

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, no verbal: Paralingüística, kinesia y proxemia**
- **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 valorarán entre cero y diez y se considerarán superadas con valoraciones iguales o superiores a cinco.

➤ **Trabajos monográficos, actividades y trabajos de aula:** 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.

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 ...

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Calificaciones trimestrales

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

- Media aritmética de la **calificación de los exámenes de la evaluación** en un **70%**.
- Con la media aritmética de la calificación de los **trabajos monográficos, actividades y trabajo en el aula** en un **30%**.

El redondeo de decimales se hará de la siguiente forma:

- 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 **calificación final** del curso se obtendrá de la media de las dos evaluaciones, siempre y cuando se hayan aprobado (calificación superior a 5 puntos).

A aquellos alumnos/as de nueva incorporación se les realizará una prueba de la evaluación que hayan cursado en otro centro, siendo la calificación de dicha prueba la que se tendrá en cuenta para calcular la nota final del módulo.

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

La pérdida del derecho a evaluación continua 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.

Evaluación de los alumnos que no han superado el módulo en la convocatoria ordinaria de marzo.

Los alumnos/as que no hayan superado el módulo en la convocatoria ordinaria (marzo) asistirán a clases de repaso del módulo en el periodo de marzo a junio y tendrán que presentarse a la convocatoria extraordinaria (junio).

La convocatoria de junio consistirá en una prueba global de los contenidos del módulo.

CONCILIACIÓN LABORAL: CRITERIOS COMUNES DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

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 pagos autónomos / vida laboral) 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 dará las indicaciones pertinentes.

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

1- 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.).

2- Exámenes.

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

3- 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.