

## **MARKETING Y VENTA EN IMAGEN PERSONAL**

### **CONTENIDOS MÍNIMOS**

**Concepto de Marketing**

**Conceptos básicos del Marketing**

**Tipos de Marketing**

**Productos y servicios en Imagen personal**

**La Identidad corporativa e Imagen de Empresa**

**El Cliente**

**El proceso de decisión de compra: Necesidades del cliente, variables que influyen en la compra, motivaciones de compra, frustración y los mecanismos de defensa, el proceso de decisión de compra**

**La satisfacción del cliente**

**Comunicación y objetivos de la comunicación**

**La comunicación oral**

**Técnicas de comunicación interpersonal y colectiva**

**Atención al cliente**

**La publicidad: Concepto, objetivos**

**La promoción de ventas: Concepto, objetivos, incentivos**

**La campaña promocional, fases**

**El Merchandising: Concepto, objetivos y elementos del Merchandising**

**Tipos de compras**

**El escaparate**

**La animación en el punto de venta**

**La venta en la Imagen personal, fases de la venta**

**Características del asesor de ventas**

**La argumentación comercial**

**Las objeciones: Clasificación y tratamiento**

**Cierre de ventas**

**La venta cruzada**

**Conflictos, quejas, reclamaciones y felicitaciones**

**Estrategias para solucionar conflictos**

**Instrumentos para reclamar**

**Procedimiento de reclamación**

### **PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

La evaluación se concibe como instrumento de aprendizaje y de mejora de la enseñanza. En este sentido, la evaluación no debe limitarse a valorar el rendimiento de los alumnos, sino que debe evaluar todo el proceso de enseñanza, obteniendo información sobre las dificultades de aprendizaje que se estén produciendo y recabando los datos que permitan mejorar dicho proceso.

La evaluación se realizará tomando como referencia los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación del módulo expresados anteriormente y los objetivos generales del ciclo.

La evaluación será continua, es decir, se realizará durante todo el proceso formativo. Al menos una vez al trimestre lectivo se realizará una sesión de evaluación de los alumnos que se integran en el grupo.

#### **4.1- Instrumentos de evaluación y criterios de calificación para el alumnado**

Los instrumentos para recoger la evaluación del alumnado serán variados y en función del tipo de contenido: Exámenes, preguntas orales, resolución de cuestiones, realización de resúmenes y esquemas, presentación y exposición de trabajos.

**Exámenes:** Los exámenes son pruebas puntuales convocadas al efecto por el profesor con la suficiente anticipación que requieren por parte del alumno de una preparación previa sobre los contenidos y podrán incluir preguntas test, preguntas cortas o de desarrollo, ejercicios de aplicación...

Se valoraran entre cero y diez y se consideraran superadas con valoraciones iguales o superiores a cinco.

**Trabajos monográficos y elaboración de materiales:** El profesor podrá plantear a los alumnos la realización de trabajos monográficos y elaboración de materiales sobre los contenidos del módulo bajo cualquier formato (escrito, digital, ponencias, carteles...) y en consideración a los criterios de evaluación. Estos trabajos podrán ser individuales o de grupo.

Se deberá tener en cuenta como criterios de valoración la adecuación del contenido al tema propuesto para desarrollar, la corrección ortográfica, sintáctica y semántica, la originalidad de la idea, la adecuación a las normas indicadas para la fecha y el formato de presentación.

**Trabajo del aula:** El profesor hará un seguimiento del trabajo diario de sus alumnos en el aula a través de la realización de los ejercicios, de la participación en el desarrollo de la clase, exposiciones orales, de contestación a preguntas relativas a conocimientos ya consolidados, seguimientos de un cuaderno ... La valoración deberá constar en el cuaderno del profesor.

### **Criterios de calificación:**

#### **4.1-Criterios de calificación ORDINARIOS**

##### **Calificaciones trimestrales**

Estará integrada por las valoraciones de los instrumentos de evaluación en las proporciones que se expresan a continuación, si no hubiera valoración en alguno de sus apartados el porcentaje correspondiente a este se sumara al de los exámenes.

##### **Calificación Final**

La calificación final se formará:

- Con la media aritmética de los exámenes de todo el curso (siempre que sean iguales

- o superiores a cuatro y medio) incluidos los exámenes de recuperación en un 70%.
- Con la media aritmética de la calificación de los trabajos monográficos y materiales (siempre que sean iguales o superiores a cuatro y medio). En un 20%
  - Con la media aritmética de la calificación del trabajo de aula. En un 10%.

El redondeo de decimales se hará de la siguiente forma:

- Del 1 al 5: truncamiento (eliminar los decimales)
- Del 5 al 10: 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).

La nota final del curso se obtendrá de la media de las tres evaluaciones (con los decimales reales, sin truncamiento ni redondeo), siempre y cuando se hayan aprobado.

#### **Evaluación de los alumnos que han perdido el derecho a la evaluación continúa por falta de asistencia.**

La pérdida del derecho a evaluación se producirá cuando el alumno haya faltado al 15% de las horas de docencia que corresponden a **10 horas**.

Para aquellos alumnos/as que hayan perdido ese derecho se realizará una prueba en la evaluación final que constará de un examen escrito sobre los contenidos del módulo y deberá entregar los trabajos que se le soliciten previamente. Para obtener una calificación positiva el alumno/a deberá conseguir un mínimo cinco puntos sobre 10.

#### **Evaluación de los alumnos que han renunciado a convocatoria ordinaria**

Para aquellos alumnos/as que hayan renunciado a convocatoria ordinaria se realizará una prueba que constará de un examen escrito sobre los contenidos del módulo y deberá entregar los trabajos que se le soliciten previamente. Para obtener una calificación positiva el alumno/a deberá conseguir un mínimo cinco puntos sobre 10.

### **4.2-Criterios de calificación con la metodología “APRENDIZAJE BASADO EN PROYECTOS”**

#### **1. Alumnado con asistencia regular a clase, menos de 10 h de faltas de asistencia.**

La evaluación tiene varios componentes:

Componente personal

- Cuaderno personal: En él cada alumna refleja su trabajo personal, reflexiones, inspiraciones ideas, bocetos....que luego presentará al grupo.
- Desarrollo de las tareas encomendadas por el grupo que forman parte del proyecto global y que quedaran reflejadas en el cuaderno del grupo.
- Exposición oral de la parte que le corresponda del trabajo

Componente grupal

- Cuaderno del grupo: En él el grupo deja constancia de los acuerdos tomados y de las ideas, bocetos.... seleccionados que darán origen al producto final.

- Proyecto final que estará compuesto de diferentes partes
- Defensa de su proyecto final en la que participaran todos los componentes del grupo

La calificación de la 1ª evaluación priorizará el componente personal y el cuaderno del grupo

La calificación final será consecuente con:

Componente personal, 50% y componente grupal 50%, repartidos de la siguiente manera:

- Cuaderno personal: 30%
- Desarrollo de las tareas encomendadas por el grupo 10%
- Exposición oral de los trabajos parciales 10%
- Cuaderno del grupo 10%
- Calidad del Proyecto final que incluye todos los trabajos parciales 20%
- Defensa del proyecto final 20%

2. **Alumnado que por motivos laborales no acuda regularmente a clase (más de 10 de faltas de asistencia)** , perderá la pertenencia al grupo y podrá desarrollar el mismo proyecto de forma individual, será calificado de la manera siguiente:

La evaluación solo tiene componente personal, por tanto, tendrá que realizar

- Cuaderno personal: En él reflejará su trabajo personal, reflexiones, inspiraciones ideas, bocetos....que luego presentará al grupo.
- Desarrollo de las tareas que componen el proyecto final
- Exposición oral de la parte que le corresponda del trabajo
- Proyecto final
- Defensa del proyecto final

La calificación será consecuente con los siguientes porcentajes

Cuaderno personal 20%

Tareas que componen el proyecto final 20%

Exposición oral de los trabajos parciales 10%

Calidad del proyecto final 25%

Defensa del proyecto final 25 %

En la primera evaluación se priorizará los tres primeros componentes.

En el caso que un alumno pierda el derecho de pertenencia al grupo podrá utilizar las partes del trabajo del grupo siempre que el grupo reconozca su participación en el desarrollo de las tareas y además tenga el visto bueno del profesor atendiendo al cuaderno personal que verifique su participación. Si el grupo y el profesor consideran que no ha participado en el desarrollo del proyecto tendrá que realizar de nuevo todas las tareas.

- 3. Alumnado que pierde el derecho a la evaluación continua (más de 10h de faltas de asistencia):** EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA tendrá que realizar el proyecto final de forma individual y defenderlo oralmente o realizar un examen de los contenidos de esta programación.

En el 1º caso la calificación será consecuente con

Cuaderno personal 30%

Calidad del proyecto final 35%

Defensa del proyecto final 35%

En el 2º caso la calificación será consecuente con la calificación del examen

- 4. Alumnado que se examina en convocatoria extraordinaria,** tendrá que realizar el proyecto final de forma individual y defenderlo oralmente o realizar un examen de los contenidos de esta programación. Igual al caso anterior

#### **4.2. Criterios sobre el proceso de evaluación del desarrollo del currículo**

Los Jefes de Departamento reflejarán en el acta de la reunión mensual dedicada al seguimiento de las programaciones, las desviaciones significativas que, en su caso, se hayan producido en algún módulo; comprobando de esta forma el desarrollo adecuado del currículo.

Asimismo se realizará dicha comprobación a través de los apartados: “Horas impartidas” y “Contenidos impartidos” del resumen trimestral del cuaderno del profesor.

#### **4.3. Criterios sobre el proceso de evaluación de la práctica docente**

Entendiendo la práctica docente como la didáctica utilizada en la transmisión de los contenidos, el profesorado, para su evaluación, utilizará los siguientes criterios:

-La percepción del alumnado y de las empresas, reflejada en los resultados de las encuestas que se les pasan finalizado el curso.

-La asimilación de los contenidos detectada a través de los procedimientos de evaluación utilizados a lo largo del curso.

-La información recogida en la MEMORIA DIDÁCTICA - FP - (formato F-00045)