

CRITERIOS DE EVALUACION Y CALIFICACION MODULO ATENCIÓN AL CLIENTE. FB2

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

Se realiza un proceso de aprendizaje continuo, por ello se requiere la asistencia a clase y la realización de las actividades programadas para cada trimestre.

Se aplicará la pérdida de derecho a evaluación continua si las faltas sin justificar del alumno superan el 15% de las horas del módulo según la normativa.

Se tendrá en cuenta el trabajo diario y la realización de unos trabajos mínimos por parte del alumno a lo largo de cada evaluación.

Se realizarán controles prácticos y teóricos, además se podrá pedir un cuaderno de clase, diferentes trabajos monográficos, fichas, ejercicios...

La nota final se obtendrá realizando la media aritmética de las evaluaciones correspondientes del curso. Para poder realizar la media, la nota mínima en cada una de las evaluaciones deberá ser 5.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Los instrumentos de evaluación serán variados en función del tipo de alumnado, del grupo y de lo que se quiera evaluar, se elegirá uno u otro en cada momento y tendremos como base:

- Trabajos escritos individuales o en grupo.
- Pruebas o exámenes escritos.
- Trabajos prácticos diarios de clase.
- Cuaderno de clase: completo y con buena presencia.
- Exámenes orales.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación global procederá de la suma de los siguientes apartados:

- 1- Pruebas teóricas, orales y/o escritas 40%
- 2- Pruebas prácticas 10%
- 3- Prácticas taller 20%

4- Trabajos, actividades, ejercicios, cuaderno, etc. 10%

5- Conductas profesionales 20%

* Para poder aplicar los porcentajes y obtener la calificación del módulo, el alumno/a deberá obtener como mínimo un 4 en cada uno de los apartados 1, 2, 3 y 4; en caso contrario, aparecerá insuficiente en el boletín del alumno, hasta que se recupere la parte pendiente.

Una vez obtenida la nota de estos apartados, se sumará la puntuación obtenida en el apartado 5.

Si en alguna evaluación no se calificaran el apartado 2, 3 o 4, su porcentaje se añadirá al apartado nº1.

El redondeo de decimales se realizará de la siguiente forma:

- Del 1 al 5 se realizará truncamiento (eliminar los decimales)
- Del 5 al 10 se realizará redondeo: Si el decimal es menos de 0,5 se redondea a la unidad hacia abajo (5,4=5), si el decimal es 0,5 o más se redondea a la unidad al alza (5,7=6).

Para alcanzar una calificación positiva en la evaluación del módulo se deberá obtener una puntuación igual o superior a 5

Apartados 1 y 2

Se podrán realizar controles prácticos y teóricos Si en una evaluación se realizan dos o más pruebas teóricas o prácticas, para promediar, el alumno/a deberá tener al menos un 4 en cada una de las pruebas realizadas.

Apartado 3- Prácticas de taller

Las prácticas de taller consisten en la realización de trabajos mínimos y extras.

Trabajos mínimos

La realización de un número de trabajos mínimos determinados por el profesor, de manera satisfactoria, dentro de cada trimestre, que se establecen según la programación y días lectivos.

El profesor anotará en su cuaderno con una X cada trabajo, cuando se estime que se han realizado correctamente. **Con la realización de estos trabajos mínimos el alumno obtendrá una nota de 4 en este apartado.**

La realización de los mínimos es obligatoria en todos los casos, incluido el caso de faltas justificadas, correspondiendo al 40% de la nota de las Prácticas de taller.

Trabajos extras

Para completar el resto de la nota hasta el 10, el alumno **podrá realizar una vez completados los trabajos mínimos, una serie de trabajos prácticos extras** de forma satisfactoria, que se determinarán y calificarán por módulo. El alumno conocerá de antemano esta serie de trabajos y la puntuación de cada uno de ellos.

El número de trabajos mínimos y/o extras, podrá ser modificado por el profesor previo conocimiento del alumnado, atendiendo a criterios pedagógicos u otro tipo de contingencia debidamente justificada.

Apartado 4. Trabajos, ejercicios, actividades, cuaderno.

Trabajos y/o ejercicios teóricos realizados en clase y en casa: cuaderno de clase, monográficos, fichas, ejercicios, etc.

En el caso de que no se realice la entrega de los trabajos solicitados, no se podrá tener superado el apartado 4, hasta el momento en el que a lo largo del resto del curso se realicen.

Todos los trabajos solicitados al alumno tendrán que ser entregados para poder realizar el promedio de la nota.

El profesor informará de los trabajos y/o ejercicios que se van a puntuar en cada una de las evaluaciones dentro de este apartado.

Apartado 5. Conductas profesionales

Se valorará por observación el desarrollo de las conductas y capacidades necesarias para la profesión, incluidas en los principios metodológicos generales. La valoración se realizará en positivo con un valor de 2 puntos que se sumará a la nota del resto de apartados, una vez realizado el promedio de los mismos.

Se recogerán los avisos por incumplimiento que se registrarán incluyendo el motivo y la fecha de la observación. Acumulados 4 avisos, el alumno perderá el 20% de la nota del módulo al que corresponde este apartado. La calificación por observación se realizará sobre los siguientes parámetros:

Puntualidad				
Seguir las indicaciones del profesor				
Disponer del material necesario para el trabajo en clase				
Constancia y actitud positiva en las clases				
Vocabulario adecuado y actitud profesional				
Seguir normas de convivencia del centro y del taller.				
Participa en actividades complementarias y extraescolares				

PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN

- Si en la evaluación no se completan los trabajos prácticos mínimos exigidos, se añadirán a los del trimestre siguiente.

Una vez realizados correctamente los trabajos pendientes, quedará recuperado ese apartado.

- Los trabajos monográficos, el cuaderno de clase, fichas,...se recuperan realizándolos de nuevo en el plazo que indique el profesor.

- Tanto exámenes como trabajos recuperados se califican con una nota máxima de 5.

- Se podrán realizar exámenes de recuperación de los contenidos teóricos a lo largo del curso.

EVALUACIÓN DE LOS ALUMNOS QUE PIERDAN EL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTINUA

El alumno deberá entregar todos aquellos trabajos monográficos, fichas,...realizados durante el curso.

Realizará una prueba teórica y otra prueba práctica con los contenidos del módulo.

La prueba teórica supondrá el 80% de la calificación y la prueba práctica el 20% de la calificación.

Para poder aplicar estos porcentajes habrá que sacar un mínimo de 4 en cada apartado y haber entregado de forma correcta los trabajos monográficos, fichas,...solicitados.

El redondeo de decimales se realizará de la siguiente forma:

- Del 1 al 5 se realizará truncamiento (eliminar los decimales)
- Del 5 al 10 se realizará redondeo: Si el decimal es menos de 0,5 se redondea a la unidad hacia abajo ($5,4=5$), si el decimal es 0,5 o más se redondea a la unidad al alza ($5,7=6$).

Para alcanzar una calificación positiva en la evaluación del módulo se deberá obtener una puntuación igual o superior a 5

SEGUNDA CONVOCATORÍA DE JUNIO

Aquellos alumnos que en su evaluación final no superen el módulo, podrán presentarse en segunda convocatoria.

Deberán superar una prueba teórica con los contenidos del módulo, así como, entregar todos aquellos trabajos monográficos, fichas,...realizados durante el curso.

La prueba teórica supondrá el 100% de la calificación

El redondeo de decimales se realizará de la siguiente forma:

- Del 1 al 5 se realizará truncamiento (eliminar los decimales)
- Del 5 al 10 se realizará redondeo: Si el decimal es menos de 0,5 se redondea a la unidad hacia abajo (5,4=5), si el decimal es 0,5 o más se redondea a la unidad al alza (5,7=6).

Para alcanzar una calificación positiva en la evaluación del módulo se deberá obtener una puntuación igual o superior a 5

5. CONTENIDOS MÍNIMOS.

Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.
- Técnicas de venta.
- Servicios postventa.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.

- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Fidelización de clientes.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido.
- Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

Tratamiento de reclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. ---Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.