

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 1 de 16

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

HERMANOS ARGENSOLA

BARBASTRO



I.E.S.

**Hermanos
Argensola**

CICLO MEDIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Mínimos exigibles del Módulo

Comunicación empresarial y atención al cliente

Curso: 2023-24

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 2 de 16

ÍNDICE

1.	OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL.	3
2.	ORGANIZACIÓN.	4
3.	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DEL MÓDULO.	8
4.	MÍNIMOS EXIGIBLES.	11
5.	PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.	12
6.	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS QUE PUDIERAN OBSERVARSE.	13
7.	ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DE MÓDULOS PENDIENTES.	14

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 3 de 16

1. OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales:

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa y tramitarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- c) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones
- d) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- e) Analizar y elegir los sistemas técnicos de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos
- f) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

Y las competencias del título:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 4 de 16

- i) Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- p) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
- q) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- r) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.

2. ORGANIZACIÓN.

Los contenidos de cada unidad son los siguientes:

1. LA COMUNICACIÓN. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

1. Comunicación, información y comportamiento.
 - 1.1. Comunicación e información.
 - 1.2. Comportamiento.
2. Elementos que intervienen en la comunicación.
3. Barreras en la comunicación.
4. Habilidades en la comunicación.
 - 4.1. Escucha activa.
 - 4.2. Empatía.
 - 4.3. Asertividad.
5. Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
 - 5.1. La organización empresarial.
 - 5.2. La comunicación en la empresa.

UNIDAD 2. LA COMUNICACIÓN ORAL PRESENCIAL EN LA EMPRESA

1. ¿Qué es la comunicación oral presencial?

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 5 de 16

- 1.1. Elementos que componen la comunicación oral presencial
- 1.2. Principios básicos de la comunicación oral presencial
- 1.3. Características de la comunicación oral presencial
2. Técnicas de comunicación oral
3. Clases de comunicación oral
4. Comunicaciones en el ámbito empresarial
 - 4.1. El protocolo
 - 4.2. La imagen personal
 - 4.3. Comunicaciones en la recepción de visitas

UNIDAD 3. LA COMUNICACIÓN ORAL NO PRESENCIAL EN LA EMPRESA

1. ¿Qué es la comunicación oral no presencial?
 - 1.1. Características de la comunicación oral no presencial
 - 1.2. Barreras en la comunicación oral no presencial
2. Comunicación telefónica
 - 2.1. Elementos de la comunicación telefónica
 - 2.2. Estructura general de una conversación telefónica
 - 2.3. La cortesía en las comunicaciones telefónicas
 - 2.4. Tratamiento de las diversas categorías de llamadas
 - 2.5. El teléfono y las centralitas
3. La informática en las comunicaciones verbales

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 6 de 16

UNIDAD 4. LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA

1. La comunicación escrita
2. Normas de escritura
 - 2.1. Normas gramaticales
 - 2.2 Normas ortográficas
 - 2.3 Abreviaturas y siglas
 - 2.4 El correo electrónico

UNIDAD 5. DOCUMENTOS ESCRITOS EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

1. Estructura de la carta
2. Documentos de uso en la empresa
 - 2.1 Documentos para la comunicación interna empresarial
 - 2.2 Documentos de la comunicación externa empresarial
3. Documentos de uso en las Administraciones públicas

UNIDAD 6. CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN

1. La correspondencia
 - 1.1. Medios utilizados en la correspondencia
 - 1.2. Tratamiento de la gestión y registro de la correspondencia
 - 1.3. Servicios de mensajería
2. Archivo de la información
 - 2.1. Archivo: concepto y tipos
 - 2.2. Sistemas de clasificación
 - 2.3. Archivo de la información en soporte informático
3. Seguridad y confidencialidad de la información

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 7 de 16

UNIDAD 7. EL MÁRKETING EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL Y POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN.

1. Marketing empresarial
2. Políticas de comunicación
 - 2.1 La publicidad
 - 2.2 Las relaciones públicas
 - 2.3 La responsabilidad social corporativa
3. Redes sociales

UNIDAD 8. TIPOLOGÍA DE CLIENTES Y SUS NECESIDADES

1. El cliente
2. Elementos y fases en la atención al cliente
 - 2.1. Elementos de la atención al cliente
 - 2.2. Fases de la atención al cliente
3. Percepción y satisfacción del cliente sobre la atención recibida

UNIDAD 9. LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. El servicio de atención al cliente
2. Control del servicio posventa
3. Fidelización del cliente

UNIDAD 10. ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. El departamento de atención al cliente
- 2 Normativa e instituciones en materia de consumo
 - 2.1 Normativa en materia de consumo
 - 2.2 Instituciones en materia de consumo
- 3 Valoración del cliente de la atención recibida
 - 3.1 El tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 8 de 16

3.2 ¿Cómo se realiza una reclamación?

3.3 Intermediación, arbitraje y vía judicial

3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DEL MÓDULO.

La calificación en los módulos del Ciclo Formativo es numérica sin decimales. Con calificación igual o superior al 5 se supera el módulo, por el contrario, con calificaciones inferiores al 5 el módulo se suspende.

Para calcular la calificación de cada módulo se aplican los criterios establecidos para cada uno de ellos.

Si la nota obtenida tiene decimales se aplicará este proceso de redondeo:

- Notas con decimal inferior a 0,50 la nota será el número entero obtenido, despreciando el decimal.
- Notas con decimal igual o superior a 0,50 la nota será el número entero superior al obtenido.

Los criterios de calificación que se aplican en este módulo son los siguientes:

La calificación de los alumnos se obtendrá del siguiente modo:

- Los resultados de las **pruebas escritas**, relativas a los temas expuestos representarán un **80%** de la nota. En aquellas evaluaciones que se realice más de una prueba se podrá mediar obteniendo una nota mínima de 3. Si en alguna de las pruebas la puntuación fuese inferior, la evaluación quedará suspensa. Para aprobar se debe obtener un 5 después de mediar.
- El **trabajo del alumnado**, bien sea de forma individual o en grupo (resolución de ejercicios y trabajos propuestos, exposiciones, simulación de situaciones, etc.), supondrá el **20%** de la nota. Su entrega o realización es obligatoria.
- La no entrega, o entrega por parte del alumnado de las tareas obligatorias fuera de plazo, supondrá una calificación de 0 (cero) y la imposibilidad de mediar con las pruebas escritas.
- Esta ponderación (80% + 20%) se aplicará cumpliendo los siguientes

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 9 de 16

requisitos:

- Para la parte de las pruebas escritas será necesario obtener una nota media mínima de 5 en los exámenes realizados en cada evaluación.
- Para la parte del trabajo del alumno será obligatorio entregar o realizar la tarea propuesta por el profesor.
- La no aplicación de la ponderación por no cumplir los requisitos referidos supondrá un suspenso en la evaluación con una nota a determinar en función de las calificaciones obtenidas por el alumnado de las diferentes pruebas realizadas (pruebas escritas y trabajo del alumnado).

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Para obtener la nota de cada evaluación, se realizará la ponderación indicada y se redondeará al entero más próximo, es decir, a la unidad por exceso si la fracción decimal es igual o superior a 5 décimas y por defecto si dicha fracción es menor a 5 décimas (como en el euro del tercer al segundo decimal).

Para la valoración positiva del módulo, las calificaciones de cada una de las evaluaciones deben ser positivas (calificación igual o mayor que 5).

En el caso de que hubiera dos o más exámenes en una misma evaluación, solo se podrá promediar a partir de una nota igual o superior a 3, siendo necesario para superar la evaluación obtener una nota media igual o superior a 5.

Los alumnos que no superen la materia correspondiente a alguna evaluación, podrán recuperarla en la convocatoria ordinaria de junio. Además, podrá pedirse la realización de determinadas actividades, referidas a los contenidos trabajados.

Para aplicar los criterios de calificación anteriores será imprescindible que el alumno/a no acumule un total de faltas de asistencia (justificadas o no) superior al 15% de la carga horaria del módulo.

Cuando el módulo no se supere en la 1ª convocatoria de junio, se podrá recuperar en la 2ª convocatoria de junio

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 10 de 16

Previa petición del alumno, de este porcentaje podrán quedar excluidos quienes tengan que conciliar el aprendizaje con la actividad laboral, circunstancia que deberá quedar convenientemente acreditada.

Cuando los alumnos no se hayan presentado a los exámenes programados en cada trimestre, por razones debidamente justificadas, los podrán realizar la semana anterior a la fecha de cada evaluación.

ALUMNOS QUE COPIAN EN EXAMENES.

En el caso de que se observe o detecte que un alumno/a copia o ha copiado, durante la realización de un examen y se demuestre, el protocolo de actuación será el siguiente:

- El profesor/a procederá a recoger el examen y el alumno/a será expulsado del aula.
- El profesor/a calificará el examen con un 0.
- El alumno/a deberá presentarse a examen de recuperación de la evaluación correspondiente.
- Si se trata de un examen final el alumno/a deberá presentarse al examen de la siguiente convocatoria.

ALUMNOS QUE PIERDEN EL DERECHO A EVALUACIÓN CONTINUA.

Los alumnos que pierdan el derecho a evaluación continua, por faltas de asistencia superiores al 15% de la carga horaria del módulo, deberán:

- Presentarse a un examen final que incluirá todos los contenidos del módulo. La calificación obtenida en el examen, siempre que sea superior a 3, tendrá un valor de 80% de la nota.
- Haber entregado, en las fechas previstas, los trabajos que se hayan propuesto al resto de alumnos. El valor asignado a los trabajos es del 20% de la nota.

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 11 de 16

Este porcentaje se calculará de la media aritmética de las calificaciones de los trabajos, siempre que este resultado sea como mínimo.

La Junta de Evaluación podrá valorar, en su caso, aquellas situaciones de carácter extraordinario que afecten a lo dispuesto en el párrafo anterior.

4. MÍNIMOS EXIGIBLES.

- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta diferenciando las comunicaciones formales e informales que se establecen en una empresa.
- La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de esta.
- Aplica correctamente las técnicas para saber escuchar activamente.
- La utilización de equipos de telefonía e informáticos, aplicando las normas básicas de uso.
- La elaboración de cartas comerciales y otros documentos administrativos.
- Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa.
- El registro de la documentación, tanto la recibida como la emitida.
- El archivo de la documentación aplicando soporte papel e informático.
- Sabe qué es un departamento de atención al cliente y sus diferentes funciones.
- Conoce el concepto de consumidor y sus derechos básicos.
- Sabe utilizar los instrumentos y recursos con los que cuenta la empresa a la hora de fidelizar a los clientes.
- Conoce la influencia de aplicar una buena campaña de marketing a la actividad empresarial, y su influencia en la imagen de la empresa.

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 12 de 16

- Realiza el seguimiento de cliente y control del servicio post-venta.
- Atención y tramitación de consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

5. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

EVALUACIÓN INICIAL.

Para conocer las actitudes y aptitudes del grupo y de cada alumno en particular, durante el primer mes del curso, se realizará un seguimiento diario a los alumnos de Ciclo Formativo de Grado Medio y de Grado Superior, así mismo de los alumnos de Grado Formativo Básico.

Durante este tiempo se observará al alumno y se analizará y valorará:

- Si realiza las actividades propuestas en clase.
- Si participa en el desarrollo de las clases.
- Su expresión oral y escrita.
- Su caligrafía y faltas de ortografía.
- Su nivel de lectura es comprensivo.
- Su nivel de conocimientos matemáticos.
- Su comportamiento en clase a nivel individual y dentro del grupo.
- Forma de acceso al Ciclo.

Posteriormente se fijará una sesión de evaluación dónde se realizará una puesta en común de lo observado, de cada alumno, por cada uno de los profesores de los módulos.

Los resultados de este seguimiento servirán para informar y proponer, a los alumnos a los que se les ha detectado alguna anomalía, medidas correctoras antes de que lleguen a obtener malos resultados académicos.

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 13 de 16

La aplicación del proceso de evaluación del alumnado requiere su asistencia regular a las clases y actividades programadas para los distintos módulos profesionales del Ciclo Formativo.

El proceso de evaluación del aprendizaje programado debe atender a los siguientes puntos:

- Es conveniente que a lo largo del curso los alumnos lleven un dossier con sus apuntes y con los trabajos, actividades y ejercicios que se vayan realizando.
- En el desarrollo de los aprendizajes, cuando se lleven a cabo actividades y trabajos en grupos (debates, informes, trabajos, exposiciones, etc.) Se calificarán los mismos evaluándose, en su caso, tanto la calidad de los trabajos e informes, como la claridad de las exposiciones y el interés y la participación en las actividades, teniéndose en cuenta también la coordinación de los alumnos en el grupo y el diálogo con los otros grupos.
- Dentro de este proceso de evaluación también son importantes la resolución de ejercicios y cuestionarios y la realización de trabajos y actividades individuales (tanto escritos como orales) con el fin de conocer y evaluar el grado de comprensión con que se van adquiriendo individualmente los conocimientos y para poner de manifiesto las deficiencias o errores en la comprensión de los conceptos y procesos.
- La evaluación, dentro de cada Unidad Didáctica, se realiza, en consecuencia, valorando la participación del alumno en la clase, los trabajos y actividades, tanto individuales como en grupo, y la resolución de ejercicios y cuestionarios que en cada caso se realicen.

6. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS QUE PUDIERAN OBSERVARSE.

Se utilizan distintos mecanismos para la valoración de los resultados de los alumnos a lo largo del curso tales como:

- Observación del trabajo diario del alumno/a.

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 14 de 16

- Resolución de actividades.
- Controles periódicos escritos.
- Presentación de trabajos.
- Participación e interés del alumno en el desarrollo de la clase.

El profesor/a de cada módulo teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de estos mecanismos actuará convenientemente según las deficiencias detectadas mediante:

- Repaso de contenidos.
- Actividades de refuerzo.
- Repetición de controles escritos.
- Trabajos de recuperación.

En las sesiones de evaluación teniendo en cuenta los resultados obtenidos por los alumnos en el conjunto de los módulos, la Junta de Evaluación decidirá la procedencia o no de realizar adaptaciones curriculares en los casos en los que no resultaran efectivos los mecanismos citados.

7. ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DE MÓDULOS PENDIENTES.

RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES DURANTE EL CURSO.

Cuando un alumno/a no supere la evaluación del módulo deberá realizar actividades de recuperación.

La recuperación según el caso podrá consistir en:

- Realización de ejercicios suplementarios.
- Presentación a nuevas pruebas.
- Presentación de trabajos adicionales.

Cuando la recuperación consista en presentar trabajos adicionales, el alumno será informado de los contenidos que deberá tratar y desarrollar en el mismo y se le

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 15 de 16

orientará acerca de materiales y recursos que podrá utilizar. Se fijará un horario para que pueda consultar, al profesor, las dudas que puedan surgir durante su realización y se concretará la fecha de entrega.

Si la recuperación consiste en realizar ejercicios suplementarios, los enunciados de estos ejercicios, serán facilitados por el profesor. Se fijará, igual que en el caso anterior, un horario para consulta de dudas que le puedan surgir y se concretará la fecha de entrega.

Cuando el alumno/a deba presentarse a nuevas pruebas para recuperar el módulo pendiente, será informado de los contenidos que debe recuperar y de la fecha de realización de las mismas. Estas pruebas serán similares a las realizadas durante la evaluación.

Para la valoración de las actividades de recuperación se aplicarán los mismos criterios de calificación.

SEGUNDA EVALUACIÓN FINAL

Todos los módulos del Ciclo Formativo son susceptibles de segunda evaluación final.

Cuando un alumno/a suspenda el módulo, siempre que no haya comunicado su intención de renunciar a la convocatoria de la segunda evaluación final, el profesor del módulo entregará al alumno una ficha dónde se le informará por escrito:

- De los contenidos de los que será evaluado.
- Del trabajo que deberá realizar para preparar la materia pendiente del módulo.
- De la fecha en la que deberá presentarse a las pruebas correspondientes y /o entregar los trabajos propuestos.

La nota será la obtenida por el alumno en las pruebas realizadas, que no deberá ser inferior a 5. Para su calificación se tendrá en cuenta el criterio de la Junta de Evaluación.

ALUMNOS DE 2º CURSO CON MÓDULOS PENDIENTES DE 1º CURSO

 I.E.S. Hermanos Argensola	FTOE02-02. Mínimos Exigibles
	Comunicación empresarial y atención al cliente
	Página 16 de 16

Cuando existan alumnos que se hayan matriculado en 2º curso con este módulo pendiente, siempre que no hayan comunicado al profesor su intención de renunciar a la siguiente convocatoria extraordinaria, el procedimiento a seguir será el siguiente:

- A principio de curso se fijará una reunión con estos alumnos.
- Se les informará de los contenidos de los que serán evaluados.
- Se les indicará el trabajo que deberán realizar para preparar la materia pendiente y se les orientará acerca de materiales y recursos que podrán utilizar.
- Se les aconsejará que mantengan contacto con algún alumno de 1º curso: para comentar ejercicios, resolver dudas, recopilar material... otro alumno puede ser de gran ayuda.
- Se fijará un horario para que pueda consultar, al profesor, las dudas que puedan surgir durante su realización.
- Se concretará la fecha o fechas en las que deberán presentarse a las pruebas correspondientes y /o entregar los trabajos propuestos.
- Se procurará, dentro de lo posible, que las fechas de estas pruebas no interfieran con exámenes de módulos de 2º curso y así facilitarles la oportunidad de superar todos los módulos.

La nota será la obtenida por el alumno en las pruebas realizadas, que no deberá ser inferior a 5. Para su calificación se tendrá en cuenta el criterio de la Junta de Evaluación.