

## COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE - CFS-1º

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS	PESO ASIGNADO
<b>RA-1. Caracteriza técnica institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.</b>	<b>a)</b> Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas	Examen/Actividades	1,5 %
	<b>b)</b> Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización ejecución y control.	Examen/Actividades	1,5 %
	<b>c)</b> Se han identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad	Examen/Actividades	1,5 %
	<b>d)</b> Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.	Examen/Actividades	1,5 %
	<b>e)</b> Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama	Examen/Actividades	1,5 %
	<b>f)</b> Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.	Examen/Actividades	1,5 %
	<b>g)</b> Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.	Examen/Actividades	1,5 %
	<b>h)</b> Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.	Examen/Actividades	1,5 %
	<b>i)</b> Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización de las comunicaciones formales	Examen/Actividades	1,5 %
	<b>j)</b> Se han identificado los aspectos mas significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones y promocionales de la organización	Examen/Actividades	1,5 %
			<b>15,00%</b>
<b>RA-2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.</b>	<b>a)</b> Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación	Examen/Actividades	1,50%
	<b>b)</b> Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica	Examen/Actividades	1,50%
	<b>c)</b> Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	Examen/Actividades	1,50%
	<b>d)</b> Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: <u>preparación, presentación identificación y realización de la misma.</u>	Examen/Actividades	1,50%
	<b>e)</b> Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.	Examen/Actividades	1,50%
	<b>f)</b> Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.	Examen/Actividades	1,50%
	<b>g)</b> Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.	Examen/Actividades	1,50%
	<b>h)</b> Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos	Examen/Actividades	1,50%

	i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.	Examen/Ac tividades	1,50%
	j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.	Examen/Ac tividades	1,50%
			<b>15,00%</b>
<b>RA-3.Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo</b>	a) Se han identificado los soportes y canales para elaborar y transmitir los documentos	Examen/Ac tividades	1,00%
	b) Se han diferenciado los soportes mas apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad	Examen/Ac tividades	1,00%
	c) Se han identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo	Examen/Ac tividades	1,00%
	d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional	Examen/Ac tividades	2,00%
	e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida	Examen/Ac tividades	4,00%
	f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición así como sus herramientas de corrección	Examen/Ac tividades	2,00%
	g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.	Examen/Ac tividades	1,00%
	h) Se han adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.	Examen/Ac tividades	1,00%
	i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.	Examen/Ac tividades	1,00%
	j) Se han aplicado. en la elaboración de la documentación. las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar)	Examen/Ac tividades	1,00%
	k) Se han aplicado las técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones	Examen/Ac tividades	1,00%
			<b>16,00%</b>
<b>RA 4-Determinar los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas</b>	a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios mas adecuados en la recepción registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos	Examen/Ac tividades	1,00%
	b) Se han determinado las ventajas y los inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita	Examen/Ac tividades	1,00%
	c) Se ha seleccionado el medio de transmisión mas adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad	Examen/Ac tividades	1,00%
	d) Se han identificado los soportes de archivo y registro mas utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar	Examen/Ac tividades	2,00%
	e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional	Examen/Ac tividades	1,00%
	f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documento	Examen/Ac tividades	3,00%
	g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación	Examen/Ac tividades	1.00%
	h) Se ha respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar)	Examen/Ac tividades	1,00%

	i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.	Examen/Ac tividades	1,00%
	j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones	Examen/Ac tividades	1,00%
	k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica	Examen/Ac tividades	1,00%
			<b>14,00%</b>
<b>RA-5. Aplica las técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios .</b>	a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	Examen/Ac tividades	2,00%
	b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	Examen/Ac tividades	2,00%
	c) Se ha adoptado una actitud mas adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones	Examen/Ac tividades	2,00%
	d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario	Examen/Ac tividades	2,00%
	e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente	Examen/Ac tividades	2,00%
	f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado	Examen/Ac tividades	2,00%
	g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario	Examen/Ac tividades	2,00%
<b>RA-6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente</b>			<b>13,00%</b>
	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas	Examen/Ac tividades	2,00%
	b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos	Examen/Ac tividades	1,00%
	c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente	Examen/Ac tividades	1,00%
	d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones	Examen/Ac tividades	2,00%
	e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación	Examen/Ac tividades	1,00%
	f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente	Examen/Ac tividades	1,00%
	g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas/quejas y reclamaciones	Examen/Ac tividades	2,00%
	h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación	Examen/Ac tividades	2,00%
	i) Se ha valorado la importancia de la protección al consumidor	Examen/Ac tividades	1,00%
	j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo	Examen/Ac tividades	1,00%
			<b>14,00%</b>
	a) Se ha valorado la importancia del servicio postventa en los procesos comerciales	Examen/Ac tividades	1,50%

<b>RA-7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente</b>	<b>b)</b> Se han identificado los elementos que intervienen en la atención postventa	Examen/Ac tividades	1,50%
	<b>c)</b> Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio postventa	Examen/Ac tividades	1,50%
	<b>d)</b> Se han aplicado los métodos mas utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente	Examen/Ac tividades	1,50%
	<b>e)</b> Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de postventa	Examen/Ac tividades	1,00%
	<b>f)</b> Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio postventa	Examen/Ac tividades	1,00%
	<b>g)</b> Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes	Examen/Ac tividades	1,00%
	<b>h)</b> Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio	Examen/Ac tividades	2,00%
	<b>i)</b> Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio	Examen/Ac tividades	1,00%
	<b>j)</b> Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas	Examen/Ac tividades	1,00%
			<b>13,00%</b>