

2. 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.

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 o en casa.
- 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
- 2- Tareas prácticas 20%
- 3- Trabajos, actividades, ejercicios, cuaderno, etc. 10%
- 4- Conductas profesionales 20%

| | | |
|--------------------|---|------------|
| 1- APARTADO | Pruebas teóricas, orales y/o escritas | 50% |
| 2- APARTADO | Tareas prácticas | 20% |
| 3- APARTADO | Trabajos, actividades, ejercicios, cuaderno, etc | 10% |
| 4- APARTADO | 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.

La parte pendiente recuperada se valorará con un 5 y se mediará con el resto de los apartados con esa nota.

Una vez obtenida la nota de estos apartados, se sumará la puntuación obtenida en el apartado 4

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:

• Si el decimal es menor 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

Apartado 1 Pruebas teóricas

Se podrán realizar uno o varios exámenes teóricos por evaluación. 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. Cada prueba será calificada con un máximo de 10 puntos. Para obtener la calificación de este apartado se hará la media aritmética de las diferentes pruebas realizadas en cada evaluación. La calificación obtenida será el 50% la calificación de la evaluación.

Apartado2-Tareasdetaller

Lasprácticadetallerconsisten enlarealizacióndetrabajosprácticosenclaseoencasadeterminadosporelprofesorparalasesionesque e correspondan.

Cada práctica será calificada con un máximo de 10 puntos. Para obtener la calificación de esteapartado se hará la media aritmética con los trabajos que el alumno tendría que haber hechoencada evaluación.La calificaciónobtenida será el 20%lascalificación dela evaluación.

Apartado3-Trabajos,ejercicios,actividades,cuaderno.

Trabajosy/oejerciciosteóricosrealizadosenclaseyencasa:cuadernodeclase,monográficos,fichas,ejercicios,etc.

En el caso de que no se realice la entrega de los trabajos solicitados, no se podrá tener superado el apartado4,hastaelmomentoenelquealolargodelrestodelcursoserealicen.

Todoslostrabajossolicitadosal alumnotendránquese entregadosenla fechaestablecidapor elprofesorparapoderrealizarel promediodela nota.

Elprofesorinformarádelostrabajosy/oejerciciosquesevanapuntuarencadaunadelasevaluacionesdentro de este apartado.

Cada tarea será calificada con un máximo de 10 puntos. Para obtener la calificación de esteapartado se hará la media aritmética con los trabajos, actividades, ejercicios... que el alumnotendríaquehaberhechoencadaevaluación.Lascalificaciónobtenidaseráel10%lascalificaciónde laevaluación.

Lostrabajosentregadosfuera deplazosecalificaránconunmáximode5puntos.

Apartado4-Conductasprofesionales

Sevaloraráporobservaciónel desarrollodelasconductasycapacidadesnecesariasparalaprofesión, incluidas en los principios metodológicos generales. La valoración se realizará enpositivo con un valor de 2 puntos que se sumará a la nota del resto de apartados, una vezrealizadoelpromedio delosmismos.

Se recogerán los avisos por incumplimiento que se registrarán incluyendo el motivo y la fechadelaobservación.Acumulados4avisos,elalumnonperderáel20%delanotadelmóduloalquecorr espondeeste apartado.

Lascalificaciónporobservaciónserealizarásobrelossiguientesparámetros:

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 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. | | | | |
| Participar en actividades complementarias y extraescolares | | | | |

PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN

- Se podrán realizar exámenes de recuperación de los contenidos teóricos al largo del curso.
- Las tareas prácticas no desarrolladas en una evaluación se podrán recuperar en la siguiente. Una vez realizados correctamente los trabajos pendientes, quedará recuperado ese apartado.
- Los trabajos monográficos, el cuaderno de clase, fichas... se recuperan realizando de nuevo en el plazo que indique el profesor.
- Tanto exámenes como trabajos recuperados se calificarán con una nota máxima de 5.

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

- Realizará una prueba teórica con los contenidos del módulo.
- La prueba teórica supondrá el 100% de la calificación.
- Para poder calificar la prueba teórica, el alumno tendrá que haber entregado los ejercicios, trabajos monográficos y demás tareas que no hubiera entregado durante el curso.

El redondeo de decimales se realizará de la siguiente forma:

- Si el decimal es menor 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

CONCILIACIÓN LABORAL

Los alumnos que por motivos de trabajo no puedan acudir con regularidad a las clases de los módulos en los que estén matriculados, podrán solicitar a la Dirección del centro, que le sea concedida la conciliación laboral. Para ello deberán presentar el contrato de trabajo en vigor (en caso de autónomos/certificado de pagos autónomos/vidalaboral) junto al certificado donde se refleje el horario de trabajo en la empresa.

Aquellos alumnos que presenten conciliación laboral, no se les aplicará la pérdida de evaluación continua y **deberán hablar con cada profesor de forma particular ya que cada módulo puede requerir unas consideraciones diferentes**. Será el profesor del módulo el que concrete cómo se desarrollarán las actividades de enseñanza-aprendizaje y dar las indicaciones pertinentes.

De forma general se tendrá en cuenta las concreciones especificadas en los siguientes apartados:

1- Realización de trabajos mínimos, trabajos extras y prácticas.

Para que puedan llegar a realizar los trabajos mínimos obligatorios, se determinará un número suficiente de días en los que deberán asistir al centro a realizar las prácticas/trabajos mínimos /extras, teniendo en cuenta las técnicas desarrolladas en clase.

Estos trabajos se realizarán siempre en concordancia con el horario del módulo y previo acuerdo con el profesor para no alterar el desarrollo normal de la clase.

2- Ejercicios, trabajos, fichas y otros materiales

Se entregarán los ejercicios, trabajos, fichas y materiales que haya pedido el profesor, siempre respetando el plazo de entrega fijado, antes de finalizar cada evaluación.

Las instrucciones para la realización de los mismos, las concretará cada profesor de la forma que considere más oportuna, para cada módulo (presencial, vía correo electrónico, utilizando plataformas, etc...).

3- Exámenes.

Para la realización de los exámenes, tanto prácticos como teóricos, deberán acudir en las fechas y horario establecidos para cada módulo.

4- Recuperaciones.

En caso de no presentarse o no superar los exámenes, no presentar o no superar la realización de los trabajos mínimos, prácticas, ejercicios, trabajos, fichas etc., se aplicarán los mecanismos habilitados para recuperación en cada módulo.

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. La prueba teórica supondrá el 100% de la calificación. El redondeo de decimales se realizará de la siguiente forma:

• Si el decimal es menor 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.

- Atenciónpersonalizadacomobasedelaconfianzaenlaofertadeservicio.
- Necesidadesygustosdelcliente, asícomocriteriosdesatisfaccióndelosmismos.
- Fidelizacióndeclientes.
- Objecionesdelosclientesysutratamiento.
- Parámetrosclave
queidentificarparalaclasificacióndelartículo recibido.Técnicasderecogida
de losmismos.
- Documentaciónbásicavinculadaalprestacióndeservicios.

Tratamientodereclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones.Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. ---
- Documentosnecesariosopruebasenunareclamación.Procedimientoderecogidadelasreclamaciones.
- Utilizacióndeherramientasinformáticasdegestióndereclamaciones.

3. MATERIALESYRECURSOSDIDÁCTICOSAUTILIZAR

- Estemóduloseimpartiráconapuntesyfotocopias.
- VideosyD.V.D.
- Revistasespecializadas,fichastécnicas,librostécnicos....
- Ordenador.
- Aulataaller
- PlataformavirtualMOODLE
- Otrasvíastelemáticas