



**DEPARTAMENTO DE
COMERCIO Y MARKETING**

**Programación Didáctica de
ATENCIÓN AL CLIENTE**

2º FPB

CURSO 2018-2019

Enseñanza cofinanciada por



Fondo Social Europeo

**UNIÓN EUROPEA
FSE**

INTRODUCCIÓN

La actual guía didáctica se ha elaborado con el objetivo de servir como apoyo pedagógico al profesor que imparte el módulo profesional de **Atención al cliente**, para ello se ha desarrollado la siguiente propuesta como punto de partida para el desarrollo de su función docente en este módulo, basada en los criterios marcados en la ordenación general de la Formación Profesional Básica.

En ella se incluyen y describen los materiales curriculares que establece el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para el **Título Profesional Básico en Servicios Comerciales** que establece las enseñanzas mínimas y los aspectos básicos del título que se derivan de ésta normativa.

La programación de aula referente al módulo profesional de Atención al cliente, se desarrolla teniendo en cuenta los diferentes niveles de formación y las necesidades específicas que pueda presentar el alumnado que accede a este módulo, así como al contexto socio-cultural y tejido productivo del entorno en que se ubica el Centro educativo.

La distribución de esta guía parte de lo general a lo más concreto; así en primer lugar se indican los objetivos generales para éstas enseñanzas y el perfil profesional del módulo dentro de su título correspondiente (competencias, estructura, identificación y sus objetivos generales). A continuación se describen los objetivos generales del Ciclo formativo al que pertenece este módulo, pasando seguidamente a identificar y describir la estructura de propio módulo (objetivos y competencias que aporta al título, resultados de aprendizaje previstos y sus correspondientes criterios de evaluación). Así mismo, se cita la correspondencia que existe entre su contenido y las Cualificaciones profesionales incluidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

En el siguiente apartado se detalla la distribución de los temas desarrollados en el libro: contenidos, objetivos, temporalización y criterios de evaluación, etc.

Para finalizar se aportan una serie de orientaciones pedagógicas de carácter general.

OBJETIVOS GENERALES DE LAS ENSEÑANZAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Tal y como se dispone en el artículo 39 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo (LOE), en la nueva redacción dada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE), la Formación Profesional en el sistema educativo, tiene por finalidad preparar al alumnado para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática, y permitir su progresión en el sistema educativo y en el sistema de formación profesional para el empleo, así como el aprendizaje a lo largo de la vida.

En su artículo 40, la citada normativa establece que la Formación Profesional en el sistema educativo contribuirá a que el alumnado consiga los resultados de aprendizaje que le permitan:

- a) Desarrollar las competencias propias de cada título de formación profesional.
- b) Comprender la organización y las características del sector productivo correspondiente, así como los mecanismos de inserción profesional.
- c) Conocer la legislación laboral y los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.
- d) Aprender por sí mismos y trabajar en equipo, así como formarse en la prevención de conflictos y en la resolución pacífica de los mismos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, con especial atención a la prevención de la violencia de género.
- e) Fomentar la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres, así como de las personas con discapacidad, para acceder a una formación que permita todo tipo de opciones profesionales y el ejercicio de las mismas.
- f) Trabajar en condiciones de seguridad y salud, así como prevenir los posibles riesgos derivados del trabajo.
- g) Desarrollar una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones a la evolución de los procesos productivos y al cambio social.
- h) Afianzar el espíritu emprendedor para el desempeño de actividades e iniciativas empresariales.
- i) Preparar al alumnado para su progresión en el sistema educativo.
- j) Conocer y prevenir los riesgos medioambientales.

Por lo que respecta a los Ciclos de Formación Profesional Básica, en este mismo artículo se recoge que, además de los objetivos mencionados anteriormente, contribuirán a que el alumnado adquiera o complete las competencias del aprendizaje permanente.

VER TEXTO CONSOLIDADO DE LA LEY (última modificación: 10 de diciembre de 2013)

<http://www.boe.es/buscar/pdf/2006/BOE-A-2006-7899-consolidado.pdf>

PERFIL PROFESIONAL: TÍTULO PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS COMERCIALES

Según recoge el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, en su ANEXO 9, el Título Profesional Básico en Servicios Comerciales queda establecido como sigue:

El Título Profesional Básico en Servicios Comerciales queda identificado por los siguientes elementos:

1. Denominación: Servicios Comerciales.

2. Nivel: Formación Profesional Básica.
3. Duración: 2000 horas.
4. Familia Profesional: Comercio y Marketing.
5. Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO

La competencia general del título consiste en realizar operaciones auxiliares de comercialización, «merchandising» y almacenaje de productos y mercancías, así como las operaciones de tratamiento de datos relacionadas, siguiendo protocolos establecidos, criterios comerciales y de imagen, operando con la calidad indicada, observando las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental correspondientes y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

COMPETENCIAS DEL TÍTULO (PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES)

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Recepcionar mercancías en almacén registrando las entradas conforme a procedimientos y manejarlas, transportarlas y ubicarlas utilizando carretillas automotoras o manuales y medios de manipulación complementarios.
- b) Realizar recuentos e inventarios periódicos de mercancías y mantener actualizada la información en los puntos de venta realizando inventarios y recuentos periódicos, detectando desabastecimientos e incidencias.
- c) Colocar elementos de animación en puntos de venta y disponer productos en los expositores y lineales, siguiendo instrucciones, aplicando criterios comerciales y respetando la imagen de la empresa.
- d) Aplicar técnicas de empaquetado y presentación atractiva de productos para facilitar su promoción en el punto de venta y transmitir la imagen de la empresa.
- e) Seleccionar mercancías o productos, conforme a órdenes de trabajo y embalar y etiquetar unidades de pedido, utilizando herramientas de control y peso así como medios de etiquetado y embalaje para preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino.
- f) Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y características de los productos, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.
- g) Mantener el área de trabajo, su mobiliario, vitrinas y escaparates limpios y en orden a lo largo de su actividad.
- h) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- i) Elaborar documentos, utilizando el lenguaje científico y los recursos gráficos y expositivos en función de los contextos de aplicación, asegurando su confidencialidad, y utilizando aplicaciones informáticas.
- j) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.

- k) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- l) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- m) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- n) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- ñ) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- o) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- p) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- q) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- r) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- s) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- t) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- u) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- v) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- w) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- x) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

**Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de
Cualificaciones Profesionales incluidas en el título
Cualificaciones profesionales completas:**

a) Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.

UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

b) Actividades auxiliares de almacén COM411_1 (RD 1179/2008, de 11 de julio), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1325_1: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.

UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

UC0432_1: Manipular cargas con carretillas elevadoras

Cualificaciones profesionales incompletas:

Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos ADG306_1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero) que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.

OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Reconocer las fases del procedimiento de recepción y registro de mercancía en almacén así como sus espacios y zonas, relacionándolas con cada tipo de mercancía para proceder a su recepción, transporte manejo y ubicación.
- b) Identificar los procesos de recuento y control en almacén y de información en puntos de venta, siguiendo instrucciones y cumplimentando los documentos necesarios para realizar inventarios y mantener actualizada la información de abastecimiento.
- c) Reconocer equipamientos y técnicas de exposición de mercancías, vinculándolos a cada tipo de empresa para colocar elementos de animación en punto de venta y disponer los productos.
- d) Identificar materiales y técnicas de empaquetado relacionándolos con el tipo de producto y la imagen de la empresa para realizar la presentación atractiva de producto.
- e) Reconocer y emplear las herramientas de control, peso y embalaje de mercancías, relacionándolas con las fases de preparación de pedidos y las órdenes de trabajo para seleccionar, embalar y etiquetar mercancías.
- f) Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.
- g) Seleccionar las técnicas y materiales de limpieza relacionándolos con cada elemento del puesto de trabajo para mantener el área de trabajo limpia y en orden.
- h) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- i) Aplicar procedimientos de escritura al tacto en teclados extendidos utilizando aplicaciones de aprendizaje específico para documentos.
- j) Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades para elaborar documentos.
- k) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- l) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas, aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- m) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- n) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- ñ) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.

- o) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- p) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- q) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- x) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

ESTRUCTURA DEL MÓDULO PROFESIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio.

La definición de esta función incluye aspectos como:

Comunicación con el cliente.

Información del producto como base del servicio.

Atención de reclamaciones.

La formación del módulo se relaciona con el objetivo general del ciclo formativo f) y la competencia profesional, personal y social f) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z) y las competencias r), s), t), u), v), w) y x) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.

La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.

La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

UNIDADES DE TRABAJO

Contenidos Básicos del RD 127/2014	Unidades			
	1	2	3	4
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				
Venta de productos y servicios				
Actuación del vendedor profesional				
Exposición de cualidades de productos y servicios				
El vendedor, aptitudes y cualidades				
El proceso de venta: modelo de actuación				
Técnicas de venta				
Información al cliente				
Tipología				
Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios. Fidelización				
Necesidades y gustos del cliente				
Objeciones de los clientes				
Atención al cliente y nuevas tecnologías				

Tratamiento de reclamaciones

- Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias
- Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones
- Protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

A modo de referencia, a continuación se propone una temporalización de las unidades didácticas del libro. Debido a que la duración del módulo puede ser distinta en función del currículo establecido por cada comunidad autónoma, la distribución temporal se expresa en tanto por ciento con respecto al total de horas disponibles.

Unidad de trabajo	1	2	3	4
% Tiempo	20 %	25 %	30 %	25 %

UNIDAD DE TRABAJO 1: Atención al cliente

En esta unidad didáctica se asentarán al alumno los conocimientos básicos sobre la comunicación e información en general, imprescindibles para afrontar con éxito el estudio del resto de temas.

Contenidos

1.1. El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen

1.2. Barreras y dificultades comunicativas

1.2.1. Barreras internas

1.2.2. Barreras externas

1.2.3. Barreras fisiológicas

1.3. Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales

1.3.1. La voz

1.3.2. El lenguaje y el vocabulario

1.3.3. Mención especial a la comunicación telefónica

1.4. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal

1.4.1. Motivación, frustración y mecanismos de defensa

1.4.2. Comunicación no verbal

Objetivos

- Reconocer la importancia de la comunicación.
- Identificar los diferentes tipos de comunicación y aplicar las técnicas adecuadas en cada uno de ellos.
- Aprender las ventajas de lograr ser buenos comunicadores dominando los diferentes tipos de comunicación.
- Aplicar todo lo referente a la comunicación para lograr una atención al cliente con altos estándares de calidad.

Criterios de evaluación

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

- Conoce los principales componentes de un proceso de comunicación.
- Distingue los distintos tipos de comunicación.
- Conoce los diferentes estilos de comunicación.
- Conoce las distintas aptitudes y actitudes relacionadas con la comunicación.

UNIDAD DE TRABAJO 2: Venta de productos y servicios

En esta unidad didáctica el alumnado conocerá la importancia que tiene el cliente en cualquier ámbito de un sector.

Se abordará un estudio de los diferentes tipos de clientes existentes de acuerdo con diferentes características. También se estudiarán las diferentes normas de cortesía y tratamiento, y cómo todo eso sirve para orientarse hacia la calidad en el servicio en la atención al cliente.

Finalmente se explica la venta, analizando las técnicas y proceso de ventas, las cualidades, aptitudes y funciones que debe tener un buen profesional de las ventas. Todo ello para lograr la fidelización del cliente.

Contenidos

2.1. Actuación del vendedor profesional

2.1.1. Escucha activa

2.1.2. Asertividad

- 2.1.3. Empatía
- 2.1.4. Estilos de comunicación
- 2.2. Exposición de cualidades de productos y servicios**
- 2.3. El vendedor: aptitudes, cualidades y funciones**
- 2.3.1. Aptitudes del vendedor
- 2.3.2. Cualidades personales
- 2.3.3. Habilidades de venta
- 2.3.4. Aptitudes negativas del vendedor
- 2.3.5. Funciones del vendedor
- 2.4. El proceso de venta: modelo de actuación. Relaciones con los clientes**
- 2.4.1. Tanteo
- 2.4.2. Acercamiento
- 2.4.3. Presentación
- 2.4.4. Tratamiento de objeciones
- 2.4.5. Cierre
- 2.4.6. Seguimiento
- 2.5. Técnicas de venta**
- 2.5.1. La venta sugestiva
- 2.5.2. El *merchandising*
- 2.5.3. Método AIDA

Objetivos

- Conocer cómo debe actuar el vendedor profesional.
- Identificar y saber exponer las cualidades de productos y servicio para lograr una venta.
- Adquirir las cualidades y aptitudes de un buen vendedor en relación a una venta y servicio al cliente.
- Aplicar las diferentes técnicas de venta.
- Poner en práctica en un proceso de venta todas las cualidades, requisitos y aptitudes que caracterizan a un profesional de la venta.

Criterios de evaluación

Distingue las diferentes técnicas de venta que existen.

Sabe desarrollar un proceso de venta aplicando las cualidades y aptitudes que se requieren de un vendedor profesional.

UNIDAD DE TRABAJO 3: Información al cliente

En esta unidad didáctica el alumnado conocerá la importancia que tiene el cliente en cualquier sector en donde desarrolle su trabajo profesional.

Se abordará un estudio de los diferentes tipos de clientes existentes de acuerdo con diferentes características. También se estudiarán las diferentes normas de cortesía y tratamiento, y cómo todo eso sirve para orientarse hacia la calidad en el servicio en la atención al cliente.

Finalmente se explica la venta analizando las técnicas y procesos, las cualidades, aptitudes y funciones que debe tener un buen profesional de las ventas. Todo ello para lograr la fidelización del cliente.

Contenidos

3.1. El cliente: tipología

- 3.1.1. Tipología general de clientes

3.1.2. Clientes con discapacidad

3.1.3. Los clientes del siglo XXI

3.2. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios. Fidelización del cliente

3.2.1. La fidelización del cliente

3.2.2. Pasos para conseguir la fidelización del cliente

3.2.3. Causas de fidelidad

3.2.4. Satisfacción y expectativas del cliente

3.3. Necesidades y gustos del cliente

3.4. Objeciones de los clientes y su tratamiento

3.4.1. Clasificación de objeciones

3.4.2. Respuesta a las objeciones

3.5. Atención al cliente y nuevas tecnologías

3.5.1. Premisas básicas de la atención al cliente

3.5.2. Nuevas tecnologías en la comunicación con el cliente

3.5.3. Atención al cliente en las redes sociales: reglas generales de comportamiento

3.5.4. Ventajas de la atención al cliente en redes sociales

3.5.5. Inconvenientes de la atención al cliente en redes sociales

3.5.6. Casos de éxito de la atención al cliente en redes sociales

Objetivos

Reconocer la importancia del cliente en todos los sectores de negocio.

Identificar los diferentes tipos de clientes y aplicar las técnicas de tratamiento y cortesía adecuadas para cada uno de ellos.

Investigar las necesidades y gustos del cliente para adaptar nuestra oferta de productos y servicios.

Aprender a tratar las objeciones planteadas por el cliente.

Conocer las nuevas tecnologías y cómo aplicarlas en la atención al cliente.

Criterios de evaluación

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

Conoce los diferentes tipos de clientes y utilizará el tratamiento y las normas de cortesía adecuadas a cada caso.

Distingue las diferentes técnicas de venta que existen.

Sabe desarrollar un proceso de venta aplicando las cualidades y aptitudes que se requieren de un vendedor profesional.

Conoce cómo identificar el gusto del cliente, así como las objeciones que pueda plantearse, y su correspondiente respuesta.

Conoce las redes sociales y la conexión que implican en la satisfacción de un cliente.

UNIDAD DE TRABAJO 4: Tratamiento de reclamaciones

En esta unidad se inicia el estudio de la calidad como ventaja competitiva. Para ello se enseñarán los conceptos de reclamaciones, quejas y sugerencias.

Se deberá aprender a gestionar reclamaciones, quejas y sugerencias, siguiendo los procedimientos establecidos para ello y conociendo la legalidad y documentación que es aplicable.

Contenidos

4.1. Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias

4.1.1. Las sugerencias

4.1.2. Las quejas

4.1.3. Las reclamaciones

4.2. Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones

4.2.1. Factor clave: la actitud del personal

4.2.2. Pasos para atender correctamente una reclamación

4.2.3. Comportamiento y actitud ante las reclamaciones

4.2.4. Exteriorizar la escucha. Implicación en el tratamiento de reclamaciones

4.2.5. Lo que nunca debe hacerse en el tratamiento de reclamaciones

4.2.6. Estudios que miden el grado de satisfacción del cliente: conclusiones

4.3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación

4.3.1. ¿Cómo actuar si no tenemos hojas de reclamación?

4.3.2. Respuestas que nunca debemos dar a un cliente cuando quiere plantear una reclamación

4.3.3. Norma ISO-10002:2004

4.3.4. Vías para reclamar

4.3.5. Sistema arbitral de consumo

4.3.6. La mediación

4.3.7. Diferencias entre mediación y arbitraje

4.3.8. Otras vías de solución

4.4. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones

4.4.1. Programa de tratamiento de reclamaciones

4.4.2. Atención de quejas y reclamaciones en las redes sociales

4.5. La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España

4.5.1. Protección al consumidor en la Unión Europea

4.5.2. Protección al consumidor en España

Objetivos

Reconocer la importancia de las quejas y reclamaciones como medio de lograr un sistema de calidad total.

Identificar los diferentes tipos de técnicas y procedimientos para su tratamiento.

Apreciar las ventajas de lograr una buena gestión de las reclamaciones y sugerencias de los clientes.

Conocer la documentación o pruebas para reclamar y saber utilizar las nuevas tecnologías para el tratamiento de las quejas y reclamaciones.

Aplicar la normativa relativa a la protección del consumidor y usuario.

Criterios de evaluación

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

Conoce y ofrece alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.

Reconoce los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

Es capaz de suministrar y ofrecer información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.

Sabe interpretar la queja que recoge una hoja de reclamación.

METODOLOGÍA

La metodología didáctica de las enseñanzas de Formación Profesional debe integrar los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente.

Problemas para el aprendizaje del módulo

Para seleccionar el método más adecuado de enseñanza debemos conocer los problemas con los que nos enfrentamos a la hora de enseñar:

Ausencia de motivación positiva y actitud favorable hacia los contenidos, salvo alumnos/as que provienen del mundo del trabajo.

El carácter interdisciplinar de la materia que, a veces, provoca en los alumnos/as una desorientación, perdiéndose la visión de interrelación del conjunto.

Dificultad en la clasificación de valores y actitudes que tienden a considerarse como meros contenidos que deben enseñarse.

Dificultad para conseguir un aprendizaje significativo, dejando a un lado el aprendizaje mecánico, al que están acostumbrados.

En muchos casos, los alumnos/as tienen conceptos preconcebidos que no son precisos y que suponen un obstáculo mayor en la comprensión de los nuevos conceptos que si no los tuvieran.

Todo ello aconseja utilizar una amplia gama de estrategias metodológicas en las que se combinen las de mayor peso expositivo con las de indagación.

Metodología didáctica

La metodología anterior se llevará a cabo a través de los siguientes criterios metodológicos:

El protagonista del proceso de enseñanza-aprendizaje es el alumno, siendo la tarea del profesor la de ejercer de guía, intermediador y facilitador de aprendizajes. De aquí la importancia de desarrollar una metodología activa, participativa, promoviendo el diálogo y la participación.

La necesidad de elegir situaciones de aprendizaje sugerentes, atractivas y relevantes para el grupo. Es fundamental que los estudiantes se encuentren motivados para que puedan comprometerse de manera activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Continuando con el enfoque constructivista del proceso de enseñanza-aprendizaje, partiremos siempre de la idea previa de los alumnos/as para lograr un aprendizaje significativo, que proporcione el relacionar los conocimientos y experiencias vividas, con los nuevos contenidos del módulo profesional. Para ello, comenzaremos cada Unidad de trabajo con un caso práctico inicial que permita diagnosticar los conocimientos previos del alumnado y del que se recojan las ideas previas para poder partir de ellas, adaptar el proceso de enseñanza aprendizaje.

La finalidad terminal de la Formación Profesional es lograr la inserción laboral del alumnado, por ello, consideramos esencial la potenciación de la aplicación práctica de los nuevos conocimientos que permita al alumno verificar la utilidad y el interés de lo que va aprendiendo y, logre, así, un aprendizaje funcional que le permita trasladar los aprendizajes adquiridos a otros entornos y situaciones laborales. Por esta razón, se ha incluido en todas las Unidades de trabajo como contenidos procedimentales, la resolución de un gran número de actividades prácticas que se diseñarán lo más próximo a la realidad y al entorno sociolaboral de alumno.

La vinculación y contextualización de las actividades realizadas en el aula con el sector propio del título. Para ello, situaremos cada Unidad de trabajo en el entorno más próximo a los mismos (referencias a empresas de su localidad y en las que tendrán la posibilidad de desarrollar su Formación en centros de trabajo, e insertarse laboralmente con posterioridad).

Un proceso de enseñanza que desarrolle el “aprender a aprender”. Uno de los objetivos básicos que debemos proponernos es que el alumno “aprenda a aprender” al ser esta una de las capacidades

básicas que debe conocer para enfrentarse al mercado laboral (necesidad de una continua adaptación a los cambios tecnológicos, los cambios de funciones, la movilidad geográfica o a la inestabilidad en el empleo). Para desarrollar esta capacidad, se plantearán actividades que favorezcan la búsqueda autónoma de información o el análisis autónomo de documentación de manera individual o en grupo.

******Los principios de individualización y personalización han de dirigir la labor educativa, teniendo en cuenta la atención a la diversidad como elemento enriquecedor de esa labor. Se atenderán a los diferentes ritmos de aprendizaje de cada alumno, a través del planteamiento de actividades de refuerzo o ampliación cuando sean necesarias, así como trabajos individuales fuera del horario lectivo.

Para aplicar de una manera adecuada los criterios metodológicos, es fundamental crear en el aula un clima de respeto y escucha. El clima cordial y afectivo del aula condiciona todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ello, es esencial trabajar una relación de respeto, aceptación y reconocimiento entre profesor y alumnado. Por otro lado, es importante fomentar la confianza, motivación y participación entre ellos.

Se tendrá presente la necesidad de favorecer el trabajo en equipo como anticipo de la realidad laboral en la que deben insertarse los alumnos/as, y como medio de desarrollo de actitudes de solidaridad y de participación.

Este modelo didáctico propuesto ha de entenderse como un modelo abierto y flexible, en el que cabe introducir todas las modificaciones que se crean pertinentes y necesarias y que se pongan de manifiesto a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En resumen, se seguirá una metodología activa y participativa que facilite la interacción, fomente la responsabilidad sobre el aprendizaje, asegure la motivación, favorezca la modificación o adquisición de nuevas actitudes, posibilite el desarrollo de habilidades y potencie la evaluación como un proceso de retroalimentación continua.

Estrategias de enseñanza

La diversidad del alumnado y la variedad de contenidos a impartir aconseja utilizar una amplia gama de estrategias didácticas, que combinen las de mayor peso expositivo con aquellas de indagación. El mayor o menor grado de ayuda pedagógica a prestar por el profesor, dependerá en gran medida de los conocimientos previos que el alumno posea respecto al nuevo aprendizaje al que se va a enfrentar y del tipo de contenidos que se va a abordar.

a) Estrategias expositivas

Consistirán en presentar, de forma oral o escrita, los contenidos estructurados de forma clara y coherente, que conecten con los conocimientos de partida del alumnado. Los contenidos que el alumno debe aprender le son presentados explícitamente; necesita asimilarlos de forma significativa, relacionándolos con conocimientos anteriores y encontrando sentidos a las actividades de aprendizaje.

Al inicio de cada Unidad de trabajo sería útil realizar un debate sobre las cuestiones que plantea el caso práctico inicial que sirva para poner de manifiesto lo que el alumnado conoce o intuye acerca de los nuevos contenidos que se van a desarrollar. Esta información puede obtenerse también oralmente, planteando un torbellino de ideas sobre las cuestiones planteadas o mediante la respuesta individual por parte de cada alumno y la posterior puesta en común por el grupo clase.

Un posible riesgo que puede tener la utilización de estrategias expositivas es que el alumnado aprenda de forma memorística y repetitiva, por lo que es necesario cerciorarse de que los conocimientos adquiridos por los estudiantes se han integrado en su estructura de conocimientos, relacionándolos con los que ya conoce y siendo capaces de transferirlos y/o utilizarlos en diferentes situaciones.

Estas estrategias pueden verse reforzadas con esquemas o presentaciones multimedia.

b) Estrategias de indagación

Este tipo de estrategias requieren la utilización de técnicas de investigación por parte del alumnado, ofreciéndole un protagonismo mayor en la construcción del aprendizaje.

Los objetivos principales de las actividades basadas en la investigación y descubrimiento no suelen ser los aprendizajes conceptuales, sino que cumplen una función muy importante en la adquisición de procedimientos y de actitudes.

A través de las estrategias de indagación se posibilita el acercamiento del alumnado a situaciones reales, nuevas y/o problemáticas que le permitirán aplicar conocimientos ya adquiridos para la realización de nuevos aprendizajes, así como la posibilidad de ofrecer respuestas creativas a la solución de problemas. Todo ello contribuye, a su vez, a fomentar la autonomía en el trabajo de los alumnos y alumnas, así como a la creación de un clima de interrelaciones en el aula.

Existe una tipología variada de actividades o secuencias de acciones que pueden ser más o menos concretas o aplicables a situaciones diferentes. Entre ellas se podrían citar las siguientes:

1. Realización de mapas conceptuales y/o esquemas.
2. Trabajos monográficos.
3. Análisis de situaciones y/o resolución de problemas.
4. La realización de debates a los que da lugar la exposición de cada una de las posturas obliga a exponer sus argumentos de forma rigurosa y a manifestar sus actitudes a favor o en contra de una determinada situación.
5. Visitas a empresas e instituciones de interés profesional.
6. Comentario y debates de artículos de prensa técnica especializada, relacionados con los contenidos.

Sea cual sea la estrategia de enseñanza, las actividades se irán realizando en los distintos momentos del proceso de enseñanza y aprendizaje para:

- El diagnóstico de los conocimientos previos.
- La introducción y desarrollo de nuevos aprendizajes.
- La consolidación de las nuevas ideas y su contraste y relación con los conocimientos previos.

Agrupamiento de los alumnos

Es conveniente utilizar más de un tipo de agrupamiento, con independencia de la diversidad de características del conjunto de alumnos y de las actividades de enseñanza-aprendizaje.

Los criterios de agrupamiento a tener en cuenta serán:

Ritmo de aprendizaje.

Intereses.

Motivación.

Naturaleza de la actividad.

Para este módulo en concreto, en caso de que así se considere, se proponen los siguientes tipos de agrupamientos:

Aula o Grupo Clase.

Trabajo Individual.

Trabajo en equipo (2 o 3 componentes).

ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de producción en las áreas de Atención al cliente.

La definición de esta función incluye aspectos como:

Comunicación con el cliente.

Información del producto como base del servicio.

Atención de reclamaciones.

La formación del módulo se relaciona con el objetivo general del ciclo formativo f) y la competencia profesional, personal y social f) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z) y las competencias r), s), t), u), v), w) y x) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.

La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.

La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de “aprender-haciendo”, a través del diseño de actividades que proporcionen al alumnado un conocimiento real de su ámbito profesional.

Actividades de enseñanza aprendizaje

Actividades Iniciales o de Diagnóstico: para conocer los conocimientos previos del alumnado.

Actividades de Desarrollo y Aplicación. Actividades y ejercicios prácticos sobre los diferentes contenidos establecidos en las diferentes Unidades didácticas.

Actividades de Síntesis: “Actividades finales”. Supuestos prácticos que permiten sintetizar y repasar los contenidos de la unidad.

Actividades de refuerzo: de los contenidos fundamentales de cada unidad, se propondrá al alumnado que presenten dificultades en la asimilación de los mismos alguna de las siguientes actividades entre otras posibles:

- Trabajo personal con material didáctico alternativo (por ejemplo trabajo con manuales técnicos o con material obtenido en páginas web).
- Supuestos prácticos o actividades adicionales especialmente si las dificultades se plantearan en la asimilación de contenidos procedimentales.
- Confección de esquemas por el alumno que sinteticen las ideas básicas de la unidad.

Actividades de Ampliación: su objetivo será permitir una mayor profundización en la materia, por parte de aquellos que lo requieran por haber alcanzado los objetivos previstos anticipándose a sus compañeros. A tal efecto, se proporcionará al alumno material alternativo que permita un mayor y mejor dominio de los objetivos como pueden ser supuestos prácticos de mayor dificultad, artículos de prensa, búsqueda de información suplementaria en la red o lecturas recomendadas.

Recursos didácticos

Los Recursos van a ser el conjunto de elementos que elegidos de manera eficaz y reflexiva nos van a servir para realizar satisfactoriamente el conjunto de actividades que se van a ir desarrollando en nuestra programación docente.

En este punto disponemos tanto de los recursos que pertenecen al centro educativo, y que en calidad de préstamo se le pueden ceder al alumnado, como de los que pertenecen al Departamento y a las diferentes aulas (teórico-prácticas).

a) Recursos Didácticos Materiales.

Se empleará el libro de texto de Ediciones Editex.

Según el tema a tratar se recomendará el manejo de documentación técnica o legislativa.

Por otra parte, se estará al tanto de identificar cualquier material que se presente y sea susceptible de ser utilizado con aprovechamiento.

b) Recursos Audiovisuales.

Televisión.

DVD.

Presentaciones multimedia

Proyector

c) Ambientales, estructurales o propios del ámbito escolar: aulas de informática, audiovisuales, aulas de talleres, biblioteca.

d) Recursos Didácticos Informáticos.

Aula de informática con ordenadores conectados a Internet.

Páginas web relacionadas con los contenidos.

Evaluación del módulo

Mediante la evaluación se pretende valorar lo que acontece en el aula y el porqué, analizando las desviaciones que se produzcan entre lo planificado y la práctica docente. La evaluación se realizará teniendo en cuenta lo dispuesto en la normativa vigente.

De forma concreta para los Ciclos formativos de Formación Profesional Básica, en el art. 23 del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, se establece que:

1. La evaluación de los alumnos y las alumnas de los ciclos de Formación Profesional básica tendrá carácter continuo, formativo e integrador, permitirá orientar sus aprendizajes y las programaciones educativas y se realizará por módulos profesionales.
2. Los alumnos y las alumnas matriculados en un centro tendrán derecho a un máximo de dos convocatorias anuales cada uno de los cuatro años en que puede estar cursando estas enseñanzas para superar los módulos en que esté matriculado, excepto el módulo de formación en centros de trabajo, que podrá ser objeto de evaluación únicamente en dos convocatorias.
3. Los alumnos y las alumnas, sin superar el plazo máximo establecido de permanencia, podrán repetir cada uno de los cursos una sola vez como máximo, si bien excepcionalmente podrán repetir uno de los cursos una segunda vez, previo informe favorable del equipo docente.
4. La evaluación estará adaptada a las necesidades y evolución de los alumnos y las alumnas, especialmente para las personas en situación de discapacidad, para las que se incluirán medidas de accesibilidad que garanticen una participación no discriminatoria en las pruebas de evaluación.
5. El alumno o la alumna podrá promocionar a segundo curso cuando los módulos profesionales asociados a unidades de competencia pendientes no superen el 20 % del horario semanal; no obstante, deberá matricularse de los módulos profesionales pendientes de primer curso. Los centros deberán organizar las consiguientes actividades de recuperación y evaluación de los módulos profesionales pendientes.
6. El módulo de Formación en centros de trabajo, con independencia del momento en que se realice, se evaluará una vez alcanzada la evaluación positiva en los módulos profesionales asociados a las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el periodo de formación en centros de trabajo correspondiente.
7. En el caso de que los módulos se organicen en unidades formativas de acuerdo con el artículo 9.4 de dicho Real Decreto, dichas unidades podrán ser certificables, siendo válida la certificación en el ámbito de la Administración educativa correspondiente. La superación de todas las unidades formativas que constituyen el módulo profesional dará derecho a la certificación del mismo, con validez en todo el territorio nacional.

EVALUACIÓN

A) TIPO DE EVALUACIÓN

La evaluación será continua e integradora en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

B) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación son los expuestos para cada unidad de trabajo.

C) NATURALEZA DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Para llevar a cabo la evaluación de la manera más completa posible, se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

- Observación directa de las actitudes (Asistencia y comportamiento).
- Actividades y/o tareas de clase.
- Pruebas escritas (preguntas cortas y/o cuestionarios y ejercicios prácticos) siempre que sea posible.

D) CRITERIOS DE CORRECCIÓN

Son implícitos al instrumento de evaluación. Salvo en las pruebas escritas, donde necesariamente se detallarán los criterios de corrección, se intentará dar a conocer a priori el criterio de corrección establecido para cada instrumento de evaluación antes de ponerlo en práctica.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

EVALUACIÓN ORDINARIA

La evaluación es continua. Cada vez que haya de registrarse la calificación global de cada trimestre se tendrá en cuenta la nota de la evaluación anterior y si el alumnado ha recuperado los contenidos pendientes, en el caso de que los hubiera.

La nota estará repartida según:

Contenidos		30%	
Actividades y/o tareas en clase		40%	
Actitud	30%		
			Asistencia 15%
			Comportamiento 15%

Para aprobar cada uno de los apartados anteriores, la nota mínima es de 1,5 puntos en contenidos, 2 puntos en actividades de clase y 1,5 puntos en actitud en clase, si se diese el caso de que algún apartado no llega al mínimo fijado, el módulo no será superado.

La calificación del Módulo Profesional será la siguiente:

- **30% Contenidos.** Los instrumentos de evaluación que se utilizarán para poner la nota serán los controles. Al finalizar el trimestre se realizará una media de todos los controles realizados. Se valorarán en base a diez puntos, por lo que, de la media resultante sólo se tendrá en cuenta el 30%.
- **40% Actividades y/o tareas en clase.** Los instrumentos de evaluación que se utilizarán serán los ejercicios diarios de clase, los trabajos en grupo y/o individuales. Al finalizar el trimestre se realizará una media de todos los trabajos realizados. Se valorarán en base a diez puntos, por lo que, de la media resultante sólo se tendrá en cuenta el 40%.
- **30% Actitudes** (Asistencia: 15%, Comportamiento: 15%). Se valorarán en base a diez puntos, por lo que, de la media resultante sólo se tendrá en cuenta el 30%.

CRITERIOS DE RECUPERACIÓN

El alumnado que no haya superado alguna evaluación tendrá derecho a una recuperación. El alumno tendrá que entregar al profesorado, en la fecha de la realización de la prueba escrita, las actividades realizadas en cada evaluación, dicha entrega, será condición indispensable para poder realizar la misma. La valoración del examen junto con las actividades será de cinco puntos (5), tres puntos para el examen y dos puntos para las actividades.

ALUMNADO CON PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA

El alumnado con pérdida de evaluación tendrá derecho a una prueba final, junto con la realización de unas actividades de recuperación que entregará al profesorado en la fecha indicada.

La recuperación del alumnado con pérdida de evaluación continua, consistirá:

1. En la realización de una prueba escrita con los contenidos básicos.
2. Realización de un conjunto de actividades y/o trabajos correspondientes a las competencias que el profesorado considere de cada unidad de trabajo, lo cual, deberá ser entregado en la fecha de realización de la prueba escrita, dicha entrega será condición indispensable para poder realizar la misma.

Los apartados de valoración anterior, deben obtener un mínimo del 50% cada uno para considerar superado el Módulo evaluado. Cuando uno de ellos no sea igual o superior al 50% de calificación se considerará el MÓDULO NO SUPERADO.

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera, que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes.

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

- **Alumnos con necesidades educativas especiales:**

- **Alumnos con trastornos graves de conducta:**

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico, como por ejemplo:

- Modificar la ubicación en clase.
- Repetición individualizada de algunas explicaciones.
- Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
- Potenciar la participación en clase.
- Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad, y con ello el aprendizaje.

- **Alumnos con discapacidad física:**

Se debería estudiar el tipo de equipos, herramientas y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin.

- **Alumnos con altas capacidades intelectuales:**

Se procurará sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento (actividades de proacción).

- **Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:**

- **Alumnos con graves carencias lingüísticas:**

Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.

- **Alumnos con carencia de base:**

Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.