



SINTESIS DE PROGRAMACIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Curso 2021/22

TITULACION	TECNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES	NIVEL	2MAC
FAMILIA PROFESIONAL	COMERCIO Y MARKETING		
MODULO PROFESIONAL	SERVICIO DE ATENCION COMERCIAL		

RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS: SECUENCIACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL			
U.D.	Descripción	R.A.	Tiempo
1	LA ACTIVIDAD COMERCIAL DE LAS EMPRESAS	1	16
2	COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	2	16
3	COMUNICACIÓN NO PRESENCIAL EN LA ATENCION COMERCIAL	4	16
5	ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN.	3	
4	DETECCIÓN, ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	5	10
6	CONTROL DE CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO	6	10
7	CASO PRACTICO DE SIMULACIÓN	1-2-3-4-5-6	4
Total de horas desarrolladas en el módulo profesional			84

EVALUACION DEL PROCESO DE APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS/AS		
I.- Los instrumentos de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> Registro de observación del trabajo diario del alumno/a (cómo se desenvuelve y participa en clase) Resultados de trabajos y de otras actividades de ejecución grupal o individual (la presentación y ejecución dentro del plazo, los errores cometidos, actitud ante el trabajo, que se ajusten a los resultados de aprendizaje, etc.) (Procedimientos) Exámenes de contenido teórico - práctico (Conceptos). 		
II.- Criterios de calificación.		
<ul style="list-style-type: none"> Todos los instrumentos de evaluación se calificarán en una escala de 1 a 10. . En las evaluaciones parciales, cada RA se evaluará sobre 10. . Si un criterio no se evalúa, su peso se distribuirá entre los demás. . La nota de de cada evaluación parcial, se formará como media ponderada de los RA impartidos. . Para poder hacer media, la nota de cada RA deberá ser mínimo de 5 puntos. . La nota final se calculará teniendo en cuenta todos los RA y sus correspondientes ponderaciones 		
Para calificar los resultados de aprendizaje se aplicarán lo siguientes porcentajes de valoración:		
Contenidos procedimentales	Contenidos conceptuales	Contenidos Actitudinales
20% sobre el 100% de la nota	70% sobre el 100% de la nota	10% sobre el 100% de la nota.
Ejercicios y actividades específicas sobre la utilización de procedimientos adecuados y aplicaciones prácticas de los conceptos adquiridos	Pruebas escritas u orales de contenido teórico- práctico por temas y resultados de aprendizaje	Observación en clase, participación, cooperación y trabajo en equipo, responsabilidad, organización y desarrollo del trabajo realizado, del interés, participación diaria activa en el módulo



SINTESIS DE PROGRAMACIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Curso 2021/22

La calificación final de la evaluación será la media ponderada del peso de los Resultados de Aprendizaje impartidos. A su vez la nota de cada R.A se ha obtenido ponderando cada uno de sus criterios de evaluación.

La nota final del Módulo se calculará haciendo la media ponderada de los resultados de aprendizaje de las evaluaciones parciales. Dicha nota final debe ser como mínimo un 5 o superior.

III.- Criterios de recuperación

El alumno tendrá la posibilidad de recuperar los contenidos no superados en un examen global antes de finalizar cada una de las dos evaluaciones (diciembre y Marzo)

En lo que a recuperación se refiere, ésta consistirá siempre en un ejercicio escrito, teórico-práctico, según la materia a recuperar. La calificación de ese examen será de “aprobado” (5) o “suspenso” con la nota que obtenga, si es inferior a 5.

Para poder optar a la recuperación de una materia en un sistema de evaluación continua, el alumno debe de haber entregado al menos el 80% de los trabajos y actividades exigidos por cada unidad didáctica. En caso contrario no podrá optar a la recuperación hasta la Convocatoria final.

Si no aprobara los contenidos de la materia por algunos de los motivos mencionados anteriormente, lo deberá llevar a cabo entre el periodo comprendido entre la 2ª evaluación y la sesión de evaluación final, previo a la fase de la FCT.

Evaluación	RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, TEMPORALIZACIÓN Y PONDERACIÓN EN LA EVALUACIÓN.	Ponderaciones	Contenidos
1	1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.	15%	Unidad 1
1	2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada	20%	Unidad 2
1	3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas	10%	Unidad 5
1	4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.	15%	Unidad 1
2	5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.	20%	Unidad 4
2	6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio	20%	Unidad 6

El desarrollo de los criterios de evaluación de cada uno de los resultados de aprendizaje, se encuentran ampliamente desarrollados en la ORDEN de 28 de julio de 2015 (BOJA 16-09-2015)



RECURSOS DIDÁCTICOS

Los espacios, materiales y recursos didácticos básicos que se necesitan para poder impartir las clases son:

- El aula.
- Pizarra vileda
- Ordenador del profesorado, con dispositivo de proyección.
- Videos de internet, relacionados con el tema.
- Pantalla para proyección.
- Altavoces.
- Auriculares con micrófono.
- Ordenadores para el alumnado con conexión a Internet
- Libro de texto “Servicio de atención comercial” Ed. Mc. Graw Hill .
- Solucionario del libro del texto.
- Plataforma Moodle para el envío de tareas y exámenes.



TITULACION	Técnico en Actividades Comerciales	NIVEL	2 MAC
FAMILIA PROFESIONAL	COMERCIO Y MARKETING		
MODULO PROFESIONAL	Gestión de un pequeño comercio		

RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS: SECUENCIACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL		
U.D.	Descripción	Tiempo
01	La empresa,	8
02	La forma jurídica de la empresa	12
03	La iniciativa emprendedora y el plan de empresa	8
04	Creación de un pequeño comercio	12
05	Plan de inversiones en el establecimiento comercial	16
06	La gestión económica y la tesorería en el pequeño comercio	28
07	Obligaciones fiscales	32
08	Documentos de compraventa, de cobro y pago	20
09	La contabilidad en el establecimiento comercial.	20
10	La gestión de recursos humanos	12
11	La calidad del servicio al cliente	8
Total de horas desarrolladas en el módulo profesional		176

EVALUACION DEL PROCESO DE APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS/AS

La evaluación será continua. Se inicia con la evaluación inicial, se continúa a lo largo de todo el proceso y, se concluye con la evaluación final y recuperación.

I.- Los instrumentos de evaluación

- Registro de observación del trabajo diario del alumno/a (cómo se desenvuelve y participa en clase)
- Resultados de trabajos y de otras actividades de ejecución grupal o individual (la presentación y ejecución dentro del plazo, los errores cometidos, actitud ante el trabajo, que se ajusten a los resultados de aprendizaje, etc.) (Procedimientos)
- Exámenes de contenido teórico - práctico (Conceptos)
- Revisión de cuadernos.

II.- Criterios de calificación

Para calificar cada criterio de evaluación de los distintos resultados de aprendizaje y se aplicarán los siguientes porcentajes de valoración:

Contenidos conceptuales 70%	Contenidos procedimentales 20%	Contenidos actitudinales 10%
Pruebas escritas u orales de contenido teórico- práctico por temas y resultados de aprendizaje	Ejercicios o pruebas específicas sobre la utilización de procedimientos adecuados y aplicaciones prácticas de los conceptos adquiridos	Observación en clase, participación, trabajo en equipo, organización, interés, participación diaria activa en el módulo

La calificación final de la evaluación será la media ponderada del peso de los Resultados de Aprendizaje impartidos. A su vez la nota de cada R.A se ha obtenido ponderando cada uno de sus criterios de evaluación.

La nota final del Módulo se calculará ponderando un 70% la media ponderada de todos los Resultados de Aprendizaje y un 30 % la nota obtenida en las Horas de libre configuración, siempre que la nota en ambos casos supere el 4.

III.- Criterios para la recuperación

El alumno tendrá la posibilidad de recuperar los resultados de aprendizaje no superados antes de finalizar cada una de las evaluaciones (Diciembre. Marzo).



Si no los superase lo hará durante el periodo comprendido entre la sesión de evaluación previa a la realización de la FCT y la sesión de evaluación final.

En lo que a recuperación se refiere, ésta consistirá siempre en una prueba escrita, teórico-práctico, según los resultados de aprendizaje a recuperar.

Para poder optar a la recuperación de una materia en un sistema de evaluación continua, el alumno debe de haber entregado al menos el 80% de los trabajos y actividades exigidos por cada unidad didáctica. En caso contrario no podrá optar a la recuperación hasta la Convocatoria final de Junio

Evaluación	RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, TEMPORALIZACIÓN Y PONDERACIÓN EN LA EVALUACIÓN.	Ponderaciones	Contenidos
1	1. Obtiene información sobre iniciativas emprendedoras y oportunidades de creación de una pequeña empresa, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.	12,50%	UD1 UD2
1	2. Determina la forma jurídica de la empresa y los trámites que se exigen para su creación y puesta en marcha, aplicando la normativa mercantil, laboral y fiscal vigente.	12,50%	UD3
1	3. Elabora un proyecto de creación de un pequeño comercio, delimitando sus características e incluyendo un estudio de viabilidad para la puesta en marcha y sostenibilidad del mismo.	12,50%	UD4
1	4. Elabora un plan de inversiones básico, identificando los activos fijos que se requieren, su forma de adquisición y los recursos financieros necesarios, en función de las características de la tienda y de los productos que se van a comercializar.	12,50%	UD5
1	5. Planifica la gestión económica y la tesorería del pequeño comercio, estableciendo el sistema de fijación de precios que garantice su rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo.	12,50%	UD6 UD7
2	6. Gestiona la documentación comercial y de cobro y pago derivada de la compraventa de los productos y/o servicios prestados, respetando la normativa mercantil y fiscal vigente.	12,50%	UD8
2	7. Gestiona el proceso administrativo, contable y fiscal de la empresa, aplicando la legislación mercantil y fiscal vigente y los principios y normas del Plan General Contable para las pymes.	12,50%	UD9 UD10
2	8. Elabora un plan para la implantación de un servicio de calidad y proximidad con atención personalizada al cliente, potenciando la singularidad y la competitividad del comercio.	12,50%	UD11

El desarrollo de los criterios de evaluación de cada uno de los resultados de aprendizaje, se encuentran ampliamente desarrollados en la ORDEN de 28 de julio de 2015 (BOJA 16-09-2015)

RECURSOS DIDÁCTICOS

Los espacios, materiales y recursos didácticos básicos que se necesitan para poder impartir las clases son:

- El aula.
- Pizarra.
- Ordenador del profesorado, con dispositivo de proyección.
- Pantalla para proyección.
- Altavoces.
- Ordenadores para el alumnado con conexión a Internet
- Plataforma Moodle Centros.
- Revistas y prensa especializada.
- Libro de texto "Gestión de un pequeño comercio". Ed. Mc. Graw Hill
- Calculadora
- Modelos e impresos oficiales: IVA, nómina, facturas, tablas y bases de cotización, etc.



TITULACION	Técnico en Actividades Comerciales	NIVEL	2 MAC
FAMILIA PROFESIONAL	COMERCIO Y MARKETING		
MODULO PROFESIONAL	Venta Técnica		

RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS: SECUENCIACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL		
U.D.	Descripción	Tiempo
01	El mercado de productos industriales.	15
02	La venta de servicios: características.	14
03	La Venta de servicios: Confección de ofertas comerciales.	15
04	La venta de Productos tecnológicos.	15
05	La venta de productos de alta gama.	15
06	La comercialización de inmuebles.	18
07	El proceso de venta de inmuebles.	18
08	Telemarketing.	16
Total de horas desarrolladas en el módulo profesional		126

EVALUACION DEL PROCESO DE APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS/AS

I.- Los instrumentos de evaluación

- Registro de observación del trabajo diario del alumno/a (cómo se desenvuelve y participa en clase)
- Resultados de trabajos y de otras actividades de ejecución grupal o individual (la presentación y ejecución dentro del plazo, los errores cometidos, actitud ante el trabajo, que se ajusten a los resultados de aprendizaje, etc.) (Procedimientos)
- Exámenes de contenido teórico - práctico (Conceptos)
- Revisión de cuadernos.

II.- Criterios de calificación

Para calificar los resultados de aprendizaje se aplicarán lo siguientes porcentajes de valoración:

Contenidos conceptuales 70%	Contenidos procedimentales 10%	Contenidos actitudinales 20%
Pruebas escritas u orales de contenido teórico- práctico por temas y resultados de aprendizaje	Ejercicios o pruebas específicas sobre la utilización de procedimientos adecuados y aplicaciones prácticas de los conceptos adquiridos	Observación en clase, participación, trabajo en equipo, organización, interés, participación diaria activa en el módulo

III.- Criterios para la recuperación

El alumno tendrá la posibilidad de recuperar los resultados de aprendizaje no superados antes de finalizar cada una de las evaluaciones (Diciembre. Marzo).

Si no los superase lo hará durante el periodo comprendido entre la sesión de evaluación previa a la realización de la FCT y la sesión de evaluación final.



En lo que a recuperación se refiere, ésta consistirá siempre en un ejercicio escrito, teórico-práctico, según los resultados de aprendizaje a recuperar.

Para poder optar a la recuperación de una materia en un sistema de evaluación continua, el alumno debe de haber entregado al menos el 80% de los trabajos y actividades exigidos por cada unidad didáctica. En caso contrario no podrá optar a la recuperación hasta la Convocatoria final

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Elabora ofertas comerciales de productos industriales y del sector primario, adaptando los argumentos de venta a los distintos tipos de clientes (minoristas, mayoristas e institucionales)
2. Confecciona ofertas comerciales de servicios, adaptando los argumentos de venta a las características específicas del servicio propuesto y a las necesidades de cada cliente.
3. Realiza actividades propias de la venta de productos tecnológicos, aplicando técnicas de venta adecuadas y recopilando información actualizada de la evolución y tendencias del mercado de este tipo de bienes.
4. Desarrolla actividades relacionadas con la venta de productos de alta gama, aplicando técnicas que garanticen la transmisión de la imagen de marca de calidad y reputación elevada.
5. Prepara diferentes acciones promocionales de bienes inmuebles, aplicando técnicas de comunicación adaptadas al sector
- 6.. Desarrolla actividades relacionadas con el proceso de venta de inmuebles, cumplimentando los documentos generados en este tipo de operaciones.
7. Desarrolla actividades de telemarketing en situaciones de venta telefónica, captación y fidelización de clientes y atención personalizada, aplicando las técnicas adecuadas en cada caso.

El desarrollo de los criterios de evaluación de cada uno de los resultados de aprendizaje, se encuentran ampliamente desarrollados en la ORDEN de 28 de julio de 2015 (BOJA 16-09-2015)

RECURSOS DIDÁCTICOS

Los espacios, materiales y recursos didácticos básicos que se necesitan para poder impartir las clases son:

- El aula.
- Pizarra.
- Ordenador del profesorado, con dispositivo de proyección.
- Pantalla para proyección.
- Altavoces.
- Ordenadores para el alumnado con conexión a Internet
- Revistas y prensa especializada.
- Libro de texto "Venta Técnica" y sus actividades individuales, en grupo, enlaces de internet, videos (Ed. Mc. Graw Hill)
- Calculadora
- Modelos e impresos oficiales o no que se necesiten para la resolución de cualquier caso.



TITULACION	Técnico en Actividades Comerciales	NIVEL	2 MAC
FAMILIA PROFESIONAL	COMERCIO Y MARKETING		
MODULO PROFESIONAL	HORAS DE LIBRE CONFIGURACIÓN		

RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS: SECUENCIACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL		
U.D.	Descripción	Tiempo
1	La iniciativa emprendedora y el plan de empresa	15
2	Creación de un pequeño comercio/ Creación página web de la empresa	40
Total de horas desarrolladas en el módulo profesional		65

EVALUACION DEL PROCESO DE APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS/AS**I.- Los instrumentos de evaluación**

El proceso de enseñanza-aprendizaje se basará en el desarrollo coordinado de un PLAN DE EMPRESA realizado de forma individual por cada alumno y supervisado por dos profesoras.

Los **contenidos teóricos** se desarrollaran en las unidades didácticas correspondientes en las horas de clase del módulo Gestión del pequeño comercio, dejando las de libre configuración para la elaboración del **Plan de empresa**, en donde el alumno aplicará los conocimientos adquiridos, bajo la supervisión de las profesoras que resolverán las dudas y orientarán sobre el desarrollo a seguir.

Cada alumno individualmente, elaborará un Proyecto de creación de un comercio en el entorno de Jerez de la Frontera, y una página web de la empresa para la venta on-line, basado en el siguiente guión:

1. IDEA DE NEGOCIO.Y PRODUCTO.**2. PLAN DE MARKETING, INVESTIGACIÓN COMERCIAL:**

- Análisis de situación Interna:
- Análisis de situación externa:
- Plantear objetivos y selección de estrategias de producto, precio, distribución y comunicación.
- Plan de acción y de medios.
- Presupuesto y control.

3. CONSTITUCIÓN DE EMPRESA

- a) Elección del tipo de sociedad/ empresario individual. Adopción de personalidad jurídica
- b) Convenio colectivo del sector en la zona.
- c) Alta en suministros y otros servicios pagados con transferencia bancaria
- d) Declaración censal.Inscripción empresa en la seguridad social y cuenta de cotización.
- e) Alta S.S. trabajadores, Contrato de trabajo de un trabajador

4. PUESTA EN MARCHA DE LA EMPRESA**5. EL ESTABLECIMIENTO:**

- a) Nombre comercial. Rótulo. Fachada. Escaparate. Diseño interior. Disposición del mobiliario. Tipo de mobiliario. Lineal desarrollado.
- b) Temáticas de escaparatismo anual. Peridicidad. Boceto de uno de ellos y técnicas a emplear en el mismo

6. EL PRODUCTO:

- a) Implantación del producto en tienda. Dibujo de ejemplo de implantación. Estructura del surtido.
- b) Elabora catálogo, lista de precios

7. LA PROMOCIÓN EN EL PUNTO DE VENTA:

- a) Campaña de promociones anual.
- b) Instrumentos de promoción de ventas a utilizar.

8. EL ALMACÉN:**9. DISEÑAR LA TIENDA VIRTUAL DE LA EMPRESA:**



- a) Elaborar la tienda virtual
- b) Elaborar página WEB

II.- Criterios de calificación

El proyecto de creación del plan de empresa debe hacerse para una empresa que pertenezca al sector del Comercio y debe presentarse:

- De forma encuadernada y atractiva conteniendo nombre del proyecto y alumno que lo ha elaborado
- Cada página debe contener encabezado y pie para saber en todo momento qué proyecto es y quién/es son sus promotores.
- Índice de cada uno de los apartados que contiene el proyecto
- Utilización de programas informáticos Word, Excel y Power Point (éste último optativo)

La evaluación formativa se realizará mediante la realización del PROYECTO EMPRESARIAL basándonos en:

1. Contenido del proyecto:
2. Utilización del formato adecuado
3. Presentación y tienda virtual

Los criterios de evaluación serán la elaboración del Plan de empresa en sí y, los criterios de calificación para valorar dicho trabajo, se hará en base a la siguiente puntuación: 100 puntos como máximo:

	Puntos máx. 100
Contenido y formato	50 puntos
Diseño tienda virtual y presentación	40 puntos
Asistencia	10 puntos

La calificación obtenida en estas horas ponderará un 30 % sobre la nota de **Gestión de un Pequeño Comercio** siempre que la nota en ambos casos supere el 4.

III.- Criterios para la recuperación

Aquellos alumnos que no hayan logrado terminar el Plan de empresa en la fecha prevista no podrán presentarse a la exposición pero tendrán la opción de repetirlo en la siguiente convocatoria del mes de Junio.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Estas dos unidades didácticas engloban todos los resultados de aprendizaje establecidos para el módulo de Gestión del pequeño comercio, aunque básicamente se concentren en los indicados anteriormente con los siguientes criterios de evaluación:

- 1. Obtiene información sobre iniciativas emprendedoras y oportunidades de creación de una pequeña empresa, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.**
- 2. Elabora un proyecto de creación de un pequeño comercio, delimitando sus características e incluyendo un estudio de viabilidad para la puesta en marcha y sostenibilidad del mismo.**

El desarrollo de los criterios de evaluación de cada uno de los resultados de aprendizaje, se encuentran ampliamente desarrollados en la **ORDEN de 28 de julio de 2015 (BOJA 16-09-2015)**

RECURSOS DIDÁCTICOS

Los espacios, materiales y recursos didácticos básicos que se necesitan para poder impartir las clases son:

- El aula.
- Pizarra.
- Ordenador del profesorado, con dispositivo de proyección.
- Pantalla para proyección.
- Altavoces.
- Ordenadores para el alumnado con conexión a Internet
- Calculadora