

Grupo	Departamento	MÓDULO	CURSO
B2I	IMAGEN PERSONAL	ATENCIÓN AL CLIENTE	2º

OJETIVOS Y COMPETENCIAS ESENCIALES

El objetivo general de este módulo consiste en conseguir la formación adecuada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio.

Objetivos concretos:

- Atender a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.
- Comunicar al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
- Informar al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas
- Atender reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

CONTENIDOS ESENCIALES

1ª EVALUACION

Unidad 1- Atención al cliente
Unidad 2- Información al cliente
Inicio Unidad de trabajo 3- El vendedor

2ª EVALUACION

Continuación Unidad de trabajo 3 – El vendedor
Unidad de trabajo 4 – Técnicas de venta
Unidad de trabajo 5 – Tratamiento de reclamaciones

3ª EVALUACION

Dado que los alumnos de este módulo ya han sido evaluados (en evaluación de segundo trimestre) en este período se procede a la recuperación de los aprendizajes trabajados y no adquiridos en los trimestres anteriores.

ADAPTACIONES METODOLÓGICAS

Se diseñarán una serie de actividades teórico-prácticas de recuperación para este tercer trimestre adaptándose a los contenidos esenciales y orientadas a la consecución de las competencias imprescindibles. Estas actividades podrán ser diferentes o iguales a las ya trabajadas durante el curso, ajustándose a la situación en la que nos encontramos. El alumno trabajará de forma individual. Los alumnos que han asistido regularmente a clase tendrán la oportunidad de ir recuperando la parte teórica a través de exámenes de cada unidad durante este periodo.

Para ello se utilizarán las herramientas digitales de las que disponemos como: Correo electrónico (por este medio se informará al alumno de las tareas a realizar), cuestionarios, Microsoft Teams....

ADAPTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

La calificación de esta evaluación se obtendrá aplicando los siguientes porcentajes:

- Examen teórico **70%**
 - Trabajos que deba presentar el alumno **30%. (Cuaderno, Trabajos, Supuestos prácticos....)**
**En cada parte es necesario obtener una calificación igual o superior a 5 para superar el módulo.*
-
- Se deberán realizar las tareas de recuperación encomendadas por el profesor para superar el módulo en el tercer trimestre. Será necesario entregar todos los trabajos que se piden, y obtener en cada uno de ellos una calificación igual o superior a 5.
 - Durante el tercer trimestre, se da la posibilidad de ir recuperando la parte teórica con exámenes parciales de cada unidad. En este caso si el alumno aprobase todos los exámenes teóricos en este periodo se le tendría en cuenta la media de todos ellos.
 - A los alumnos que han asistido regularmente a clase se les guarda la nota de la parte teórica, pero con una calificación de 5. Si el alumno/a ha perdido la evaluación continua no se le respetará si en marzo ha aprobado alguna de las partes. (Trabajos a entregar o examen teórico).
 - Si no entregan o se suspenden las actividades de recuperación o en los exámenes parciales no se obtiene en cada uno de ellos una nota mínima de 5, deberán presentarse al examen final de junio con todos los contenidos del módulo.
 - En el examen final de junio se tendrán en cuenta los mismos porcentajes. Si el alumno que debe realizar el examen final global, no presentará el cuaderno, actividades, trabajos que se le han pedido, se considerará que el examen está suspenso por no cumplir con todas las premisas necesarias para superar el examen.

Este es un RESUMEN de las adaptaciones a programaciones didácticas dirigido a los/as alumnos/as. Las programaciones completas están a disposición de los interesados para su consulta en la Jefatura de Estudios del Centro.