

**MÓDULO / CICLO DE GRADO: MOD 3005. ATENCIÓN AL
CLIENTE.**

2º FP Básica PELUQUERÍA Y ESTÉTICA

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE.

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.
2. Comunica al posible cliente las posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.
4. Atiende reclamaciones de clientes, siguiendo el protocolo de actuación,

CONTENIDOS.

B1.- Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales..
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.

B2. - Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.

B3.- 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.

– Objeciones de los clientes y su tratamiento.

B4. 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.

PROPUESTA DE TEMPORALIZACIÓN INICIAL

1ª Evaluación	2ª Evaluación	3ª Evaluación
UT1	UT3	
UT2	UT4	
UT. 1 Atención al cliente. UT. 2 Venta de productos y servicios. UT. 3 Información al cliente, UT. 4 Tratamientos y reclamaciones.		

METODOLOGÍA

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumnado para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que 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 del alumnado sobre la temática de la unidad.



- 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 utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura.
- Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios prácticos, 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 o por parejas para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo, aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.
- El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además, se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.
- Para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, previsto para el módulo de Maquillaje, es necesario coordinar la labor educativa con el profesorado que imparten otros módulos del ciclo, para ordenar los contenidos.

Relación de actividades a desarrollar en las diferentes unidades de trabajo:

- Presentación por el docente de cada uno de los bloques temáticos al inicio de ellos.
- Actividades iniciales al comienzo de cada unidad con el objetivo de detectar las ideas previas e introducir y motivar al alumnado sobre la materia objeto de estudio.
- Exposición de contenidos básicos de cada unidad didáctica, por el docente.
- Lectura y análisis de textos, libros, artículos relacionados con algunas de las unidades.
- Realización de actividades prácticas, donde se aplican todos los aspectos procedimentales relacionados con los contenidos de cada unidad didáctica.
- Visionado de documentales relacionados con el módulo o sus contenidos.
- Búsqueda directa de la información complementaria relacionada con algunos temas, para ello utilizarán Internet, páginas web y diferentes Blocs, etc.
- Las actividades se realizarán de manera individual, en pequeño grupo (parejas) o en gran grupo, en función del grado de dificultad y de los medios materiales e informáticos disponibles.
- Desarrollo de actividades y trabajos específicos, relacionados con el módulo.
- Actividades complementarias y extraescolares, si es posible, se realizarán unas visitas por cada trimestre a centros relacionados con la actividad profesional del ciclo/ módulo profesional. Visitas a fábricas de cosméticos, representación de marcas comerciales. Visionado de películas y make-off.
- Favorecer el trabajo autónomo del alumnado mediante:



- Actividades y tareas que requieren consulta y búsqueda de información.
- Tareas que requieren el manejo autónomo, así como el análisis de dicha información.
- Estimular las capacidades del alumnado para el trabajo en equipo. Entendiendo éste como un proceso de colaboración para conseguir un objetivo común. Para atender a este principio de trabajo cooperativo, la forma de agrupamiento preferente y habitual, será el pequeño grupo.

- Actividades transversales a todas las actividades prácticas de las unidades de trabajo:
 - Prácticas de atención al cliente.
 - Higiene y limpieza de útiles y aparatos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Los criterios de evaluación nos van a permitir medir en qué grado el alumno ha desarrollado cada una de los RA's expresadas en la Orden para este módulo de 29 de abril de 2013. Los criterios de evaluación se han contextualizados al entorno del Centro y se presentan agrupados por cada una de los RA's.

Los instrumentos de evaluación, los constituyen los soportes en los que vamos a recoger la información sobre los aprendizajes de nuestros alumnos y alumnas.

Ningún instrumento es por sí mismo suficiente si no se utiliza en forma inteligente y reflexiva. Mientras más información se obtenga más certeza tendremos de los resultados que esperamos obtener.

De esta manera, para evaluar la consecución de los Criterios de Evaluación y por lo tanto, de los Resultados de Aprendizajes y las Competencias Personales, Profesionales y Sociales, emplearé los siguientes instrumentos:

- Cuaderno de clase (ficha práctica).
- Exposición.
- Actividades para afianzar conceptos.
- Trabajos de investigación grupales o en pareja,
- Pruebas de desarrollo.
- Pruebas objetivas.

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y SOCIALES

El alumnado, además de adquirir los conocimientos y desarrollar las habilidades y destrezas propias de este módulo, **debe** conseguir actitudes, valores y normas importantes, es decir, **ADQUIRIR COMPETENCIAS PROFESIONALES Y SOCIALES de forma autosuficiente** para su formación integral.



Junta de Andalucía

Consejería de Educación y Deporte



Entre las competencias personales y sociales más específicas y significativas de este módulo podemos citar las siguientes:

- Participar con rigor y respeto en los debates
 - Valorar la importancia que tiene el módulo en la Imagen Personal
 - Utilizar de forma crítica y responsable las fuentes de información
 - Discreción y responsabilidad en el uso y manipulación de datos personales.
 - Mantener una actitud profesional y ética al aconsejar un asesoramiento estético
 - Desarrollar actitudes de rigor crítico y curiosidad científica sobre las distintas propuestas de asesoramiento.
 - Valorar la importancia que tiene el adecuado asesoramiento estético en la vida profesional y personal de los/las clientes
- Respeto por las normas establecidas en el centro educativo para la puesta en marcha del proceso de enseñanza – aprendizaje de este módulo.
- Respeto por las opiniones ajenas
 - Esfuerzo en el trabajo para alcanzar los objetivos en el tiempo previsto
 - Pulcritud en su propia imagen personal, su puesto formativo, su equipo personal de trabajo, los medios materiales que le son encomendados y en los trabajos que realiza
 - Responsabilidad en cuanto al buen uso de instalaciones y medios materiales empleados para su formación
 - Iniciativa de propuesta en la mejora de las condiciones de puesta en práctica de las actividades que ha de realizar para su formación
 - Iniciativa y diligencia en la toma de decisiones y en la reacción ante situaciones inesperadas
 - Trato atento y cortés dispensado a todos los miembros de la comunidad escolar y a los usuarios del servicio de asesoramiento sobre productos cosméticos
 - Respeto y aplicación de las normas de deontología profesional inherentes a la profesión
 - Autoevaluación de la calidad de su trabajo y valoración del buen hacer profesional Asistencia regular a las actividades extraescolares y complementarias planteadas para este módulo, puntual y con la actitud adecuada a las clases, participando en las actividades propuestas, en la forma prevista en cada una de ellas.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

La calificación de cada Resultado de aprendizaje, dependerá de la suma de la ponderación otorgada a cada uno de los Criterios de Evaluación.

Para superar un RA, el alumnado deberá obtener una puntuación de, al menos 5 puntos (sobre 10) en cada uno de los Criterios que componen dicho RA.

Del mismo modo, para la superación total del módulo, habrán de obtener una puntuación de al menos 5 puntos (sobre 10) en cada uno de los RA que no componen.

Si el resultado fuese un número decimal, la calificación se hará reflejando sólo el número entero y los decimales se reservarán para sumarse al final del curso.



Junta de Andalucía
Consejería de Educación y Deporte



RECUPERACIÓN. CONTENIDOS MÍNIMOS.

El alumno que no alcance la calificación de suficiente en los distintos Resultados de Aprendizaje, y dado que se trata de una evaluación continua, realizará diferentes pruebas adaptadas a sus particularidades en las que se medirá si han alcanzado los criterios de evaluación acordados.

Las actividades de recuperación serán de promoción flexible y no tendrán que obedecer a una tipología única ya que dependerán de los **Criterios de aprendizaje** a recuperar.

Unas veces mediante pruebas escritas u orales, en ocasiones se tratarán trabajos prácticos en el aula- taller y en otros se recurrirá a trabajos bibliográficos, entre otros.

Todas las actividades de recuperación versarán exclusivamente sobre aspectos básicos y fundamentales de los contenidos a recuperar y su valoración se realizará sobre 5.