



Pla docent - Curs 2022/2023

Departament de comerç i màrqueting

Nom del cicle formatiu: CFGM Activitats comercials

Curs: 2n

Mòdul professional MP05: Serveis d'atenció comercial

Durada: 99 hores.

Unitats Formatives:

- **UF1: Atenció presencial i telefònica al client – 33 hores**
- **UF2: Atenció per escrit al client - 33 hores**
- **UF3: Serveis al consumidor i gestió de la relació amb clients (CRM)- 33 hores**

Professorat: Pedro Bozal i Silvia Sánchez

1. HORARI DEL MÒDUL

MATÍ	TARDA
GRUP A: Dimecres: 09:50 a 11:15h (1,5 sessions) Divendres: 09:50 a 11:15h (1,5 sessions)	Dijous: 15:00 a 16:50h (2 sessions) Divendres: 16:50 a 17:45h (1 sessió)
GRUP B: Dilluns: 09:50 a 11:15h (1,5 sessions) Dijous: 09:50 a 11:15h (1,5 sessions)	

2. RESULTATS D'APRENTATGE (segons normativa vigent, ORDRE ENS/163/2017, de 21 de juliol - RD 1688/2011, de 18 de novembre, Correcció d'errades al BOE núm.61, de 12 de març de 2012 per al CFGM d'Activitats Comercials)

1. Atenció presencial i telefònica al client. (UF1)

1. Desenvolupa activitats presencials i telefòniques d'atenció/informació al client, procurant transmetre la imatge més adequada de l'empresa o organització.
2. Utilitza tècniques de comunicació en situacions d'atenció presencial i telefònica al client/consumidor/usuari, proporcionant la informació sol·licitada.
3. Organitza la informació relativa a la relació amb els clients generada en l'atenció presencial i telefònica, aplicant tècniques d'organització i arxiu tant manuals com informàtiques.



4. Col·labora en l'execució del pla de qualitat i millora del servei d'atenció presencial i telefònica al client, aplicant tècniques d'avaluació i control de l'eficàcia del servei.

2. Atenció per escrit al client (UF2)

1. Desenvolupa activitats per escrit d'atenció/informació al client, procurant transmetre la imatge més adequada de l'empresa o organització.
2. Utilitza tècniques de comunicació per escrit en situacions d'atenció al client/consumidor/usuari, proporcionant la informació sol·licitada.
3. Organitza la informació relativa a la relació amb els clients generada en l'atenció per escrit, aplicant tècniques d'organització i arxivament tant manuals com informàtiques.
4. Col·labora en l'execució del pla de qualitat i millora del servei d'atenció per escrit al client, aplicant tècniques d'avaluació i control de l'eficàcia del servei.

3. Serveis al consumidor i gestió de la relació amb clients (CRM). (UF3)

1. Identifica els organismes i institucions de protecció i defensa del consumidor i usuari, analitzant les competències de cadascun.
2. Realitza la tramitació de queixes i reclamacions del client/consumidor, aplicant tècniques de comunicació i negociació per resoldre-les.

3. TEMPORITZACIÓ

El mòdul disposa de **99 hores lectives** al llarg del cicle. Les unitats formatives s'impartiran seguint el calendari següent:

UNITAT FORMATIVA	HORES LECTIVES	DATA INICI	DATA FINALITZACIÓ
UF1	33 hores	07/09/2022	25/11/2022
UF2	33 hores	28/11/2022	03/03/2023
UF3	33 hores	06/03/2023	26/05/2023



4. METODOLOGIA DOCENT

Explicació de la unitat didàctica per part del professorat, amb l'ajuda, quan el tema ho requereixi, d'eines audiovisuals i informàtiques.

Realització de pràctiques complementàries i activitats diverses (escrites, simulacions i altres...), així com treballs i exposicions orals.

L'alumnat haurà d'elaborar un dossier amb les activitats realitzades i les lliurarà a la data proposada. Aquest dossier serà avaluat.

Les classes presencials es complementaran amb activitats, vídeos, presentacions, etc. de forma telemàtica (per garantir el total d'hores del mòdul) utilitzant el Moodle o el GoogleClassroom. Per un correcte seguiment de les classes, cal seguir també les instruccions del tauler de l'aula al Moodle o GoogleClassroom i connectar-se de forma regular.

En cas de no poder-se garantir la presencialitat del grup (per confinament o aïllament), les classes es faran en línia, adaptant el seu contingut a les eines virtuals dins del marc horari del cicle. La plataforma que s'utilitzarà preferentment per fer les videoconferències serà el GoogleMeet. Durant les connexions, l'alumnat haurà de fer un seguiment actiu de la classe, amb la càmera connectada.

5. CRITERIS PER A L'AVALUACIÓ

L'avaluació d'aquest mòdul professional constarà de:

- Una avaluació de forma **continuada** tenint com a referència els respectius resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.
- S'avaluaran conjuntament els aspectes teòrics, pràctics i actitudinals desenvolupats dins de cada unitat formativa. Els instruments d'avaluació seran proves orals o escrites (presencials i/o telemàtiques) sobre els continguts i exposició de treballs. Resolució de qüestionaris pràctics, exercicis (presencials i/o telemàtics) i/o treballs individuals o en grup. Les proves escrites podran ser de resposta múltiple (test), o de V/F i/o preguntes curtes i/o llargues. Alguna part de la UF pot tenir alguna prova pràctica. El nombre de proves dependrà de cada unitat.
- Hi haurà una nota definitiva per cada unitat formativa. Dintre de cada UF es faran una o més proves escrites, depenent de les particularitats de cada UF. Cada UF es qualificarà de l'1 al 10, sense decimals. Es consideraran positives les qualificacions iguals o superiors a 5 i negatives les restants. Per a superar el mòdul, l'alumne haurà de superar de manera independent totes les unitats formatives amb una nota igual o superior a 5 sobre 10. Dins de cada UF totes les activitats/proves escrites han de superar-se amb una nota igual o superior a 4, per poder fer mitjana. Només es considerarà superada la UF quan el resultat final sigui igual o superior a 5. Si l'alumne



obté una nota amb decimals s'aproxima per sobre o per sota segons proximitat al número sencer i en tot cas tenint en compte la trajectòria acadèmica de l'alumne/a.

- La qualificació final del mòdul resulta de fer una mitjana ponderada de cadascuna de les unitats formatives de les que consta el mòdul, ja que totes les UF presenten la mateixa durada.

$$\text{Qualificació MP05} = \text{UF1} \cdot 0.33 + \text{UF2} \cdot 0.33 + \text{UF3} \cdot 0.34$$

Les classes són presencials i, per tant **d'assistència obligatòria**. L'alumnat haurà de justificar de manera adequada la seva absència amb un document oficial amb les dades adients i el segell corresponent. Es considera falta justificada aquella que s'acrediti amb un document oficial amb l'hora d'entrada i sortida, com en qualsevol normativa laboral: certificats mèdics, de l'empresa on es treballa, d'acompanyament a un familiar fins a segon grau, d'assistència mèdica etc...

La connexió i participació en les videoconferències són obligatòries i/o avaluable.

Si l'alumne falta més del 20% de les hores totals de la UF perdrà el dret a l'avaluació continuada per aquella unitat formativa i s'haurà de presentar a la segona convocatòria, si vol superar la UF.

6. CONVOCATÒRIES/RECUPERACIONS

L'alumnat pot ser avaluat d'una unitat formativa, com a màxim, en quatre convocatòries, **dues per matrícula**.

Primera convocatòria

Correspon a la convocatòria ordinària dins el procés d'avaluació continuada en el desenvolupament de cada unitat formativa.

L'alumne/a que tingui pendents proves escrites, pràctiques o treballs d'alguna unitat formativa podrà **recuperar-la dins dels 15 dies posteriors a la data de finalització de la UF**, sempre que **la part pendent no superi el 50%** del total de la UF. L'alumne/a que no s'hagi presentat a una prova escrita podrà presentar-se a aquesta recuperació si ha **justificat adequadament la falta d'assistència**.

Segona convocatòria

En cas de no superar alguna de les unitats formatives durant el període de la primera convocatòria, **es podrà superar en una segona convocatòria**. La segona convocatòria es desenvoluparà a final de curs, durant el **mes de Juny**, seguint el calendari establert pel centre. **Constarà d'una prova escrita i/o pràctica a més del lliurament de les activitats que el professorat consideri**.

L'alumne/a que es presenti a la segona convocatòria ho farà de tota la UF. La presentació a aquesta segona convocatòria és **voluntària** i l'alumnat que no es presenti no perdrà la convocatòria a efectes del còmput màxim.



En cas de no aprovar en aquesta segona convocatòria, l'alumnat s'haurà de tornar a matricular de la unitat formativa corresponent.

7. BIBLIOGRAFIA BÀSICA (de consulta)

Es treballarà amb materials didàctics creats pel professor i el llibre *Servicios de atención comercial Mc Graw Hill, Juan Manuel Ariza Ramírez i Francisco Javier Ariza Ramírez..

8. SORTIDES

El departament de Comerç i Màrqueting pot proposar sortides i activitats relacionades amb un o més mòduls professionals del cicle, prèvia aprovació del Consell Escolar, sempre que la situació ho permeti.

9. ALTRES CONSIDERACIONS

El Pla Docent podrà ser modificat en consideració a possibles eventualitats que puguin ocórrer en el transcurs del curs. Qualsevol modificació del Pla Docent serà degudament notificada a l'alumnat implicat.