evaluación final del curso. Para ello se abrirá un plazo de entrega de actividades pendientes en el último trimestre. Esta entrega será a través de *Cassroom* o de forma física si la naturaleza de la actividad o proyecto lo impide. el profesor podrá asignar las mismas actividades u otras de similares características y que evalúen en cada caso el CE asociado a la actividad no entregada.

Atención al cliente							
RA 1 (25%)		RA 2 (25%)		RA 3 (25%)		RA 4(25%)	
CE	%	CE	%	CE	%	CE	%
1.a)	11.1%	2.a)	12.5%	3.a)	12.5%	4.a)	16.7%

1.b)	11.1%	2.b)	12.5%	3.b)	12.5%	4.b)	16.7%
1.c)	11.1%	2.c)	12.5%	3.c)	12.5%	4.c)	16.7%
1.d)	11.1%	2.d)	12.5%	3.d)	12.5%	4.d)	16.7%
1.e)	11.1%	2.e)	12.5%	3.e)	12.5%	4.e)	16.7%
1.f)	11.1%	2.f)	12.5%	3.f)	12.5%	4.f)	16.7%
1.g)	11.1%	2.g)	12.5%	3.g)	12.5%		
1.h)	11.1%	2.h)	12.5%	3.h)	12.5%		
1.i)	11.1%						
Total	100%	Total	100%	Total	100%	Total	100%

12.4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

Para la evaluación del módulo de Atención al Cliente, utilizaremos los siguientes instrumentos:

- ✓ Observación diaria.
- ✓ Pruebas teóricas.
- ✓ Pruebas prácticas.
- ✓ Trabajos individuales.
- ✓ Trabajos grupales.
- ✓ Debates.
- ✓ Exposiciones.
- ✓ Actividades.
- ✓ Pequeños proyectos.
- ✓ Casos.

Las pruebas teórico-prácticas se realizarán generalmente al finalizar cada una de las unidades de trabajo. Podrán estar asociadas a varios criterios de evaluación, que abarcarán o no la totalidad de un RA.

Estas pruebas objetivas, podrán ser tipo test, o preguntas cortas en caso de evaluar contenido teórico. En su caso si se trata de evaluar contenidos prácticos o procedimentales, podrán estar constituidas de casos prácticos o resolución de problemas.

Dichas pruebas serán comunicadas al alumnado con antelación suficiente, de manera oral y a través del tablón de anuncios de cada grupo.

Los trabajos y actividades individuales y grupales serán de investigación, desarrollo, concreción, fijación de conceptos y exposición de contenidos. Las instrucciones para la realización de los mismos, se comunicará oralmente en clase, así como por la plataforma Classroom. En algunos casos se realizarán exposiciones de los mismos con el fin de trabajar la expresión oral y las habilidades socio-comunicativas, tan importantes para el desarrollo de una buena labor comercial en algunas situaciones laborales.

Los debates y foros se utilizarán para profundizar en el contenido curricular, así como para trabajar diferentes elementos transversales.

Las actividades se utilizarán para facilitar y motivar la participación del alumnado en el proceso de aprendizaje. Se tratará de realizar actividades de iniciación, de

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 25/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

comprobación y de profundización en función de las características individuales del alumnado y adaptadas a cada situación concreta del proceso de enseñanza aprendizaje.

12.5. CALIFICACIÓN Y CRITERIOS.

Se realizará un seguimiento individual y continuo del aprendizaje del alumnado a lo largo de todo el curso, a través de los instrumentos de evaluación descritos en el apartado anterior de esta programación didáctica. Se emitirá una calificación numérica para cada evaluación parcial, que será meramente informativa. Para las calificaciones de las evaluaciones parciales, se tomará como referencia el grado de adquisición de cada resultado de aprendizaje programado y finalizado en el período de evaluación correspondiente.

Se considera superado un criterio de evaluación si la puntuación total del mismo es igual o superior a 5 puntos.

Se considera superado un RA si están superados todos los CCEE asociados a dicho RA.

Al finalizar el trimestre, y de cara a la evaluación parcial, la calificación será la media ponderada de los RA finalizados. Se considerará aprobada la evaluación parcial si la puntuación es igual o superior a 5, siempre y cuando se hayan superado todos los CCEE de todos los RRAA del período en cuestión. En el supuesto de no superar todos los CCEE y todos los RRAA trabajados hasta el momento de la evaluación, se establecerá una calificación no superior a 4.

En ningún caso la superación de una evaluación parcial posterior implicará la superación de la anterior, puesto que la superación de cualquiera de los Resultados de Aprendizaje programados no implica la superación de los otros.

La nota final del módulo será la media ponderada de todos los resultados de aprendizaje. Se dará por superado el módulo si se obtiene una puntuación igual o superior a 5 puntos en la media ponderada de los resultados de aprendizaje, siempre que hayan sido superados todos los CCEE y todos los RRAA del módulo.

Dadas las modificaciones introducidas en este curso para los ciclos formativos de formación profesional, en lo que nos atañe para el desarrollo del CFGB de Servicios Comerciales ofertado en nuestro centro, mencionar que en cuanto a la evaluación y promoción se regirá por lo dispuesto en la instrucción de la nueva normativa (Artículo 16 y Anexo XIV de la Orden de 18 de septiembre 2025 de la Comunidad Autónoma Andaluza) reflejada en el punto 2º de esta Programación Didáctica que indica que será el profesorado de cada módulo profesional, quién recogerá la valoración sobre los resultados de aprendizaje de la formación en empresa u organismo equiparado y ajustará su evaluación y posterior calificación, en función del informe de valoración del

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 26/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

tutor dual de la empresa. De este modo, estas serán las directrices a seguir para los CCEE y/o RA dualizados para este módulo y para el resto de módulos profesionales, que se determinarán y concretarán en el Plan de Formación Inicial.

13. CRITERIOS DE RECUPERACIÓN.

Se realizarán actividades de recuperación o mejora para las competencias no superadas, que se organizarán durante el periodo previsto para ello por la administración educativa. Se elaborará un informe con los todos los Resultados de Aprendizaje a recuperar o mejorar junto a las actividades no superadas que se entregará a la alumna/o implicado. El medio de comunicación será oral y en el tablón de anuncios del grupo, no descartando la posibilidad de usar medios oficiales de comunicación con el alumnado y las familias.

La recuperación constituye una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumnado.

Se podrán realizar actividades de recuperación cuando se detecte la deficiencia en el alumnado, sin esperar el suspenso trimestral y, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- El profesor considera que hay tiempo suficiente para ello, sin afectar al ritmo de clase.
- No exista un número elevado de actividades suspensas en un mismo trimestre. - El profesor considere que el alumnado está implicado y muestra el interés necesario.

Las actividades específicas de recuperación podrán ser trabajos individuales, pruebas objetivas, resolución de casos prácticos, pruebas escritas, etc., en función de aquellos criterios de evaluación no superados.

En todo caso, en las pruebas o actividades de recuperación sólo se podrá obtener una nota máxima de 5 (salvo en junio, donde podrá hacer uso del derecho a subida de nota).

Para aquel alumnado que tras la primera evaluación final se encuentre pendiente de evaluación positiva se realizará un “plan individualizado de refuerzo y mejora de las competencias”. Dichas actividades se realizarán durante el periodo comprendido entre la primera evaluación final y la segunda evaluación final; es decir, en el mes de junio.

Se seguirá un plan específico de superación de RRAA y CE. Para ello, se tendrá que acudir a clase hasta finalizar el periodo lectivo y realizar las actividades de refuerzo que la profesora estime oportunas.

En líneas generales, el plan específico de superación de RRAA y CE tendrá el siguiente esquema:

- Descripción de los RA y CE no superados.
- En función de la anterior descripción se realizarán las siguientes actuaciones:

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 27/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59



- o Reflexión conjunta con el alumnado de los RA y CE no adquiridos. o Plan personalizado de actividades a realizar por el alumnado y calendario de ejecución y entrega.
- o Presentación a prueba teórico-práctica, teórica o práctica en cada caso, de ser necesario.

Aquel alumnado que quiera mejorar las calificaciones (subir nota) deberá entregar por escrito una comunicación donde quede reflejada su intención.

El período estipulado para ello será el mismo que para recuperaciones, es decir, el comprendido entre la primera evaluación final y la segunda.

Para subir nota, el alumnado deberá trabajar una o varias actividades o proyectos integradores de los contenidos globales del módulo. Además, se deberá realizar una prueba global, de todas las unidades de trabajo vistas a lo largo del curso.

14. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

En cuanto a la atención a las diferencias individuales, según se establece en el artículo 15 del RD 659/2023 de 18 de julio, se fomentarán la equidad e inclusión, igualdad de oportunidades y no discriminación en la formación profesional a lo largo de la vida laboral, adoptando las medidas de flexibilización y las alternativas metodológicas de accesibilidad al currículo, de adaptación temporal y diseño universal que sean necesaria para conseguir que toda persona pueda acceder a una formación profesional de calidad a lo largo de la vida laboral en igualdad de oportunidades en todos y cada uno de los Grados previstos en el Sistema de Formación Profesional.

Para llevar a cabo el desarrollo del tratamiento de la diversidad es preciso analizar cada caso para aplicar la medida apropiada, con la finalidad principal de:

- Prevenir la aparición o evitar la consolidación de dificultades en el aprendizaje.

- Facilitar el proceso de integración de alumnos/as.
- Favorecer actitudes de respeto entre compañeros/as y profesor.
- Favorecer el desarrollo profesional y laboral del alumno/a.

El grupo de 1º de CFGB es heterogéneo, pero presenta ciertas características comunes como la desmotivación, la falta de madurez, y la necesidad de mejorar la disciplina hacia el trabajo y la responsabilidad.

Si bien, en algunos casos la atención es más dispersa, bien por la adaptación a una etapa educativa diferente, una NEAE, mayor desmotivación, situaciones personales particulares o diferencia en las etapas de desarrollo madurativo del alumnado. Respecto al alumnado con NEAE, se tendrán en cuenta las recomendaciones del equipo de orientación del centro.

Dicho lo anterior, es importante señalar que contamos con alumnado con diferentes ritmos de aprendizaje, por ello, se podrán aplicar medidas o respuestas educativas dirigidas a dar respuesta a las diferentes situaciones y necesidades individuales, tales como:

- Trabajo en equipo: Los agrupamientos que se formen en clase, serán heterogéneos en cuanto al fomento del aprendizaje colaborativo, para favorecer

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 28/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59



la interacción entre el alumnado, reforzando así medidas de atención a las diferencias y tratando de eliminar las barreras al aprendizaje.

- Atención individualizada de la profesora, seguimiento y control. Será muy importante por parte de la profesora la aclaración de conceptos, uso de materiales específicos, material audiovisual, revisión periódica de tareas, preguntar sobre la asimilación de contenidos, etc. con el fin de ayudar en el proceso de enseñanza-aprendizaje a los alumnos y alumnas.
- Actividades de ampliación, dirigidas principalmente a alumnado con mayor adquisición de competencias. Se realizarán en grupo o de manera individual, tendrán un mayor nivel de exigencia y se centrarán en los aspectos complementarios y profundizando en los contenidos.
- Actividades de refuerzo: Se centran en los aspectos más básicos de los contenidos, y tienen un menor nivel de exigencia, se hace imprescindible la utilización de determinados procedimientos, como son la realización de resúmenes y esquemas, de las distintas unidades de trabajo, de las charlas y visitas realizadas durante el curso.

15. COMPETENCIAS Y CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL E INTERDISCIPLINAR.

El tratamiento transversal de la educación en valores o elementos transversales, constituyen una responsabilidad de toda la comunidad educativa.

Son la manifestación de un sentimiento y una expresión de valores asumidos como positivos por la comunidad; por ello los voy a tener presentes de forma constante, creando situaciones que propicien su práctica y trabajándolos de forma sistemática, rutinaria y cíclica en el aula.

Todos los ciclos formativos de Formación Profesional Básica incluirán de forma transversal en el conjunto de módulos profesionales los aspectos relativos al trabajo en equipo, a la prevención de riesgos laborales, al emprendimiento, a la actividad empresarial y a la orientación laboral de los alumnos y las alumnas, que tendrán como referente para su concreción las materias de la educación básica y las exigencias del perfil profesional del título y las de la realidad productiva.

Además, se incluirán aspectos relativos a las competencias y los conocimientos relacionados con el respeto al medio ambiente y, de acuerdo con las recomendaciones de los organismos internacionales.

Asimismo, tendrán un tratamiento transversal las competencias relacionadas con la comprensión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Educación Cívica y Constitucional.

Se fomentará el desarrollo de valores que fomenten la igualdad efectiva entre hombres

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 29/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

y mujeres y la prevención de la violencia de género y de los valores inherentes al principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social, especialmente en relación con los derechos de las personas con discapacidad, así como el aprendizaje de los valores que sustentan la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político, la paz y el respeto a los derechos humanos y frente a la violencia terrorista, la pluralidad, el respeto al Estado de derecho, el respeto y consideración a las víctimas del terrorismo y la prevención del terrorismo y de cualquier tipo de violencia.

En cuanto a la interdisciplinariedad, se procurará la coordinación del profesorado, con el fin de no repetir conceptos o procedimientos ya aprendidos para de este modo no redundar en los mismos y que suponga un factor de desmotivación y pesadez al alumnado, sino más bien usarlo para poder complementar lo ya visto, y conectar estos conceptos y contenidos repetidos para ayudar al alumnado a tener una visión más global de ellos.

16. ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS.

- ❖ Visitas a empresas del sector comercial de la zona.
- ❖ Conferencias o charlas de empresarios o antiguos alumnos.
- ❖ Actividades organizadas por el CADE.
- ❖ Visitas a exposiciones, ferias y eventos relacionados con el sector comercio.
- ❖ Participación en las actividades del centro en días de especial significado.
- ❖ Compartir salidas organizadas por otros grupos cuando se relacionen con el currículo del CF.
- ❖ Talleres de oferta municipal u otros.

EFEMÉRIDES SIGNIFICATIVAS A LAS QUE DEDICAREMOS ESPECIAL ATENCIÓN Y QUE TRABAJAREMOS EN CLASE.

- 28 DE OCTUBRE. DIA DE LA EMPRESA ANDALUZA.
- 16 DE DICIEMBRE. DIA DE LA LECTURA.
- 30 DE ENERO. DIA DE LA PAZ Y LA NO VIOLENCIA.

17. ITINERARIO DUAL

Está previsto que el grupo empiece sus prácticas en empresa a lo largo del mes de marzo del 2026 y acabará antes del 30 de mayo.

En ATENCIÓN AL CLIENTE los CRITERIOS DE EVALUACIÓN correspondientes a los RESULTADOS DE APRENDIZAJE incluidos en la FASE DE FORMACIÓN EN EMPRESA SON LOS SIGUIENTES:

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 30/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B Nº.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

RA 2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN: e) f) g) h).

RA 3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN: b) d) f) g).

VERIFICACIÓN	q3pmCSMjQ5N0U2ODVCNEI4NzA5MDNB	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma/	PÁGINA 31/36
LÓPEZ MÁRQUEZ, JOSÉ RAFAEL Coord. 7C, 1B N°.Ref: 0559815			12/11/2025 11:16:59
			

ANEXO I
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DE
ENSEÑANZA A cumplimentar por el alumnado

CURSO	GRUPO	MATERIA/MÓDULO	
2025/26	2ºGB	Proyecto Intermodular	
PROFESOR	José Rafael López Márquez	FECHA	
VALORACIÓN. Expresa tu opinión respecto a las siguientes afirmaciones según esta escala: 5 Completamente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo) 2 En desacuerdo 1 Completamente en desacuerdo			
1	Este módulo me interesa mucho.		
2	Me he esforzado mucho en este módulo.		
3	El ambiente de trabajo en clase ha sido bueno.		
4	Las explicaciones del profesor han sido comprensibles y claras.		
5	Cuando se han planteado dudas el profesor las aclaró.		
6	El profesor ha mostrado interés por el progreso de los alumnos en el módulo.		
7	Las actividades realizadas han ayudado a aprender los contenidos del módulo.		
8	Las actividades han sido variadas (teóricas y prácticas, orales y escritas, individuales y en grupo...)		
9	Los materiales de trabajo empleados (apuntes, aula virtual, medios audiovisuales, etc.) han ayudado a aprender los contenidos del módulo.		
10	La nota se basa en exámenes, trabajos, actividades diarias y actitud en clase, según lo que se explicó al comienzo del curso para este módulo.		
11	Las preguntas de los exámenes se basan en los contenidos del curso y en el trabajo realizado en clase.		
12	Estoy satisfecho con este módulo.		
13	Pregunta adicional:		
Formula la pregunta que introducirías para mejorar este cuestionario			
ESCRIBE TUS COMENTARIOS Y SUGERENCIAS			
LO QUE SE HA HECHO BIEN		LO QUE SE PUEDE MEJORAR	

PROGRAMA DE MEJORA DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES EN FPB

PROFESOR: José Rafael López Márquez	DEPARTAMENTO: COMERCIO Y MARKETING
CURSO: 2º GB	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE

Atendiendo al **artículo 16** de la *Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos,*

Una vez realizada la evaluación final 1ª del módulo, se establece para el alumnado durante el periodo del: **01/06/2025 al 23/06/2025**, el siguiente Programa:

Programa para la mejora de las competencias profesionales (Módulo SUPERADO)

CONTENIDOS
<p>Potenciación de los siguientes puntos</p> <p>Comunicación verbal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos: la voz, el lenguaje y el vocabulario - Importancia de hablar en público - Comunicación telefónica <p>Comunicación no verbal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos: expresión, mirada, sonrisa, proximidad, postura, movimiento de manos, apariencia personal. <p>Actuación del vendedor profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escucha activa - Asertividad - Empatía <p>Exposición de cualidades de productos y servicios</p> <p>Atención de quejas y reclamaciones en las redes sociales</p>

CRITERIOS DE EVALUACIÓN/INSTRUMENTOS A APLICAR

Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
 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). 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.
 Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
 Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables
 Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades,
 Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
 Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
 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.
 Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
 Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
 Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR DURANTE EL PERIODO

Análisis de comunicación verbal y no verbal en vídeos.
 Representación de diálogos utilizando todos los recursos aprendidos. Análisis de la escucha activa, la empatía y la asertividad a través de la visualización de vídeos y su interpretación.
 Interpretar diferentes conversaciones trabajando con los conceptos aprendidos
 Practicar en clase y en público las diferentes quejas, reclamaciones y sugerencias
 Complimentación de hojas de quejas y reclamaciones.

PROGRAMA DE REFUERZO PARA RECUPERACIÓN EN FPB

PROFESOR/A: José Rafael López Márquez	DEPARTAMENTO: COMERCIO Y MARKETING
CURSO: 2º GB	MÓDULO: Proyecto intermodular

Atendiendo al **artículo 16** de la *Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.*

Una vez realizada la evaluación final 1ª del módulo, se establece para el alumnado durante el periodo del: **01/06/2026** al **23/06/2026**, el siguiente Programa:

Programa de Refuerzo para recuperar el módulo (Módulo NO SUPERADO)

CONTENIDOS
- y reclamaciones en las redes sociales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN/INSTRUMENTOS A APLICAR

1. - Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
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). 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.
Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.
- 2 y 3.- Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables
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
Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- 4.- 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.
Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR DURANTE EL PERIODO

1. Análisis de comunicación no verbal en vídeos.
Representación de diálogos utilizando todos los recursos aprendidos.
2. Describir conceptos teóricos.
Relacionar los conceptos con ejemplos prácticos.
Interpretar diferentes conversaciones trabajando con los conceptos aprendidos
3. Describir conceptos teóricos.
Relacionar los conceptos con ejemplos prácticos.
4. Describir conceptos teóricos
Relacionar los conceptos con ejemplos prácticos
Practicar en clase y en público las diferentes quejas, reclamaciones y sugerencias