

## COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

### CRITERIOS DE EVALUACION

1	a	Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.
1	b	Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
1	c	Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
1	d	Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
1	e	Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.
1	f	Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.
1	g	Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado
1	h	Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.
1	i	Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
1	j	Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.
2	a	Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
2	b	Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
2	c	Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
2	d	Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación identificación y realización de la misma.
2	e	Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.
2	f	Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
2	g	Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
2	h	Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
2	i	Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
2	j	Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

3	a	Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
3	b	Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
3	c	Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.
3	d	Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.
3	e	Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
3	f	Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.
3	g	Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.
3	h	Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
3	i	Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.
3	j	Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar)
3	k	Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.
4	a	Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.
4	b	Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
4	c	Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.
4	d	Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.
4	e	Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
4	f	Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.
4	g	Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
4	h	Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).
4	i	Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.
4	j	Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.

4	k	Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.
5	a	Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
5	b	Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/ consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
5	c	Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
5	d	Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.
5	e	Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
5	f	Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
5	g	Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.
6	a	Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
6	b	Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
6	c	Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
6	d	Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
6	e	Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
6	f	Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.
6	g	Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
6	h	Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
6	i	Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.
6	j	Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.
7	a	Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales
7	b	Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
7	c	Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
7	d	Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.
7	e	Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
7	f	Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.
7	g	Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
7	h	Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
7	i	Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.

## PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN y CALIFICACIÓN

### A.- PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

#### Evaluación continua

Para llevar a cabo el proceso de evaluación se combinarán actividades y pruebas tanto teóricas como prácticas.

Se considerará que el alumno ha superado el módulo si obtiene una calificación igual o superior a 5 en TODOS los Resultados de Aprendizaje que forman parte del mismo, en cuyo caso, se calculará la calificación siguiendo el porcentaje asignado a cada uno de los resultados de aprendizaje. Todo ello, al objeto de garantizar la verificación de la adquisición de los resultados de aprendizaje de la oferta formativa establecida en el artículo 18 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio.

En el caso de que no se obtenga una calificación igual o superior a 5 en cada resultado de aprendizaje, la calificación máxima del módulo profesional será de 4 puntos.

Las pruebas escritas serán preferiblemente de tipo test y se marcará claramente la penalización por pregunta en blanco o fallida.

1. La evaluación será continua, se adaptará a las diferentes modalidades y metodologías de aprendizaje, y deberá basarse en la comprobación de los resultados de aprendizaje en las condiciones de calidad establecidas en el currículo. En todo caso, se llevará a cabo de acuerdo con lo recogido en los artículos 18, 93 y 107 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio.

2. El grado D contará con dos convocatorias anuales de evaluación para cada módulo profesional.

Para superar la prueba en conjunto deberán obtenerse como mínimo el 50% de la nota en cada una de las partes. Es decir, la evaluación será positiva con una nota igual o superior a 5 puntos.

Para los resultados de aprendizaje realizados en las empresas, se tendrá en cuenta el INFORME DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DEL TUTOR DUAL DE EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO considerando como un 10 si están superados y un 0 si no están superados

#### **Evaluaciones parciales (1ª, 2ª 3ª evaluación)**

Se tendrán en cuenta las unidades de trabajo vistas en cada evaluación y el porcentaje de resultados de aprendizaje vistos en ese momento, siguiendo los criterios citados anteriormente (calificación igual o superior a 5 en los resultados de aprendizaje).

#### **Evaluaciones finales**

Para la primera evaluación final se tendrán en cuenta todas las unidades de trabajo y resultados de aprendizaje.

Para la segunda evaluación final se evaluarán los resultados de aprendizaje no superados en la anterior evaluación final y para la superación del módulo profesional se tendrán en cuenta tanto los resultados de aprendizaje superados con anterioridad como el resultado obtenido en los resultados de aprendizaje que estaban pendientes de superación.

### **Imposibilidad de aplicar la evaluación continua**

El alumno/a perderá el derecho a la evaluación continua cuando el número de faltas de asistencia injustificadas sobrepase el 15% de la asistencia total anual de este módulo o por la no realización y entrega de trabajos (80% o más).

- Los alumnos/as tendrán derecho a la realización de una única prueba objetiva en junio de todos los contenidos programados para el módulo en cuestión. Este será el único instrumento de calificación representando la nota obtenida el 100% de la calificación.

### **B.- CALIFICACIÓN**

El alumno debe demostrar que ha adquirido todos los resultados de aprendizaje, no existiendo la posibilidad de compensar unos con otros. Se considera que un resultado de aprendizaje ha sido adquirido cuando obtenga una calificación igual o superior a 5, de conformidad con el artículo 12.2 de la Orden EDU/1575/2024, de 23 de diciembre.

a) La prueba específica de evaluación, versará sobre los contenidos y actividades desarrollados en clase. Se valorará de 1 a 10.

b) La calificación de las actividades (casos prácticos, retos, trabajos en grupo, etc.). Se valorará de 1 a 10.

c) Trabajo diario (ejercicios en el aula, trabajos en grupo, etc.). Se valorará de 1 a 10.

Para aprobar cada evaluación del módulo será necesario obtener al menos 5 puntos ponderados según lo anterior. Y para poder superar cada trimestre, se deberá obtener al menos 5 puntos en la prueba específica, 5 en las actividades y 5 en el trabajo diario. De no ser así, la evaluación estará suspensa.

En el examen escrito, por faltas de ortografía se restará de la nota de examen 0,15 por cada falta y 0,10 por cada tilde.

Las actividades propuestas deberán ser entregadas obligatoriamente en las fechas indicadas. La entrega fuera de plazo conllevará la no calificación del trabajo.

La nota final del curso se formará con las notas ponderadas obtenidas en las 3 evaluaciones, siempre que hayan sido superadas cada una de ellas. Las calificaciones de un trimestre no compensarán las de otro que estuviera suspenso.

### **CALIFICACIÓN EVALUACIÓN CONTINUA**

Se llevará a cabo una evaluación por trimestre, con el fin de informar al alumno de su progreso. La nota será proporcional o prorrateada según el porcentaje obtenido en cada resultado de aprendizaje. (calificación igual o superior a 5 en los resultados de aprendizaje).

### **C.- ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN**

#### **ALUMNOS CON EVALUACIÓN PARCIAL SUSPENSA**

Al objeto de favorecer que el alumno pueda superar sus dificultades, para los alumnos con evaluación parcial suspensa del módulo profesional se celebrarán actividades de recuperación parcial para los resultados de aprendizaje no superados (cada alumno según sus resultados de aprendizaje no superados).

La calificación obtenida en la recuperación para cada resultado de aprendizaje sustituirá a la que se hubiera obtenido con anterioridad (siempre que sea superior a la que se obtuvo).

#### ALUMNOS CON EL MÓDULO PROFESIONAL NO SUPERADO DESPUÉS DE LA PRIMERA EVALUACIÓN FINAL

El alumnado que no supere el módulo en la primera convocatoria final deberá presentarse a la segunda convocatoria final. Los alumnos en esta situación serán informados de las actividades de recuperación de aprendizajes diseñadas, permitiendo así la mejora de su aprendizaje para que puedan superar el módulo profesional, de acuerdo con el sistema de recuperación (cada alumno según sus resultados de aprendizaje no superados).