ATENCIÓN AL CLIENTE

CICLO FORMATIVO DE GRADO BÁSICO

SERVICIOS COMERCIALES

2º CURSO

Departamento de Comercio y Marketing.

CURSO ACADÉMICO 2023 – 2024

Roberto Hernández Míguez

ÍNDICE

1. Introducción 3
1.1. Análisis del entorno 3
2. Objetivos 5
3. Competencias profesionales, personales y sociales 6
4. Contenidos 7
4.1. Secuenciación de los contenidos 8
4.2. Contenidos actitudinales para todas las unidades 9
5. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación 10
6. Metodología 13
6.1. Recursos materiales y didácticos 14
7. Temporalización de las unidades de trabajo 15
8. Procedimiento de evaluación del alumnado, criterios de calificación y recuperación 15
9. Medidas de inclusión educativa 21
10. Evaluación de la práctica docente 22

.

1. INTRODUCCIÓN

El **Ciclo Formativo en Grado Básico en Servicios Comerciales**, está enmarcada en la Familia Profesional de Comercio y Marketing.

La programación, que se expone a continuación, y la correspondiente adaptación que se considere deben alcanzar los objetivos marcados para el módulo en:

- **RD 127/2014 de 28 de Febrero**, por el que se establece el **Título Profesional Básico en Servicios Comerciales**
- **Decreto 67/2014 de 24 de julio de 2014,** por el que se establece el **currículo del ciclo formativo de Formación Profesional Básica**, correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Comerciales, en la Comunidad Autónoma de Castilla - La Mancha

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

1.1. Análisis del entorno

La programación se elabora para un centro que está enclavado en la localidad de FUENSALIDA, (en torno a unos 14.000 habitantes) en permanente crecimiento desde la década de los 90 como foco de atracción residencial, debido al progreso de las comunicaciones y su cercanía a dos polos industriales importantes, lo que hace que, sus viviendas sean más asequibles, la proximidad a la capital, la propia oferta de trabajo en la zona, la hayan convertido en una zona de marcado crecimiento demográfico, industrial y residencial, con una enorme proyección de futuro.

Desde el punto de vista industrial la localidad y su entorno van cambiando su tradicional actividad agraria y su ruralidad por nuevos usos residenciales, industriales o terciarios más rentables y urbanos. La zona ofrece aceptables índices de empleo y productividad con un nutrido tejido industrial de pequeñas

empresas de actividades muy diversificadas y el notable sector económico del calzado, cooperativas de vinos y aceites, la cercanía del laboratorio INDAS, que contribuyen al dinamismo de la localidad.

La región presenta desarrollo demográfico por el traslado de población de otras ciudades debido a que el sector inmobiliario es muy asequible para ellos y están bien comunicados principalmente con Toledo, Talavera de la Reina y Madrid.

En cuanto a la presencia de población inmigrante en el entorno, ha aumentado en los últimos tiempos. Predominan los alumnos latinoamericanos y marroquíes con un notable crecimiento en los últimos años de alumnos rumanos, polacos y del este de Europa. El porcentaje de alumnado de otras nacionalidades es del 11 % aproximadamente.

En cuanto al entorno socio-cultural de alumnado señalar que en general los alumnos proceden de familias con un nivel económico y cultural MEDIO-BAJO que alientan escasamente el nivel de estudio/esfuerzo de sus hijos en casa, lo que provoca altos índices de fracaso escolar en el centro.

El Centro, por sus dimensiones físicas y las características de la zona, se ve obligado a aceptar todo tipo de alumnado en cualquier época del año y la saturación genera una infundada aura de conflictividad en la localidad, a pesar de que los problemas sean los mismos en los centros del entorno. Es un centro COMPLEJO, con múltiples enseñanzas, diversidad de Modalidades de Bachillerato, varios Ciclos Formativos de Grado Básico, Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior, alumnado muy variado en sus motivaciones y comportamientos.

En lo referente a instalaciones y equipamiento, el centro está diseñado para albergar los grupos de ESO, Bachillerato y Ciclos. Nuestra familia profesional de Comercio y Marketing cuenta con 1 ciclo de Grado Medio y 1 Ciclo de Grado Básico. Con respecto al Ciclo Formativo de Grado Básico, el primer curso se encuentra ubicado en un aula prefabricada en el patio, con sus ordenadores portátiles en el taller de enfrente, y el segundo curso en un edificio anexo al principal, con sus ordenadores portátiles dentro de su aula.

Por último, el alumnado del centro es muy diverso, tanto en su preparación escolar al proceder de diversos Colegios de diferentes localidades, como por su

diversidad de intereses y actitudes frente al estudio: desde los muy desmotivados que se "aparcan" en espera de cumplir la edad laboral o protagonizan reiterados episodios de indisciplina, hasta los que terminan acudiendo a la Universidad y completando los estudios de Bachillerato con brillantez pasando por el elevado número de alumnos con necesidades educativas especiales, de compensación educativa o con necesidad de apoyo educativo. Con dichas dificultades el centro aplica medidas de atención a la diversidad, proyectos de Mediación, de intercambio, etc.

El módulo de "**Atención al Cliente**", pertenece a las enseñanzas que seimparten en el **segundo curso** del ciclo formativo de Formación Profesional Básica, correspondiente al Ciclo Formativo de Grado Básico en Servicios Comerciales. Tiene una distribución horaria de **3 horas semanales** para un totalde **65 horas.**

El desarrollo curricular responde a lo establecido en el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el Ciclo Formativo de Grado Básico en Servicios Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas, así como a lo establecido en el Decreto 67/2014, de 24/07/2014, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de Formación Profesional Básica, correspondiente al Ciclo Formativo de Grado Básico en Servicios Comerciales, en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

La programación tiene en cuenta:

- La formación inicial del alumno.
- El entorno productivo del centro educativo.
- Los recursos del centro.

2. OBJETIVOS

Los **objetivos generales** incluidos en el currículo que afectan a este módulo son los siguientes:

s) 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.

t) 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.

u) 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.

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

w) 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.

x) 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.

y) 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.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Las **competencias profesionales, personales y sociales** del módulo de Atención al Cliente son las siguientes:

q) 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.

r) 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.

s) 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.

t) 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.

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

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

w) 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.

4. CONTENIDOS

Bloque 1. Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.

- Barreras y dificultades comunicativas.

- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.

- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.

- Empatía y receptividad.

Bloque 2. Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.

- Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.

- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.

- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.

- Técnicas de venta.
- Servicios postventa.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Bloque 3. Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.

- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.

- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.

- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.

- Fidelización de clientes.

- Objeciones de los clientes y su tratamiento.

- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.

- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

Bloque 4. Tratamiento de reclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.

- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

4.1. Secuenciación de los contenidos

EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1ª (13 semanas)	**Bloque 1. Atención al cliente:** - El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente. - Barreras y dificultades comunicativas. - Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. - Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. - Empatía y receptividad. **Bloque 2. Venta de productos y servicios:** - Actuación del vendedor profesional. - Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto. - El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.

	- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente. - Técnicas de venta. - Servicios postventa. - Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.
2ª (12 semanas)	**Bloque 3. Información al cliente:** - Roles, objetivos y relación cliente-profesional. - Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. - Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. - Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. - Fidelización de clientes. - Objeciones de los clientes y su tratamiento. - Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. - Documentación básica vinculada a la prestación de servicios. **Bloque 4. Tratamiento de reclamaciones:** - Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. - Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

4.2. Contenidos actitudinales para todas las unidades.

- Valora el trabajo en equipo en la realización de las tareas, respetando las ideas diferentes y manifestando abiertamente sus opiniones cuando era necesario.

- Valora la importancia de la responsabilidad y rigurosidad en el trabajo tanto individual como en grupo.

- Utiliza pautas de hábitos saludables relacionados con situaciones cotidianas.

- Consigue resolver problemas de la vida cotidiana utilizando el planteamiento más adecuado así como la resolución del mismo.

- Desarrolla la capacidad de autonomía en la búsqueda o contraste de información necesaria para su vida cotidiana.

- Demuestra interés por las TIC y manifiesta rigurosidad en el manejo de las mismas.

- Reconoce y valora la importancia de las aportaciones relacionadas con las Tecnologías de la Información.

- Manifiesta responsabilidad en la entrega de los trabajos, respetando los tiempos de entrega.

- Desarrolla con rigurosidad los contenidos y realiza los trabajos con limpieza y orden.

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas 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 trasmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

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

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.

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.

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

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.

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.

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

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.

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 trasmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

6. METODOLOGÍA.

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo. Además, se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador.

- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizarán diapositivas para que el alumno estudie la asignatura de una manera más atractiva y cercana.

- Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El profesor resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase

necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.

- Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo; aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.

- El profesor cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante «preguntas rebote» (un alumno pregunta a otro alumno) y «preguntas reflejo» (un alumno lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.

- El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades serán individuales y se realizarán por escrito y oralmente durante el desarrollo de las unidades didácticas y al finalizar cada unidad didáctica. Además se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados.

6.1. Recursos materiales y didácticos.

En clase se trabajará con las diapositivas que realiza el docente. Como libro de texto de apoyo se contará con el siguiente:

- Atención al cliente. Editorial Paraninfo.

Las diapositivas se realizarán a través de Microsoft 365 en Educamos. Los alumnos podrán ver dichas diapositivas tanto en Microsoft 365 como en el aula virtual del módulo, donde se subirá el archivo en formato PDF, para que se pueda descargar e imprimir fácilmente.

Las clases se llevarán a cabo en un aula polivalente, dotada de cañón proyector, pizarra y portátiles para el alumnado.

7. TEMPORALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO.

TEMPORALIZACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO	
UT nº	TÍTULO
EVALUACIÓN 1	
1	Comunicación y atención al cliente
2	Venta de productos
EVALUACIÓN 2	
3	Información al cliente
4	Tratamiento de reclamaciones

8. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL ALUMNADO, CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje

El peso que tendrá cada uno de los bloques de contenidos en la nota final será el siguiente:

BLOQUES DE CONTENIDOS	**Peso (%)**
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	25%
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	25%
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	25%
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	25%

CRITERIOS-INDICADORES DE CALIFICACIÓN

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN %	UNIDADES DE TRABAJO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.			
a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículosprocesados, 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. 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.	12% 12% 13% 13% 12% 13% 12% 13%	UT 1	Observación Pruebas escritas teóricas y/o prácticas Ejercicios prácticos
RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico			
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. 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.	13% 13% 13% 12% 13% 12% 12% 12%	UT2	Observación Pruebas escritas teóricas y/o prácticas Ejercicios prácticos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN %	UNIDAD DE TRABAJO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
RESULTADO DE APRENDIZAJE 3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando operaciones ejecutadas			
a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	12%	UT 3	Observación Pruebas escritas teóricas y/o prácticas Ejercicios prácticos
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.	12%		
c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	13%		
d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	12%		
e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	12%		
f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.	13%		
g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	13%		
h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	13%		
RESULTADO DE APRENDIZAJE 4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación			
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.	16%	UT4	Observación Pruebas escritas teóricas y/o prácticas Ejercicios prácticos
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	17%		
c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	16%		
d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	17%		
e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.	17%		
f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	17%		

Los contenidos de **carácter práctico** se trabajarán mediante actividades de clase y simulaciones de casos prácticos empleando la observación directa, actividades de clase o ejercicios prácticos como instrumentos de evaluación mientras que los criterios de **matiz teórico** se evaluarán, principalmente, mediante pruebas objetivas teórico-prácticas, batería de preguntas en clase o la realización de ejercicios.

- **Evaluación de las pruebas objetivas de conocimientos.** Consistirá en contestar por escrito a una serie de cuestiones relacionadas con los contenidos del módulo, mediante ejercicios tipo test con cuatro respuestas alternativas, de las cuales, el alumno/a deberá escoger una válida (con penalización por cada respuesta errónea, de manera que cada tres mal resta una bien), así como, varias preguntas de respuesta corta y algún supuesto práctico a desarrollar. La calificación obtenida tendrá un peso relativo del 60 % en la nota final de la evaluación.

- Cuaderno/ordenador del alumno, actividades y ejercicios realizados en clase, trabajos individuales y grupales, búsqueda por internet, así como, en su caso, actividades extraescolares. Tendrá un peso relativo en la nota de evaluación de un 40 %.

Para conseguir los RRAA por parte de los alumnos, se realizará una prueba escrita a la finalización de cada unidad de trabajo, que permita evaluar los CCEE de carácter teórico que así lo requieran. Para evaluar aquellosCCEE de carácter práctico que requieran de la entrega de ejercicios o trabajos, éstos deberán entregarse dentro del plazo determinado por el profesor, pues nose recogerán entregas fuera de plazo.

Calificación de cada criterio de evaluación (CCEE)

- Cada CCEE se evaluará y calificará independientemente de los demás con un valor de 0 a 10, considerándose que el CCEE ha sido logrado si la calificación es mayor o igual a 5.

- Para calificar cada CCEE se usarán los distintos instrumentos de evaluación indicados anteriormente. Por norma general, cada CCEE será evaluado por medio de un único instrumento de evaluación, salvo que el profesor decida que haya varios.

- Se han categorizado los CCEE, identificando algunos de ellos como

básicos (50% del total de CCEE).

- Sin superar todos los criterios básicos el alumno no supera el módulo. Esto permitirá mayor objetividad de cara a realizar las recuperaciones en base a ellos cuando por cuestiones de viabilidad temporal sea imposible evaluarlos todos y para mejorar la objetividad a la hora de considerar si un RRAA se puede considerar logrado, cuando la calificación ponderada de todos los CCEE es >= 5 pero tiene CCEE no superados.

- En caso de que la demora en alguna entrega de trabajos o actividades tenga relación con algún criterio de evaluación básico, se le informará al alumno sobre el modo de proceder para su recuperación, que podrá ser:
  a. Entrega del mismo ejercicio o trabajo u otro similar el día asignado para recuperaciones. Se indicará la fecha con antelación.
  b. Prueba objetiva relacionada el día asignado para recuperaciones (en lugar de entregar el ejercicio se podrá realizar una prueba escrita o práctica, se indicará la fecha con antelación).

Calificación de cada resultado de aprendizaje (RRAA)

- Cada RRAA se evaluará independientemente de los demás, obteniéndose una calificación numérica de 0 a 10.

- Cada CCEE dentro del RRAA tendrá un peso en función de su relevancia.

- Para que un RRAA se considerado superado, el alumno deberá tener una calificación promedio >= 5 y una calificación mínima de 5 en los CCEE categorizados como básicos.

A aquellos alumnos que no superen algún CCEE se les propondrá **actividades de recuperación** y realizarán un control para su superación. Si se debe a que no se han presentado los trabajos solicitados bastará con que se presenten éstos.

Aquellos alumnos que no superen el módulo profesional en **la primera convocatoria ordinaria** deberán examinarse de todos los contenidos del módulo y presentar los trabajos propuestos (si no lo hubiesen hecho) en **la segunda convocatoria ordinaria**.

Aquellos alumnos que hayan promocionado a segundo curso con el módulo no

superado deberán examinarse de todos los contenidos del módulo y presentar los trabajos propuestos (si no lo hubiesen hecho)

La evaluación continua exige el seguimiento regular del alumno de las las horas de duración del módulo profesional supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua. Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computables.

Los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación continua tendrán derecho a realizar una prueba objetiva. Dicha prueba tendrá como objeto comprobar el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para el módulo profesional y en base a ella se realizará la calificación del alumno en la primera sesión de evaluación ordinaria.

En cualquier caso, el proceso de evaluación de este módulo se ajustará a lo establecido en **Orden de 29/07/2010, de la Consejería de Educación, Ciencia y Cultura, por la que se regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de formación profesional inicial del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.**

El alumnado cuando falte a un examen deberá justificarlo documentalmente con justificante médico para poder para poder realizar el examen otro día.

9. MEDIDAS DE INCLUSIÓN EDUCATIVA.

La amplia diversidad que nos podemos encontrar en el aula dentro del grupo ordinario, tales como, alumnos extranjeros, alumnos superdotados intelectualmente, o alumnos con necesidades educativas especiales, hace necesario llevar a cabo en la mayoría de los casos, una adaptación en el ritmo de aprendizaje.

En el caso de alumnos que no proceden del bachillerato o que han accedido mediante prueba, se tendrán que realizar clases de refuerzo para que algunos de los conceptos que no conocían les fuesen explicados más ampliamente. Asimismo, se les propondrá la realización de trabajos individuales para comprobar si se ha comprendido lo explicado en la clase. Incluso en algunos casos, los propios alumnos serán los que colaboren en estas tareas de refuerzo con el fin de ayudar a sus compañeros, lo que propiciará un excelente clima de compañerismo entre los mismos. (Trabajo cooperativo).

Las medidas de inclusión educativa aplicadas al alumnado de los ciclos formativos son de carácter ordinario, no precisan de una organización muy diferente a la habitual y no afectan a los componentes prescriptivos del currículo.

Se pueden aplicar las siguientes medidas de inclusión educativa:

- **Metodologías diversas:** Para introducir formas diferentes de presentar contenidos o actividades como consecuencia de los distintos grados de conocimientos previos del alumnado, diferentes grados de autonomía, responsabilidades, etc. Nunca aplicar metodologías basadas en homogeneización o alumno medio, con recursos materiales y contenidos uniformes sin considerar niveles de partida y estilos de aprendizaje; tampoco las que hacen imposible la participación activa del alumnado.

- **Actividades diferenciadas**: Se deben adaptar el grado de complejidad de las actividades y los requerimientos de la tarea a las posibilidades del alumnado. Se debe favorecer el ambiente de trabajo en grupo y la autonomía.

- **Materiales didácticos no homogéneos**: Amplia gama de actividades didácticas que respondan a diferentes grados de dificultad.

- **Apoyo y refuerzo educativo individual** en el proceso de enseñanza aprendizaje cuando sea necesario.

10. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

Se realizará al finalizar cada evaluación una evaluación de la práctica docente que el alumnado completará a través de un formulario en el aula virtual de Educamos.