PROGRAMACIÓ DE CICLES FORMATIUS

Departament Administració i Gestió

AG10 (GA): CFGM Gestió Administrativa

MP01: Comunicació i atenció al client

(UF1 - Comunicació Oral i UF4 - Atenció al client)

ÍNDEX

0. GESTIÓ DE LA PROGRAMACIÓ 2

1. COMPETÈNCIA GENERAL DEL TÍTOL 2

2. DURADA DEL MÒDUL PROFESSIONAL 2

3. RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS 3

4. AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL 3

5. ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MÒDUL PROFESSIONAL 4

6. ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL 4

7. RESULTATS D'APRENENTATGE, CRITERIS D'AVALUACIÓ I CONTINGUTS DE LES UNITATS FORMATIVES SEGONS EL CURRÍCULUM OFICIAL PUBLICAT AL DOGC 5

7.1 UF1: Comunicació empresarial oral 5

7.2 UF4: Atenció al client 6

8. AVALUACIÓ DE LES UNITATS FORMATIVES **10**

8.1 Metodología 10

8.2 Instruments d'avaluació i recuperació 10

8.2.1 Avaluació ordinària 10

8.2.2 Avaluació en segona convocatòria 10

8.2.3 Espais, equipaments i recursos 10

9. ACTIVITATS D'ENSENYAMENT I APRENENTATGE 13

9.1 UF1: Comunicació empresarial oral 13

9.2 UF4: Atenció al client 12

10. TEMPORITZACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL **14**

0. GESTIÓ DE LA PROGRAMACIÓ

	Realitzat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Nom i Cognoms	Sònia Martínez	Xavier Fernández	Xavier Fernández
Càrrec	Professora FOL	Cap de departament	Cap de departament
Data	15/06/2022	09/11/2022	16/11/2022
Signatura	SM	XF	XF

Llistat de les modificacions

Versió	Data	Descripció de la modificació	Distribució
1	15/06/2022	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.

2. DURADA DEL MÒDUL PROFESSIONAL

La durada del Mòdul Professional és de 66 hores que s'imparteixen a segon curs, a raó de 2 hores setmanals.

3. RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

Nom de la Unitat formativa	H. mín. + hlld	Durada
UF1: Comunicació Oral	33h + 0h	33h
NF1: Les organitzacions empresarials	5h + 0h	5h
NF2: El procés de comunicació	5h + 0h	5h
NF3: La comunicació a l'empresa	5h + 0h	5h
NF4: La comunicació no verbal	8h + 0h	8h
NF5: La comunicació oral	5h + 0h	5h
NF6: La comunicació telefónica	5h + 0h	5h
UF2: Comunicació empresarial oral	33h + 33h	66h
UF3: Sistemes d'arxiu	33h + 0h	33h
UF4: Atenció al client:	33h + 0h	33h
NF1: El departament d'atenció al client	11h + 0h	11h
NF2: El servei postvenda	11h + 0h	11h
NF3: Comunicació assertiva	11h + 0h	11h

Les Unitats Formatives es realitzaran de forma seqüencial, pot consultar-se l'ordre exacte a l'apartat de Temporització del Mòdul Professional".

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:

$$Q_{MP} = 0{,}20\ Q_{UF1} + 0{,}40\ Q_{UF2} + 0{,}20\ Q_{UF3} + 0{,}20\ Q_{UF4}$$

5. ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MÒDUL PROFESSIONAL

L'espai de treball és l'aula assignada al grup classe, on 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 basat en projectes, aprenentatge cooperatiu i aprenentatge observacional.
- El grup es desdoblarà el 100% de les sessions.
- L'eina bàsica de treball i de relació i comunicació amb els alumnes serà el Moodle i les eines de la suite de Google (Drive i Mail).
- La teoría s'impartirà en forma de vídeos de 15-20 minuts de durada que els alumnes hauran de visualitzar a casa.
- Les hores 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. Es potenciarà l'habilitat de la recerca per internet així com se censurarà el plagi de contingut de la web.
- S'usaran diferents eines de suport al desenvolupament i es treballaran diferents llenguatges de programació durant el transcurs del mòdul.
- L'assistència és obligatòria, havent d'assistir a un mínim del 80% de les hores lectives del Mòdul Professional per tal de no perdre el dret a l'avaluació continua.

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

7.1 UF1: Comunicació empresarial oral

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
a) Reconeix la necessitat de comunicació entre les persones en l'àmbit empresarial i/o de les organitzacions. b) Distingeix entre comunicació i informació en situacions empresarials i/o corporatives. c) Distingeix els elements i processos que intervenen en la comunicació oral. d) Reconeix els obstacles que hi pot haver en un procés de comunicació oral, presencial o no presencial. e) Determina la millor forma i actitud a l'hora de presentar el missatge oral. f) Aplica els conceptes d'imatge i cultura de l'empresa a l'àmbit de la comunicació oral. g) Diferencia els tipus d'organitzacions i el seu organigrama funcional. h) Distingeix les comunicacions orals, internes i externes, i els fluxos d'informació dins de l'empresa. i) Selecciona el destinatari i el canal adequat per a cada situació pel que fa a la comunicació oral.
Continguts
1. Selecció de tècniques de comunicació empresarial oral: 1.1 Elements i barreres de la comunicació oral 1.2 Comunicació i informació orals i comportament. 1.3 Les relacions humanes i laborals en l'empresa. 1.4 L'organització empresarial. Organigrames. 1.5 Principis i tipus d'organització empresarial. 1.6 Departaments i àrees funcionals tipus. 1.7 Funcions del personal en l'organització. 1.8 Descripció dels fluxos de comunicació oral. 1.9 La comunicació oral interna en l'empresa: comunicació formal i informal. 1.10 La comunicació oral externa en l'empresa. Les relacions públiques.
RA2. Transmet informació de forma oral, vinculant-la als usos i costums socioprofessionals habituals en l'empresa i/o organització.
Criteris d'avaluació
a) Identifica els principis bàsics a tenir en compte en la comunicació verbal. b) Identifica el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials. c) Utilitza amb eficàcia les dues llengües oficials en la transmissió d'informació i comunicació orals. d) Té en compte els costums socioculturals, locals i els dels clients o usuaris, i els usos empresarials. e) 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. f) Elabora el missatge verbal, de manera concreta i precisa, valorant i minimitzant les possibles dificultats en la seva transmissió.

g) Utilitza el lèxic, expressions i estructures adequats al tipus de comunicació i als interlocutors. h) Aplica, segons els protocols establerts, el tractament personal i de gènere corresponents en situacions empresarials habituals. i) Presenta el missatge verbal elaborat utilitzant el llenguatge no verbal més adequat. j) Utilitza equips de telefonia, fixa i mòbil, i equips informàtics aplicant les normes bàsiques d'ús. k) Valora si la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i sensibilitat. l) Analitza els errors comesos i proposa les accions correctives necessàries. m) Identifica les tècniques bàsiques utilitzades en els centres d'atenció al client/usuari i els protocols d'actuació establerts. n) Utilitza amb autonomia la llengua anglesa en comunicacions orals bàsiques.
Continguts
2. Transmissió de comunicació oral en l'empresa: 2.1. Principis bàsics en les comunicacions orals. 2.2. Normes d'informació i atenció oral. 2.3. Tècniques de comunicació oral, habilitats socials i protocol. 2.4. La comunicació no verbal. 2.5. La comunicació verbal dins de l'àmbit de l'empresa i organitzacions. 2.6. La comunicació telefònica. Protocol empresarials en la gravació de missatges. 2.7. El telèfon i el seu ús. Telefonia fixa i telefonia mòbil: usos de cortesia. La centraleta. Ús de les guies telefòniques. Normes per parlar correctament per telèfon. 2.8. Les centrals de serveis d'atenció telefònica als clients/usuaris. "Call centers". 2.9. La informàtica en les comunicacions verbals. Videoconferències: programaris i protocols d'actuació. 2.10. Comunicacions a la recepció de visites: acollida, identificació, gestió, comiat, en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.

□

7.2 UF4: Atenció al client

RA1. Reconeix necessitats de possibles clients aplicant tècniques de comunicació.
Criteris d'avaluació
a) Desenvolupa tècniques de comunicació i habilitats socials que faciliten l'empatia amb el client/usuari en situacions d'atenció/assessorament. b) Identifica les fases que componen el procés d'atenció al client/ consumidor/usuari a través de diferents canals de comunicació. c) 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. d) Identifica el comportament del client/consumidor/usuari. e) Analitza les motivacions de compra o demanda d'un servei del client/usuari. f) Obté, en el seu cas, la informació històrica del client. g) Adapta adequadament l'actitud i discurs a la situació de la qual es parteix. h) Manté la forma i l'actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client/usuari en funció del canal de comunicació utilitzat. i) Distingeix les diferents etapes d'un procés comunicatiu d'atenció al client.

Continguts

1. Reconeixement de necessitats de clients.
   1.1. Concepte i identificació del client: el client intern; el client extern.
   1.2. El coneixement del client/usuari i les seves motivacions.
   1.3. Elements de l'atenció al client/usuari: entorn, organització i empleats.
   1.4. Fases de l'atenció al client: l'acollida, el seguiment, la gestió i el comiat.
   1.5. La percepció del client/usuari respecte a l'atenció rebuda.
   1.6. La satisfacció del client.
   1.7. Els processos en contacte amb el client extern.
   1.8. Aplicacions específiques de gestió de clients.

RA2. Atén consultes, queixes i reclamacions de possibles clients aplicant la normativa vigent en matèria de consum.

Criteris d'avaluació

a) Descriu les funcions del departament d'atenció al client en empreses/ usuaris a les organitzacions.
b) Interpreta la comunicació rebuda per part del client/usuari.
c) Identifica els elements de la queixa/reclamació.
d) Reconeix les fases que componen el pla intern de resolució de queixes/ reclamacions i els circuits administratius corresponents.
e) Identifica i localitza la informació que cal subministrar al client/usuari en l'àmbit de les seves competències o segons les instruccions rebudes.
f) Utilitza els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions, o les aplicacions o registres informàtics.
g) Complimenta en el seu cas, 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.
h) Complimenta formularis i/o escrits de resposta senzills, en llengua anglesa, sobre consultes i reclamacions bàsiques.
i) Reconeix la importància de la protecció del consumidor.
j) Identifica la normativa en matèria de consum.
k) Diferencia els tipus de demanda o reclamació.
l) Reconeix els organismes de defensa dels clients/consumidors/usuaris.

Continguts

2.1. El departament d'atenció al client/consumidors/usuaris. Funcions.
2.2. Valoració del client de l'atenció rebuda: reclamació, queixa, suggeriments, 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. Potencia la imatge d'empresa reconeixent i aplicant els elements i eines del màrqueting en el seu ampli ventall de possibilitats.
Criteris d'avaluació
a) Identifica el concepte de màrqueting. b) Reconeix les funcions principals del màrqueting, en les petites i mitjanes empreses i en les grans empreses i organitzacions. c) Valora la importància del departament de màrqueting, en les petites i mitjanes empreses i en les grans empreses i organitzacions. d) Diferencia els elements i eines bàsics que componen el màrqueting. e) Reconeix la rellevància del màrqueting mòbil i el màrqueting digital i les seves potencialitats. f) Valora la importància de la imatge corporativa per aconseguir els objectius de l'empresa. g) Valora la importància de les relacions públiques i l'atenció al client per a la imatge de l'empresa. h) Identifica la fidelització del client com 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 online. 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
RA4. Aplica procediments de qualitat en l'atenció al client identificant els estàndards establerts
Criteris d'avaluació
a) Identifica els factors que influeixen en la prestació del servei al client/usuari. b) Descriu les fases del procediment de relació amb els clients/usuaris. c) Descriu els estàndards de qualitat definits en la prestació del servei. d) Valora la importància d'una actitud proactiva per anticipar-se a possibles incidències en els processos. e) 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. f) Detecta els errors produïts en la prestació del servei, i proposa millores en el seu àmbit d'actuació. g) Aplica el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes. h) Explica el significat i valora la importància del servei postvenda en els processos comercials.

i) Reconeix les garanties dels productes o serveis comercialitzats, i pot informar-ne al client en l'àmbit de les seves competències.
j) Descriu les variables que constitueixen el servei postvenda i la seva relació amb la fidelització del client.
k) Identifica les situacions comercials que requereixen seguiment i servei postvenda.
l) Descriu els mètodes més utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda, així com les seves fases i eines.
m) Aplica, en el àmbit de la seva competència, els controls de qualitat corresponents segons les instruccions rebudes.
n) 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 de 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.

8. AVALUACIÓ DE LES UNITATS FORMATIVES

8.1 Metodologia

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

- La teoria s'estudia a casa, per part de l'alumne, mitjançant els apunts donats a classe i penjats al moodle.
- Les hores de classe es reserven per aclarir dubtes, explicar la teoria principalment i realitzar exercicis i activitats per posar en pràctica la teoria.
- Les tasques són de lliurament obligatori i s'han de realitzar individualment, per parelles o en equip. El valor percentual de cada tasca ve marcat en l'apartat d'avaluació de la UF.

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

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.
- Es realitzen diferents proves en cada nucli formatiu adaptades a la teoria donada.
- Per aprovar la UF es necessita treure una nota igual o superior a 5 punts de mitjana de totes les proves realitzades

8.2.2 Avaluació en segona convocatòria

Els alumnes que tinguin una nota inferior a 5 punts a l'avaluació ordinària podran optar a realitzar un seguit d'exàmens (un per Nucli Formatiu) en finalitzar el Mòdul Professional al mes de juny, format per una part teòrica i una part pràctica, havent-se de realitzar a l'aula en un temps màxim de dues hores.

A fi d'aprovar la Unitat Formativa mitjançant l'avaluació en segona convocatòria, serà necessari que s'hagin dut a terme i lliurat totes les activitats del curs i que la nota final de totes les proves sigui igual o superior a 5 punts.

8.2.3 Espais, equipaments i recursos

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

9. ACTIVITATS D'ENSENYAMENT I APRENENTATGE

9.1 UF1: Comunicació empresarial oral

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació	
				CA's	Instruments d'avaluació
A0. Presentació assignatura	1h				
Des	- Explicació del funcionament del mòdul al llarg del curs. - Diferents unitats formatives. - Avaluació de les UF's i Mòdul. - Funcionament explicacions teòriques i pràctiques. - Avaluació inicial.				

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació	
				CA's	Instruments d'avaluació
A1. Elements de la comunicació i comunicació empresarial	10h	1	1,2,3,4,5,6,7,8,9 i 10	a,b,c,d,e,f,g,h,i	Observació de la correcta realització de les activitats. Prova escrita
Des	- 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.				

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació	
				CA's	Instruments d'avaluació
A2 Comunicació telefònica i debat (reunió/discussió en grup)	11h	2	1,2,3,4,5,6,7,8,9	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n	Observació de la correcta realització de les activitats.
Des	- Estudi de les diferents tipologies de llenguatges. - Comparació de les característiques dos llenguatges i tipificació d'aquests. - Presentació en grup (parelles).				

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació	
				CA's	Instruments d'avaluació
A3 Exposició oral	11h	2	1,2,3,4,5,6,7,8,9		Observació de la correcta realització de les activitats. Prova escrita
Des	- 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.				

- **9.2 UF4: Atenció al client**

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	a,c,d,e,fg,h,i	Observació de la correcta realització de les activitats. Prova escrita
Des	- Concepte i utilitat del màrqueting - El màrqueting estratègic: pla de màrqueting - Màrqueting operatiu - La comunicació com a variable del màrqueting - La imatge de l'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	a,b,c,d,e,f,g,h,i	Observació de la correcta realització de les activitats. Prova escrita
Des	- 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	2	1,2,3,4	a,b,c,d, e,f,g,h,i, j,k,l,m	Observació de la correcta realització de les activitats. Prova escrita
Des	- El departament d'atenció al client - Servei postvenda - Reconèixer les fases pla intern i resolució reclamacions - Valoració de les reaccions del client - Gestió de queixes i reclamacions - Qualitat en l'atenció al client				

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació	
				CA's	Instruments d'avaluació
A4 La protecció del consumidor	5h	2	5,6,7,8	a,b,c,d, e,f,g	Observació de la correcta realització de les activitats. Prova escrita
Des	- Prova escrita d'una hora de duració que es compon d'una primera part tipus test (teoria) i una segona part amb preguntes obertes (teorico-pràctic). - Entra tot el temari del NF2.				

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.

Set.	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	Tot
UF1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2																		33h
U4																	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33h