1.- INTRODUCCIÓN

1.1 DATOS DEL MÓDULO

Ciclo	Gestión Administrativa				
Modulo	CEAC (Bilingüe)	Curso	2023/24	Número de horas asignadas	160 totales
Normativa que regula el título	Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre (BOE de 1/12/09), por el que se establece el Título de Técnico en Gestión Administrativa, y se fijan sus enseñanzas mínimas. Orden de 21 de febrero de 2011 que desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico en Gestión Administrativa en la Comunidad Autónoma de Andalucía.				
Plataforma Virtual	Plataforma:	Classroom			
	URL de Acceso:	WWW. IESSANSEVERIANO.ES			

DATOS DEL PROFESOR

Profesor	LUCIA PRADOS
Departamento	ADMINISTRATIVO
Módulos	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Centro	IES SAN SEVERIANO
Horario de tutorías	LUNES 10:00 – 11:00
E-mail	luciapradoslacalle@iessanseveriano.es

1.- INTRODUCCIÓN AL MÓDULO

La competencia general de este título consiste en organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

2.-¿QUÉ VAMOS A APRENDER?: CONTENIDOS

Primera evaluación

Unidad 1. Empresa y Organización. Técnicas de comunicación empresarial.

Unidad 2. La comunicación oral presencial en la empresa.

Unidad 3. La comunicación oral no presencial en la empresa.

Unidad 4. La comunicación escrita en la empresa

Segunda evaluación

Unidad 5. Documentos escritos en la comunicación empresarial.

Unidad 6. Correspondencia y archivo de la información.

Unidad 7. El marketing en la actividad comercial y políticas de comunicación.

Tercera evaluación

Unidad 8. Tipología de clientes y sus necesidades.

Unidad 9. La calidad en el servicio de atención al cliente.

Unidad 10. Atención de consultas, quejas y reclamaciones.

3.-¿CÓMO VAMOS A CALIFICAR?

Estos criterios conciernen a la evaluación, ya que definen lo que se va a valorar y lo que los alumnos han de lograr, recogen conceptos, conocimientos, procedimientos, destrezas, habilidades y actitudes.

Están recogidos en la ORDEN de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa, y asociados a sus correspondientes Resultados de Aprendizaje, el peso ha asignado se estable según su importancia en cada unidad de trabajo.

Para tener una calificación positiva se ha tenido que superar todos los Ce con más del 50% de la calificación. Al comienzo de cada unidad el alumno conocerá como se califica la unidad, que CE se van a trabajar y que actividades son las calificable

RESULTADOS DE APRENDIZAJE/CRITERIOS DE EVALUACIÓN		ANUAL
		100,00%
1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.		8,00%
Criterios de evaluación:		
a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.		0,50%
b) Se ha distinguido entre comunicación e información.		1,50%
c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.		1,50%
d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.		0,50%
e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.		0,50%
f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.		0,50%
g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.		1,00%
h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.		1,00%
i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.		1,00%
2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.		15,00%
Criterios de evaluación:		
a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.		1,00%
b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.		1,00%
c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.		1,00%
d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.		1,00%
e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.		3,00%
f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación u a los interlocutores.		2,00%
g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.		1,50%
h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.		2,00%
i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.		1,50%
j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.		1,00%
3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y la Administración Pública.		15,00%
Criterios de evaluación:		
a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos; tipo de papel, sobres y otros.		1,00%
b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.		1,00%
c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.		1,00%
d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.		1,00%
e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.		1,50%
f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad.		3,00%
g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.		1,50%
h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.		2,00%
i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.		1,00%
j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.		1,00%
k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar)		1,00%
4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.		10,00%
Criterios de evaluación:		
a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.		1,00%
b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en la organizaciones.		2,00%
c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.		1,00%
d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones.		1,00%
e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.		1,00%
f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.		1,00%
h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.		1,00%
i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.		1,00%
j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar)		1,00%

5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación	14,00%
Criterios de evaluación:	
a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	2,00%
b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	2,00%
c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.	1,00%
d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.	2,50%
e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente	2,50%
f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	0,50%
g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	0,50%
h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	1,50%
i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.	1,50%
6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	12,00%
Criterios de evaluación:	
a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	1,50%
b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte de los clientes.	1,00%
c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	1,50%
d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	2,00%
e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.	1,00%
f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	1,50%
g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	1,50%
h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor	0,50%
i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.	0,50%
j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	1,00%
7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	14,00%
Criterios de evaluación:	
a) Se ha identificado el concepto de marketing.	1,50%
b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.	3,00%
c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.	2,00%
d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.	3,00%
e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.	1,50%
f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y atención al cliente para la imagen de la empresa.	1,50%
g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	1,50%
8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	12,00%
Criterios de evaluación:	
a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.	1,00%
b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	2,00%
c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	1,00%
d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	1,00%
e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.	1,00%
f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	1,00%
g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.	1,00%
h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.	1,00%
i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.	1,00%
j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.	2,00%

¿CÓMO VAMOS A RECUPERAR?

Se realizarán pruebas teórico prácticas al finalizar cada trimestre, excepto en el tercero, que la recuperación será directamente en el mes de junio.

El alumnado se presentará a dichas pruebas, en caso de no haber perdido la evaluación continua, sólo a las unidades que tenga pendiente.

¿ QUÉ MATERIAL VAMOS A UTILIZAR?

Apuntes del profesor
Diapositivas del profesor

Libros de apoyo:

Comunicación empresarial y atención al cliente MACMILLAN