

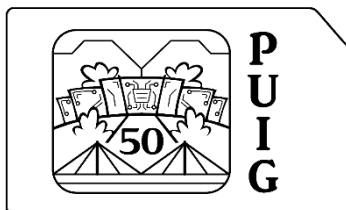
PROGRAMACIÓ DE CICLES FORMATIUS

Departament d'Administració i Gestió

AG10 (GA): CFGM Gestió Administrativa

MP01: Comunicació empresarial i atenció al client
(Llengües estrangeres)

MP01: Business communication and customer service



ÍNDEX

0. GESTIÓ DE LA PROGRAMACIÓ	2
1. COMPETÈNCIA GENERAL DEL TÍTOL	2
2. DURADA DEL MÒDUL PROFESSIONAL (MP)	2
3. RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS	2
4. AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL	2
5. ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MÒDUL PROFESSIONAL	3
6. ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL	3
7. RESULTATS D'APRENTATGE, CRITERIS D'AVAUACIÓ I CONTINGUTS DE LES UNITATS FORMATIVES SEGONS EL CURRÍCULUM OFICIAL PUBLICAT AL DOGC	4
7.1 UF1: Oral communication	4
7.2 UF2: Written communication	5
7.3 UF3: Information processing	7
7.4 UF4: Customer service	8
8. AVALUACIÓ DE LES UNITATS FORMATIVES	10
8.1 Metodologia	10
8.2 Instruments d'avaluació i recuperació	10
8.1.1 Avaluació ordinària	11
8.1.2 Avaluació en segona convocatòria	12
8.1.3 Espais, equipaments i recursos	12
9. ACTIVITATS D'ENSENYAMENT I APRENTATGE	12
9.1 UF1: Oral communication	12
9.2 UF2: Written communication	13
9.3 UF3: Information processing	14
9.4 UF4: Customer service	15
10. TEMPORITZACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL	16



PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS

CFGM: Gestió administrativa

**MP01: Comunicació empresarial i atenció al client
(Llengües estrangeres)**

MP01: Business communication and customer service

**Data de l'última
revisió: 01/09/2022**

1/16

0. GESTIÓ DE LA PROGRAMACIÓ

	Realitzat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Nom i Cognoms	Clara Isabel Tomasetti Urzaiz	Xavier Fernández	Xavier Fernández
Càrrec	Professora	Cap de departament	Cap de departament
Data	01/09/2022	09/11/2022	16/11/2022
Signatura	CT	XF	XF

Llistat de les modificacions			
Versió	Data	Descripció de la modificació	Distribució
1	01/09/2022	Versió inicial adaptada als currículums publicats el 2022.	Intranet

1. COMPETÈNCIA GENERAL DEL TÍTOL

La competència general d'aquest títol consisteix a realitzar activitats pròpies de la comunicació que s'estableix en una empresa des de l'àmbit administratiu, tant oralment com per escrit, així com la gestió i arxiu de la documentació i la comunicació externa de l'empresa amb els agents que interactuen amb aquesta. El mòdul s'imparteix en llengua anglesa, seguint les directrius del programa PILLE i en coordinació amb el professorat de la resta de mòduls impartits en anglès al cicle.

2. DURADA DEL MÒDUL PROFESSIONAL

La durada del mòdul és de 165 hores, que s'imparteixen al primer curs, a raó de 5 hores setmanals.

3. RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

Nom de la Unitat formativa	H. mín. + hlld	Durada
UF1: Oral communication	33h + 0	33h
UF2: Written communication	66h + 0	66h
UF3: Information processing	33h + 0	33h
UF4: Customer service	33h + 0	33h
<i>Les Unitats Formatives es realitzaran de forma seqüencial en l'ordre en que apareixen en aquest apartat.</i>	Total	165h



PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS

CFGM: Gestió administrativa

MP01: Comunicació empresarial i atenció al client
(Llengües estrangeres)

MP01: Business communication and customer service

Data de l'última
revisió: 01/09/2022

2/16

4. AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL

Per superar el Mòdul professional cal superar independentment les 4 Unitats Formatives. La qualificació del Mòdul Professional (Q_{MP}) s'obté segons la ponderació per hores:

$$QMP = 20\%QUF1 + 40\%QUF2 + 20\%QUF3 + 20\%QUF4$$

5. ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MÒDUL PROFESSIONAL

L'espai de treball és l'aula assignada al grup classe. Tenint en compte que desdobla al 60%, aquesta aula disposarà de:


- Ordinadors amb connexió a Internet per cable i tots els aplicatius necessaris per a fer el seguiment de les activitats instal·lats.
- Projector multimèdia.
- Pissarra.

El grup classe disposa d'un compte d'usuari al Moodle del centre i a la suite de Google (Drive i Mail entre d'altres) on:

- Tindran a l'abast tots els materials de curs.
- Estaran informats sobre les pràctiques i treballs a realitzar, així com els terminis de lliurament.
- Han de lliurar tots els treballs i pràctiques que se sol·licitin.
- Podran fer un seguiment de les seves qualificacions.
- Podran comunicar-se amb el/la professor/a i també amb la resta de companys sempre que les necessitats ho indiquin.

6. ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL

- Principis d'aprenentatge emprats: constructivisme, aprenentatge cooperatiu i aprenentatge observacional.
- El grup es desdoblarà el 60%, segons els criteris establerts pel Departament d'Ensenyament.
- Es faran activitats de grup sempre que així ho requereixin els continguts a desenvolupar.
- Per al desenvolupament de continguts s'utilitzaran, en els cassos que així ho requereixin, supòsits pràctics o activitats de simulació.
- L'eina bàsica de treball i de relació i comunicació amb els alumnes seran les eines de la suite de Google (principalment gmail).
- S'usarà principalment programari propietari, seguint el llibre «Communication & Customer Service», de la Ed. Mc Graw Hill (ISBN 978-84-481-8086-7); afegint activitats dinàmiques organitzades conjuntament amb el professorat d'anglès del cicle.
- La teoria s'impartirà seguint el llibre, sintetitzant a la pissarra els continguts més importants per a desglossar el vocabulari i les definicions clau en anglès.
- Normalment, els últims 10-15 minuts de classe es reserven per a resolució de dubtes de teoria i la realització d'activitats i exercicis pràctics vers la teoria estudiada.
- A les classes pràctiques es valorarà l'autonomia i la presa de decisions; potenciant l'habilitat de defensar les argumentacions (orals i escrites) en anglès.
- L'assistència es obligatòria, havent d'assistir a un mínim del 80 % de les hores lectives del MP per tal de no perdre el dret a l'avaluació continua.


	PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS CFGM: Gestió administrativa MP01: Comunicació empresarial i atenció al client (Llengües estrangeres) MP01: Business communication and customer service	Data de l'última revisió: 01/09/2022	3/16
---	--	---	------

- Tal i com recull el PILLE concedit al centre aquest curs, i per tal d'aconseguir una millora en la competència lingüística dels alumnes en llengua anglesa, s'utilitzarà l'anglès en la realització d'algunes de les activitats o exercicis del mòdul.

7. RESULTATS D'APRENTATGE, CRITERIS D'AVUACIÓ I CONTINGUTS DE LES UNITATS FORMATIVES SEGONS EL CURRÍCULUM OFICIAL PUBLICAT AL DOGC

7.1 UF1: Oral communication


RA1. Selecciona tècniques de comunicació, relacionant-les amb l'estructura i la imatge corporativa de l'empresa o organització i els fluxos d'informació existents.
Criteris d'avaluació
<p>1.1 Reconeix la necessitat de comunicació entre les persones en l'àmbit empresarial i/o de les organitzacions.</p> <p>1.2 Distingeix entre comunicació i informació en situacions empresarials i/o corporatives.</p> <p>1.3 Distingeix els elements i processos que intervenen en la comunicació oral.</p> <p>1.4 Reconeix els obstacles que hi pot haver en un procés de comunicació oral, presencial o no presencial.</p> <p>1.5 Determina la millor forma i actitud a l'hora de presentar el missatge oral.</p> <p>1.6 Aplica els conceptes d'imatge i cultura de l'empresa a l'àmbit de la comunicació oral.</p> <p>1.7 Diferencia els tipus d'organitzacions i el seu organigrama funcional.</p> <p>1.8 Distingeix les comunicacions orals, internes i externes, i els fluxos d'informació dins de l'empresa.</p> <p>1.9 Selecciona el destinatari i el canal adequat per a cada situació pel que fa a la comunicació oral.</p>
Continguts
<p>1 Selecció de tècniques de comunicació empresarial oral:</p> <p>1.1 Elements i barreres de la comunicació oral</p> <p>1.2 Comunicació i informació orals i comportament.</p> <p>1.2 Les relacions humanes i laborals en l'empresa.</p> <p>1.4 L'organització empresarial. Organigrames.</p> <p>1.5 Principis i tipus d'organització empresarial.</p> <p>1.6 Departaments i àrees funcionals tipus.</p> <p>1.7 Funcions del personal en l'organització.</p> <p>1.8 Descripció dels fluxos de comunicació oral.</p> <p>1.9 La comunicació oral interna en l'empresa: comunicació formal i informal.</p> <p>1.10 La comunicació oral externa en l'empresa. Les relacions públiques.</p>
RA2. Transmet informació de forma oral, vinculant-la als usos i costums socioprofessionals habituals en l'empresa i/o organització.
Criteris d'avaluació
<p>2.1. Identifica els principis bàsics a tenir en compte en la comunicació verbal.</p> <p>2.2. Identifica el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials.</p> <p>2.3. Utilitza amb eficàcia les dues llengües oficials en la transmissió d'informació i comunicació orals.</p> <p>2.4. Té en compte els costums socioculturals, locals i els dels clients o usuaris, i els usos empresarials.</p> <p>2.5. Identifica l'interlocutor, en situacions professionals habituals, observa les normes de protocol establertes i els principis deontològics de la professió, i adapta la seva actitud i conversa.</p> <p>2.6. Elabora el missatge verbal, de manera concreta i precisa, valorant i minimitzant les possibles dificultats en la seva transmissió.</p> <p>2.7. Utilitza el lèxic, expressions i estructures adequats al tipus de comunicació i als interlocutors.</p> <p>2.8. Aplica, segons els protocols establerts, el tractament personal i de gènere corresponents en situacions empresarials habituals.</p> <p>2.9. Presenta el missatge verbal elaborat utilitzant el llenguatge no verbal més adequat.</p> <p>2.10. Utilitza equips de telefonia, fixa i mòbil, i equips informàtics aplicant les normes bàsiques d'ús.</p> <p>2.11. Valora si la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i sensibilitat.</p>

	<p>PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS</p> <p>CFGM: Gestió administrativa</p> <p>MP01: Comunicació empresarial i atenció al client (Llengües estrangeres)</p> <p>MP01: Business communication and customer service</p>	<p>Data de l'última revisió: 01/09/2022</p>	<p>4/16</p>
---	---	--	-------------

<p>2.12. Analitza els errors comesos i proposa les accions correctives necessàries.</p> <p>2.13. Identifica les tècniques bàsiques utilitzades en els centres d'atenció al client/usuari i els protocols d'actuació establerts.</p> <p>2.14. Utilitza amb autonomia la llengua anglesa en comunicacions orals bàsiques.</p>
Continguts
<p>2. Transmissió de comunicació oral en l'empresa:</p> <p>2.1. Principis bàsics en les comunicacions orals.</p> <p>2.2. Normes d'informació i atenció oral.</p> <p>2.3. Tècniques de comunicació oral, habilitats socials i protocol.</p> <p>2.4. La comunicació no verbal.</p> <p>2.5. La comunicació verbal dins de l'àmbit de l'empresa i organitzacions.</p> <p>2.6. La comunicació telefònica. Protocol empresarials en la gravació de missatges.</p> <p>2.7. El telèfon i el seu ús. Telefonía fixa i telefonía mòbil: usos de cortesia. La centraleta. Ús de les guies telefòniques. Normes per parlar correctament per telèfon.</p> <p>2.8. Les centrals de serveis d'atenció telefònica als clients/usuaris. "Call centers".</p> <p>2.9. La informàtica en les comunicacions verbals. Videoconferències: programaris i protocols d'actuació.</p> <p>2.10. Comunicacions a la recepció de visites: acollida, identificació, gestió, comiat, en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.</p>

7.2 UF2: Written communication


RA1. Selecciona tècniques de comunicació escrita, relacionant-les amb l'estructura i imatge corporativa de l'empresa o organització i els fluxos d'informació existents
Criteris d'avaluació
<p>1.1. Identifica i valora la conveniència i/o obligació de comunicació escrita entre les persones en l'àmbit empresarial i/o de les organitzacions.</p> <p>1.2. Distingeix entre comunicació i informació en situacions empresarials i/o corporatives.</p> <p>1.3. Distingeix els elements i processos que intervenen en la comunicació escrita segons els canals utilitzats.</p> <p>1.4. Reconeix els obstacles que hi pot haver els processos de comunicació escrita empresarials habituals.</p> <p>1.5. Determina la millor forma i actitud a l'hora de presentar el missatge escrit segons el canal utilitzat.</p> <p>1.6. Aplica els conceptes d'imatge i cultura de l'empresa a l'àmbit de la comunicació escrita.</p> <p>1.7. Distingeix les comunicacions escrites, internes i externes, i els fluxos d'informació dins de l'empresa.</p> <p>1.8. Selecciona el destinatari i el canal adequat per a cada situació pel que fa a la comunicació escrita.</p>
Continguts
<p>Selecció de tècniques de comunicació empresarial escrita:</p> <p>1.1. Elements i barreres de la comunicació escrita.</p> <p>1.2. Comunicació i informació escrita i comportament.</p> <p>1.3. Les relacions humanes i laborals en l'empresa.</p> <p>1.4. L'organització empresarial. Organigrames.</p> <p>1.5. Principis i tipus d'organització empresarial.</p> <p>1.6. Descripció dels fluxos de comunicació escrita.</p> <p>1.7. Canals de comunicació escrita. Canals convencionals, noves tecnologies de telefonía i informàtiques. Internet, intranet, plataformes col·laboratives i de comunicació.</p> <p>1.8. La comunicació interna en l'empresa: comunicació formal i informal.</p> <p>1.9. La comunicació externa en l'empresa. La publicitat.</p>
RA2. Transmet informació escrita, aplicant les tècniques d'estil a diferents tipus de documents propis de l'empresa i de l'Administració Pública.
Criteris d'avaluació
<p>2.1. Selecciona els suports adequats en cada cas per elaborar i transmetre els documents: tipus de paper, sobres i d'altres.</p>

	<p>PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS</p> <p>CFGM: Gestió administrativa</p> <p>MP01: Comunicació empresarial i atenció al client (Llengües estrangeres)</p> <p>MP01: Business communication and customer service</p>	<p>Data de l'última revisió: 01/09/2022</p>	<p>5/16</p>
---	---	--	-------------

- 2.2. Identifica i reconeix els avantatges i els inconvenients dels canals de transmissió: correu convencional, correu electrònic, fax, burofax, missatges curts o altres similars.
- 2.3. Diferencia els suports més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat, i confidencialitat.
- 2.4. Identifica el destinatari aplicant les normes de protocol i els principis deontològics establerts.
- 2.5. Aplica en tot tipus de comunicació escrita el tractament personal i de gènere adequat.
- 2.6. Utilitza els llibres i manuals d'estil de l'empresa o corporació en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.
- 2.7. Classifica les tipologies més habituals de documents dins de l'empresa segons la seva finalitat.
- 2.8. Redacta, en les dues llengües oficials, els documents apropiats a les situacions professionals habituals, complint les normes ortogràfiques i sintàctiques en funció de la seva finalitat i de la situació de partida.
- 2.9. Identifica les eines de recerca d'informació per elaborar la documentació.
- 2.10. Utilitza amb agilitat aplicacions informàtiques de processament de textos o autoedició.
- 2.11. Utilitza els teclats aplicant correctament les tècniques mecanogràfiques de posició dels dits i corporal, amb velocitat, precisió i correcció de les dades gravades i/o els documents redactats.
- 2.12. Complimenta els llibres de registre d'entrada i sortida de correspondència i paqueteria en suport informàtic i convencional.
- 2.13. Utilitza la normativa sobre protecció de dades, conservació i destrucció de documents establerts per a les empreses i institucions, públiques i privades.
- 2.14. Aplica, en l'àmbit de la documentació escrita, les tècniques de les tres erres: reduir, reutilitzar i reciclar.
- 2.15. Utilitza amb autonomia la llengua anglesa en comunicacions escrites bàsiques.


Continguts

2. Transmissió de comunicació escrita en l'empresa:
 - 2.1. La comunicació escrita en l'empresa en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.
 - 2.2. Normes de comunicació i expressió escrita.
 - 2.3. Llibres i manuals d'estil de comunicació escrita en l'empresa i les organitzacions.
 - 2.4. Característiques principals de la correspondència comercial.
 - 2.5. La carta comercial. Estructura, estils i classes.
 - 2.6. Formats tipus de documents d'ús en l'empresa i en les Administracions Públiques.
 - 2.7. Mitjans i equips ofimàtics i telemàtics.
 - 2.8. Programari de tractament de la informació i d'edició.
 - 2.9. El correu electrònic i altres mitjans de comunicació online. Protocols de bones pràctiques en la comunicació professional online. Cibermaneres.
 - 2.10. Les centrals de serveis d'atenció online als clients/usuaris.
 - 2.11. La recepció, tramesa i registre de la correspondència.
 - 2.12. Serveis de correus, circulació interna de correspondència i paqueteria.
 - 2.13. Aplicació de procediments de seguretat i confidencialitat de la informació.

	<p>PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS CFGM: Gestió administrativa MP01: Comunicació empresarial i atenció al client (Llengües estrangeres) MP01: Business communication and customer service</p>	<p>Data de l'última revisió: 01/09/2022</p>	<p>6/16</p>
---	---	--	-------------

7.3 UF3: Information processing


RA1. Arxiva informació en suport paper i informàtic, reconeixent els criteris de eficiència i estalvi en els tràmits administratius.
Criteris d'avaluació
<p>1.1 Identifica els avantatges i els inconvenients del sistema d'organització de la informació emprat i valora els objectius que persegueix l'empresa o organització.</p> <p>1.2 Diferencia les tècniques d'organització de la informació que es poden aplicar en una empresa o institució, així com els procediments habituals de registre, classificació, distribució, arxiu i destrucció de la informació en les organitzacions.</p> <p>1.3 Identifica els suports d'arxiu i registre i les prestacions de les aplicacions informàtiques específiques més utilitzades en funció de les característiques de la informació a emmagatzemar.</p> <p>1.4 Determina, en situacions professionals habituals, el sistema d'accessos i els nivells de seguretat que han d'acomplir els arxius i registres en compliment de la normativa vigent i segons els suports utilitzats.</p> <p>1.5 Identifica les principals bases de dades de les organitzacions, l'estructura i les funcions.</p> <p>1.6 Determina el sistema de classificació, registre i arxiu apropiats per al tipus de document.</p> <p>1.7 Reconeix la documentació que han d'integrar els diferents expedients, arxius i registres, segons els criteris establerts per l'empresa o l'organització.</p> <p>1.8 Confecciona, segons instruccions rebudes, arbres d'arxius informàtics per a una ordenació òptima de la documentació digital.</p> <p>1.9 Confecciona registres informàtics senzills amb aplicacions informàtiques habituals que permetin recerques bàsiques.</p> <p>1.10 Aplica les tècniques d'arxiu adequades en els intercanvis d'informació telemàtica (intranet, extranet, correu electrònic, plataformes col·laboratives o de comunicació i altres).</p> <p>1.11 Reconeix i utilitza amb agilitat els procediments de consulta, en suport convencional i digital, i de conservació de la informació i la documentació, i en detecta els errors.</p> <p>1.12 Utilitza els teclats aplicant-hi correctament les tècniques mecanogràfiques de posició dels dits i de posició corporal, amb velocitat, precisió i correcció de les dades gravades, dels documents redactats i de les consultes efectuades.</p> <p>1.13 Respecta els nivells de protecció, seguretat i accés a la informació, així com la normativa vigent tant en documents físics com en bases de dades informàtiques.</p> <p>1.14 Aplica, en l'elaboració i arxiu de la documentació, les tècniques de les tres erres: reduir, reutilitzar i reciclar.</p> <p>1.15 Reconeix els avantatges del "paper zero" i n'identifica les organitzacions pioneres, i els paràmetres de funcionament necessaris.</p>
Continguts
<p>1. Arxiu de la informació en suport paper i informàtic:</p> <p>1.1 Finalitats i objectius de l'arxiu i els registres.</p> <p>1.2 Tècniques d'arxiu. Classes d'arxiu segons diferents paràmetres.</p> <p>1.3 Confecció i presentació d'informes procedents de l'arxiu.</p> <p>1.4 Purga i destrucció de la documentació.</p> <p>1.5 Confidencialitat de la informació i documentació. Llei de protecció de dades.</p> <p>1.6 Centralització o descentralització de l'arxiu.</p> <p>1.7 Arxiu de la informació en suport paper.</p> <p>1.7.1 Classificació i ordenació de documents i registres.</p> <p>1.7.2 Normes de classificació. Avantatges i inconvenients.</p> <p>1.7.3 Arxiu de documents. Captació, elaboració de dades i la seva custòdia.</p> <p>1.7.4 Sistemes d'arxiu convencionals. Classificació de la informació.</p> <p>1.7.5 El procés d'arxiu.</p> <p>1.7.6 L'accés a la consulta.</p> <p>1.8 Arxiu de la informació en suport informàtic.</p> <p>1.8.1 Les bases de dades per al tractament de la informació.</p> <p>1.8.2 Estructura i funcions d'una base de dades.</p> <p>1.8.3 Procediments de protecció de dades.</p> <p>1.8.4 Arxius i carpetes.</p>

	<p>PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS</p> <p>CFGM: Gestió administrativa</p> <p>MP01: Comunicació empresarial i atenció al client (Llengües estrangeres)</p> <p>MP01: Business communication and customer service</p>	<p>Data de l'última revisió: 01/09/2022</p>	<p>7/16</p>
---	---	--	-------------

- 1.8.5 Sistemes d'arxiu digitals: en suport informàtic, digitalitzats, microfilmats o altres. Arxius en ordinadors monolloc, multiusuaris, en línia, en aplicacions informàtiques de consulta o altres.
- 1.8.6 Organització en carpetes del correu electrònic i altres sistemes de comunicació telemàtica.
- 1.8.7 Permisos d'accés a la consulta d'arxius digitals.

7.4 UF4: Customer service

RA1. Reconeix necessitats de possibles clients aplicant tècniques de comunicació.
Criteris d'avaluació
<p>1.1 Desenvolupa tècniques de comunicació i habilitats socials que faciliten l'empatia amb el client/usuari en situacions d'atenció/assessorament.</p> <p>1.2 Identifica les fases que componen el procés d'atenció al client/consumidor/usuari a través de diferents canals de comunicació.</p> <p>1.3 Reconeix els errors més habituals que es cometen en la comunicació amb el client/consumidor/usuari, en petites i mitjanes empreses o en grans empreses i/o organitzacions.</p> <p>1.4 Identifica el comportament del client/consumidor/usuari.</p> <p>1.5 Analitza les motivacions de compra o demanda d'un servei del client/usuari.</p> <p>1.6 Obté, en cas que sigui necessari, la informació històrica del client.</p> <p>1.7 Adapta de manera adequada l'actitud i el discurs a la situació de la qual es parteix.</p> <p>1.8 Manté la forma i l'actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client/usuari en funció del canal de comunicació utilitzat.</p> <p>1.9 Distingeix les diferents etapes d'un procés comunicatiu d'atenció al client.</p>
Continguts
<p>1. Reconeixement de necessitats dels clients:</p> <p>1.1 Concepte i identificació de client: el client intern; el client extern.</p> <p>1.2 El coneixement del client/usuari i les seves motivacions.</p> <p>1.3 Elements de l'atenció al client/usuari: entorn, organització i empleats.</p> <p>1.4 Fases de l'atenció al client: l'acollida, el seguiment, la gestió i el comiat.</p> <p>1.5 La percepció del client/usuari respecte a l'atenció rebuda.</p> <p>1.6 La satisfacció del client.</p> <p>1.7 Els processos en contacte amb el client extern.</p> <p>1.8 Aplicacions específiques de gestió de clients.</p>
RA2. Atén consultes, queixes i reclamacions de possibles clients aplicant la normativa vigent en matèria de consum.
Criteris d'avaluació
<p>2.1 Descriu les funcions del departament d'atenció al client en empreses/usuaris en les organitzacions.</p> <p>2.2 Interpreta la comunicació rebuda per part del client/usuari.</p> <p>2.3 Identifica els elements de la queixa/reclamació.</p> <p>2.4 Reconeix les fases que componen el pla intern de resolució de queixes/reclamacions i els circuits administratius corresponents.</p> <p>2.5 Identifica i localitza la informació que cal subministrar al client/usuari en l'àmbit de les seves competències o segons les instruccions rebudes.</p> <p>2.6 Utilitza els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions, o les aplicacions o registres informàtics.</p> <p>2.7 Emplena, en cas que sigui necessari, formularis i escrits de resposta, en les dues llengües oficials, segons les instruccions rebudes i respectant els protocols establerts, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de comunicació.</p> <p>2.8 Emplena formularis i/o escrits de resposta senzills, en llengua anglesa, sobre consultes i reclamacions bàsiques.</p> <p>2.9 Reconeix la importància de la protecció del consumidor.</p> <p>2.10 Identifica la normativa en matèria de consum.</p> <p>2.11 Diferencia els tipus de demanda o reclamació.</p> <p>2.12 Reconeix els organismes de defensa dels clients/consumidors/usuaris.</p>
Continguts
2. Atenció de consultes, queixes i reclamacions:

	<p>PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS</p> <p>CFGM: Gestió administrativa</p> <p>MP01: Comunicació empresarial i atenció al client (Llengües estrangeres)</p> <p>MP01: Business communication and customer service</p>	<p>Data de l'última revisió: 01/09/2022</p>	<p>8/16</p>
---	---	--	-------------

- 2.1 El departament d'atenció al client/consumidor/usuari. Funcions.
- 2.2 Valoració del client de l'atenció rebuda: reclamació, queixa, suggeriment, felicitació.
- 2.3 Elements d'una queixa o reclamació.
- 2.4 Les fases de la resolució de queixes/reclamacions. Comunicacions de resposta en les dues llengües oficials i respostes bàsiques en llengua anglesa.
- 2.5 El consumidor.
- 2.6 Institucions de consum.
- 2.7 Normativa en matèria de consum.
- 2.8 Procediment de recollida de les reclamacions i denúncies.
- 2.9 Tramitació i gestió.
- 2.10 Institucions de defensa dels drets dels consumidors.

RA3. Potència la imatge d'empresa reconeixent i aplicant els elements i eines del màrqueting en el seu ampli ventall de possibilitats.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica el concepte de màrqueting.
- 3.2 Reconeix les funcions principals del màrqueting, en les petites i mitjanes empreses i en les grans empreses i organitzacions.
- 3.3 Valora la importància del departament de màrqueting, en les petites i mitjanes empreses i en les grans empreses i organitzacions.
- 3.4 Diferencia els elements i eines bàsics que componen el màrqueting.
- 3.5 Reconeix la rellevància del màrqueting mòbil i el màrqueting digital i les seves potencialitats.
- 3.6 Valora la importància de la imatge corporativa per aconseguir els objectius de l'empresa.
- 3.7 Valora la importància de les relacions públiques i l'atenció al client per a la imatge de l'empresa.
- 3.8 Identifica la fidelització del client com a un objectiu prioritari del màrqueting, i reconeix els mitjans més utilitzats per aconseguir-la per empreses i corporacions.

Continguts

- 3. Potenciació de la imatge de l'empresa:
 - 3.1 El màrqueting en l'activitat econòmica: la seva influència en la imatge de l'empresa i/o organització.
 - 3.2 Naturalesa i abast del màrqueting.
 - 3.3 Polítiques de comunicació.
 - 3.4 El màrqueting mòbil. Les tecnologies de comunicació i telefonia mòbils. Georeferències.
 - 3.5 El màrqueting digital. Les xarxes a internet com a eina de fidelització i promoció. Principals xarxes.
 - 3.6 Xarxes socials. Xarxes professionals. Xarxes audiovisuals. La reputació en línia.
 - 3.7 Aplicacions informàtiques específiques de màrqueting.
 - 3.7.1 La publicitat: Concepte, principis i objectius.
 - 3.7.2 La publicitat digital.
 - 3.7.3 Les relacions públiques.
 - 3.7.4 La responsabilitat social corporativa (RSC).

RA4. Aplica procediments de qualitat en l'atenció al client identificant-ne els estàndards establerts.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Identifica els factors que influeixen en la prestació del servei al client/usuari.
- 4.2 Descriu les fases del procediment de relació amb els clients/usuaris.
- 4.3 Descriu els estàndards de qualitat definits en la prestació del servei.
- 4.4 Valora la importància d'una actitud proactiva per anticipar-se a possibles incidències en els processos.
- 4.5 Reconeix l'impacte que una actitud d'orientació al client empàtica i un alt nivell de resiliència tenen en un servei d'atenció al client de qualitat.
- 4.6 Detecta els errors produïts en la prestació del servei i proposa millores en l'àmbit d'actuació.
- 4.7 Aplica el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes.
- 4.8 Explica el significat i valora la importància del servei postvenda en els processos comercials.
- 4.9 Reconeix les garanties dels productes o serveis comercialitzats, i pot informar-ne al client en l'àmbit de les seves competències.
- 4.10 Descriu les variables que constitueixen el servei postvenda i la seva relació amb la fidelització



PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS

CFGM: Gestió administrativa

MP01: Comunicació empresarial i atenció al client (Llengües estrangeres)

MP01: Business communication and customer service

Data de l'última revisió: 01/09/2022

9/16

del client.

4.11 Identifica les situacions comercials que requereixen seguiment i servei postvenda.

4.12 Descriu els mètodes més utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda, així com les seves fases i eines.

4.13 Aplica, en l'àmbit de la seva competència, els controls de qualitat corresponents segons les instruccions rebudes.

4.14 Identifica les característiques de l'externalització de l'atenció al client/usuari, valorant-ne possibles avantatges i inconvenients.

Continguts

4. Aplicació de procediments de qualitat en l'atenció al client:

4.1 La qualitat del servei com a element de la competitivitat de l'empresa.

4.2 Les actituds i la gestió de les emocions en l'atenció al client.

4.3 Tractament d'anomalies produïdes en la prestació del servei.

4.4 Garanties.

4.5 Procediments de control del servei.

4.6 Avaluació i control del servei.

4.7 Control del servei postvenda.

4.8 La fidelització del client.

4.9 L'externalització dels centres d'atenció als clients/usuaris.

8. AVALUACIÓ DE LES UNITATS FORMATIVES

8.1 Metodologia

Totes les activitats d'ensenyament-aprenentatge segueixen una línia metodològica comuna:

- La teoria s'enseny a classe, seguint la guia del llibre de text i utilitzant la pissarra per a exposar-la en forma d'esquemes i profunditzant en la definició dels conceptes claus en anglès.
- Posteriorment, la teoria s'ha d'anar repassant a casa, per part de l'alumne, per a poder aclarir els dubtes el proper dia de classe. En aquest sentit, les hores de classe també es reserven per aclarir dubtes i ampliar la teoria si fos necessari.
- Igualment, els últims 10-15 minuts de classe s'utilitzen per a realitzar activitats (individuals o en grup), que s'acabaran com a deures a casa o en la propera sessió, si fos necessari; i s'entregaran mitjançant correu electrònic o en paper.
- La correcció de les activitats s'anirà fent de forma individualitzada (fent el feedback a cada alumne aprofitant els desdoblaments) o entre tots a la pissarra.
- Les tasques són de lliurament obligatori i s'han de realitzar individualment o en grup, segons la disponibilitat de l'espai i/o materials ho permetin. El valor percentual de cada tasca ve marcat en l'apartat d'avaluació de la UF.
- Puntualment, es podrà realitzar un simulacre d'examen, per a conèixer el grau de comprensió dels continguts, utilitzant models tipus text (a partir del llibre) o similars.
- Al final de cada UF, hi haurà una prova escrita.


8.2 Instruments d'avaluació i recuperació

L'avaluació per a cada Unitat Formativa es durà a terme mitjançant 2 vies:

- Avaluació ordinària.
- Avaluació en segona convocatòria.

8.2.1 Avaluació ordinària

L'avaluació ordinària de cada Unitat formativa es farà de forma contínua al llarg de la durada de la mateixa.

	PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS CFGM: Gestió administrativa MP01: Comunicació empresarial i atenció al client (Llengües estrangeres) MP01: Business communication and customer service	Data de l'última revisió: 01/09/2022	10/16
---	--	---	-------

Els instruments d'avaluació ordinària estaran formats per tasques, registres d'observació a l'aula i prova escrita al final de cada UF.

En detall, els alumnes poden aprovar cada Unitat Formativa per avaluació contínua si es compleix les següents condicions:

- És obligatori el lliurament totes les activitats dins el termini establert si es vol optar a la màxima nota.
- El lliurament fora de termini d'activitats resta un punt addicional per cada dia de retard.
- La nota mitjana de les activitats ha de ser com a mínim de 5 punts sobre 10.
- Els registres d'observació a l'aula es basaran, principalment, en la participació en anglès de l'alumnat vers els continguts treballats.
- A la prova escrita final de cada unitat formativa, s'haurà d'obtenir un mínim de 4 punts sobre 10 per a què pugui fer mitja amb les notes de les activitats, ja que si no s'assoleix aquest mínim no es farà mitja amb la resta de qualificacions de la UF i prevaldrà aquesta qualificació (sent, per tant, necessari aprovar la UF pel procés d'avaluació extra).

De complir-se les condicions anteriors, la nota de la UF es calcula de la següent manera:

A: Activitats, supòsits pràctics → 60% de la nota final de cada UF.

P: Prova-Examen → 30% de la nota final de cada UF.

O: Registres d'observació → 10% de la nota final de cada UF.

El següent quadre mostra com s'obté la qualificació de cada Activitat d'aprenentatge, en funció dels instruments d'avaluació:

UF 1 Oral communication

Qualificació de les Activitats d'Aprenentatge	Instruments d'avaluació (%)		
	A	P	O
AA1	60	30	10
AA2	60	30	10
AA3	60	30	10

La qualificació de la UF1 (*QUF1*) s'obté segons la següent ponderació:


$$QUF1 = 34\% A1 + 33\% A2 + 33\% A3$$

UF 2 Written communication

Qualificació de les Activitats d'Aprenentatge	Instruments d'avaluació (%)		
	A	P	O
AA1	60	30	10
AA2	60	30	10
AA3	60	30	10
AA4	60	30	10

La qualificació de la UF2 (*QUF2*) s'obté segons la següent ponderació:

$$QUF2 = 40\% A1 + 40\% A2 + 10\% A3 + 10\% A4$$

	PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS CFGM: Gestió administrativa MP01: Comunicació empresarial i atenció al client (Llengües estrangeres) MP01: Business communication and customer service	Data de l'última revisió: 01/09/2022	11/16

UF 3 Information processing

Qualificació de les Activitats d'Aprenentatge	Instrumentes d'avaluació (%)		
	A	P	O
AA1	60	30	10
AA2	60	30	10
AA3	60	30	10

La qualificació de la UF3 (QUF3) s'obté segons la següent ponderació:

$$\text{QUF3} = 30\% \text{ A1} + 15\% \text{ A2} + 55\% \text{ A3}$$

UF 4 Customer service

Qualificació de les Activitats d'Aprenentatge	Instrumentes d'avaluació (%)		
	A	P	O
AA1	60	30	10
AA2	60	30	10
AA3	60	30	10
AA4	60	30	10

La qualificació de la UF4 (QUF4) s'obté segons la següent ponderació:


$$\text{QUF4} = 30\% \text{ A1} + 30\% \text{ A2} + 25\% \text{ A3} + 15\% \text{ A4}$$

8.2.2 Avaluació en segona convocatòria

En cas de no superar una Unitat Formativa de forma contínua (és a dir, alumnes que tinguin una nota inferior a 5 punts a l'avaluació ordinària), es realitzarà una prova en segona convocatòria, en el període de recuperació establert pel centre.

8.2.3 Espais, equipaments i recursos

Els indicats en l'apartat corresponent dels espais, equipaments i recursos del Mòdul Professional.

	PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS CFGM: Gestió administrativa MP01: Comunicació empresarial i atenció al client (Llengües estrangeres) MP01: Business communication and customer service	Data de l'última revisió: 01/09/2022	12/16
---	--	---	-------

9. ACTIVITATS D'ENSENYAMENT I APRENENTATGE

9.1 UF1: Oral communication

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació	
				CA's	Instruments d'avaluació
A1 Elements de la comunicació i comunicació empresarial		11h			
Descripció	Mitjançant classes didàctiques i una sèrie d'exercicis distingirem entre els elements que participen en una comunicació i posteriorment els fluxos de comunicació que existeixen a l'empresa, així com les diferents comunicacions orals que poden existir	1	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	1,2,3,4,5,6,7,8,9	- Observació de la correcta realització de les activitats - Prova escrita

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació	
				CA's	Instruments d'avaluació
A2 Comunicació telefònica i debat (reunió/discussió en grup)		11h			
Descripció	Mitjançant exercicis es busca trobar que l'alumne tingui fluïdesa en les comunicacions telefòniques en l'àmbit empresarial així com en el registre de la trucada *Es faran trucades en anglès d'acord amb el projecte PILLE	2	1,2,3,5,6,7,8,9	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14	- Observació de la correcta realització de les activitats - Prova escrita

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació	
				CA's	Instruments d'avaluació
A3 Exposició oral		11h			
Descripció	Definició de l'exposició oral, del llenguatge no verbal, així com les tècniques per a fer que una exposició sigui amena i efectiva al mateix temps	2	1,2,3,4,5,6,7,8,9	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14	- Observació de la correcta realització de les activitats - Prova escrita



PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS

CFGM: Gestió administrativa

MP01: Comunicació empresarial i atenció al client
(Llengües estrangeres)

MP01: Business communication and customer service

Data de l'última revisió: 01/09/2022

13/16

9.2 UF2: Written communication

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	CA's	Avaluació Instrumentes d'avaluació
A1 Introducció a la comunicació escrita i canals		25h	1, 2, 3, 4, 5,6, 7,8,9 10	1,2,3,6	- Observació de la correcta realització de les activitats - Prova escrita
Descripció	Classes didàctiques i activitats encaminades a que l'alumne tingui clar tots els canals i fluxos de comunicació de l'empresa, així com la correcta utilització dels mateixos	1			
		2	11,12,13	1,2,3	

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	CA's	Avaluació Instrumentes d'avaluació
A2 Carta comercial		25h	1, 2, 3, 4, 5,6, 7,8,9 10	4,5,6,7 ,8,9,10 ,11,12, 13,14, 15	- Observació de la correcta realització de les activitats - Prova escrita
Descripció	Activitats de redacció i composició d'una carta comercial. *Es faran redaccions en anglès d'acord amb el projecte PILLE	2			

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	CA's	Avaluació Instrumentes d'avaluació
A3 Redacció d'altres documents		8h	6,9	5,7,8	- Observació de la correcta realització de les activitats - Prova escrita
Descripció	Activitats de redacció i composició d'una d'altres documents que s'utilitzen en l'àmbit administratiu.	2			

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	CA's	Avaluació Instrumentes d'avaluació
A4 Recepció i registre de documents		8h	12,13,14	11,12, 13	- Observació de la correcta realització de les activitats - Prova escrita
Descripció	Activitats de recepció i registre de entrada i sortida de documents de l'empresa	2			



PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS

CFGM: Gestió administrativa

MP01: Comunicació empresarial i atenció al client
(Llengües estrangeres)

MP01: Business communication and customer service

Data de l'última
revisió: 01/09/2022

14/16

9.3 UF3: Information processing

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	CA's	Avaluació Instrumentos d'avaluació
A1 Arxivament de la informació en suport paper					
	10h				
Descripció	<ul style="list-style-type: none"> •Destrucció de documents i conservació de dades. •Activitats organització arxiu físic. •Activitats organització arxiu centralitzat. •Activitats organització arxiu descentralitzat. •Activitats organització arxiu mixt. •Arxius actius, semiactius i definitius. •Equips necessaris per guardar els documents. 	1	3,4,7,8	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.6, 1.7, 1.11, 1.13, 1.14	- Observació de la correcta realització de les activitats - Prova escrita

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	CA's	Avaluació Instrumentos d'avaluació
A2 Arxivament de la informació en suport informàtic					
	5h				
Descripció	Les bases de dades Procediments de protecció de dades	1	9,10,11,12, 13,14	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9., 1.10, 1.11, 1.12, 1.13, 1.14	- Observació de la correcta realització de les activitats - Prova escrita

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	CA's	Avaluació Instrumentos d'avaluació
A3 Sistemes per classificar i ordenar la documentació					
	18h				
Descripció	Classificació i ordenació de documents Activitats d'arxiu sistema alfabètic Activitats sistema numèric Activitats del mètode alfanumèric. Activitats criteri cronològic Activitats sistema geogràfic. Activitats classificació per matèries o assumptes. •Normes de seguretat i accés als arxius.	1	1,2,3,4,5,6	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.6, 1.7, 1.11, 1.13, 1.14	- Observació de la correcta realització de les activitats - Prova escrita



PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS

CFGM: Gestió administrativa

**MP01: Comunicació empresarial i atenció al client
(Llengües estrangeres)**

MP01: Business communication and customer service

Data de l'última revisió: 01/09/2022

15/16

9.4 UF4: Customer service

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació		
				CA's	Instruments d'avaluació	
A1 El màrqueting a l'empresa		10h	3	1,2,3,4,5,6,7	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8	- Observació de la correcta realització de les activitats - Prova escrita
Descripció	Concepte i utilitat del màrqueting. El màrqueting estratègic: pla de màrqueting. Màrqueting operatiu La comunicació com a variable del màrqueting. La imatge de la empresa..					

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació		
				CA's	Instruments d'avaluació	
A2 El client		10h	1	1,2,3,4,5,6,	1.1, 1.3,1.4, 1.5, 1.8, 2.2, 4.1, 4.2,4.5, 4.8, 4.9,	- Observació de la correcta realització de les activitats - Prova escrita
Descripció	Concepte i identificació del client El comportament del client. Les relacions amb el client					

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació		
				CA's	Instruments d'avaluació	
A3 Organització de l'atenció al client		8h	4	1,2,3,4,5,6,7	1.2, 1.9, 2.1, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 4.10, 4.11, 4.12, 4.13	- Observació de la correcta realització de les activitats - Prova escrita
Descripció	El departament d'atenció al client. Servei postvenda. Reconèixer les fases pla intern resolució reclamacions. Valoració de les reaccions del client. Gestió de queixes i reclamacions. Qualitat en l'atenció al client.	2	1,2,3,4			



Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació	
				CA's	Instruments d'avaluació
A4 La protecció del consumidor		5h			
Descripció	El consumidor: concepte i dret. Organismes de defensa del consumidors. Marc jurídic de la defensa del consumidor. El sistema arbitral de consum.	2	5,6,7,8	1.8, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12, 4.5	- Observació de la correcta realització de les activitats - Prova escrita

10. TEMPORITZACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL

La següent taula reflecteix la distribució horària de cada setmana lectiva per cada una de les Unitats Formatives que componen el Mòdul Professional.

Setmana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Total
UF1	5	5	5	5	5	5	3																										33h	
UF2							2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4													66h	
UF3																				1	5	5	5	5	5	5	2					33h		
UF4																																33h		



PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS

CFGM: Gestió administrativa
MP01: Comunicació empresarial i atenció al client
 (Llengües estrangeres)
MP01: Business communication and customer service

Data de l'última revisió: 01/09/2022

17/16