



## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27006528	As Mercedes	Lugo	2019/2020

### Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
TMV	Transporte e mantemento de vehículos	CSTMV01	Automoción	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

### Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0309	Técnicas de comunicación e de relacións	2019/2020	3	53	53

(\*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	JUAN JOSÉ OUTEIRAL SECO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



## 2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

Contén a formación necesaria para desempeñar de forma efectiva a comunicación e atención a clientela. Tales como:

- Técnicas de comunicación e diferentes canles
- Atención a clientela
- Transmitir a imaxe da empresa
- Xestionar queixas e reclamacións e suxestións
- Control da calidade nos servizos.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en:

- Recepción de vehículos
- Relación cos clientes
- Ventas.



**3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha**

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Técnicas de comunicación e atención a clientela		25	50
2	Transmisión da imaxe da empresa, Xestión de queixas e control de calidade		28	50



#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Técnicas de comunicación e atención a clientela	25

##### 4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica técnicas de comunicación, e analiza as súas características e as súas posibilidades.	SI
RA2 - Atende a potencial clientela, tendo en conta a relación entre as súas necesidades e as características do servizo ou do produto.	SI

##### 4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse as técnicas de comunicación, as súas vantaxes e as súas limitacións.
CA1.2 Descríbense as características, as vantaxes e os inconvenientes das canles de comunicación.
CA1.3 Defínense os parámetros que caracterizan a atención adecuada en función da canle de comunicación utilizada.
CA1.4 Descríbense as técnicas de comunicación máis utilizadas segundo as canles de comunicación.
CA1.5 Identifícanse os erros máis habituais na comunicación.
CA1.6 Defínense os parámetros para controlar a claridade e a precisión na transmisión e na recepción da información.
CA1.7 Valorouse a importancia da linguaxe non verbal na comunicación presencial.
CA1.8 Valorouse a importancia da actitude e da imaxe persoal.
CA1.9 Adaptáronse a actitude e o discurso á situación de partida.
CA1.10 Identifícanse os elementos fundamentais na comunicación oral.
CA1.11 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.
CA2.1 Identifícanse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
CA2.2 Caracterizáronse os tipos de clientes.
CA2.3 Clasifícanse e caracterizáronse as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.4 Analizouse, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA2.5 Interpretouse o comportamento da clientela.
CA2.6 Identifícanse as motivacións de compra ou demanda dun servizo por parte da clientela.
CA2.7 Procedeuse cunha forma e unha actitude adecuadas na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.



Criterios de avaliación
CA2.8 Valoráronse as interferencias que dificultan a comunicación coa clientela.
CA2.9 Descríbironse as actitudes positivas cara á clientela no acollemento e na despedida.
CA2.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

#### 4.1.e) Contidos

Contidos
<p>Obxectivos da comunicación.</p> <p>Modelo de comunicación interpersonal: barreiras e dificultades. Comunicación non verbal e imaxe persoal.</p> <p>Intercambio de información.</p> <p>Reunións e entrevistas.</p> <p>Influencia da tipoloxía das persoas na elección da canle de comunicación.</p> <p>Tipos de comunicación.</p> <p>Proceso de comunicación: etapas</p> <p>Redes de comunicación, canles e medios: vantaxes e inconvenientes.</p> <p>Obstáculos na comunicación.</p> <p>Comunicación xeradora de comportamentos: papeis dos suxeitos.</p> <p>Receptividade e empatía.</p> <p>Actitudes e técnicas da comunicación oral.</p> <p>Pautas de conduta: a escoita e as preguntas.</p> <p>Tipoloxía de clientes.</p> <p>Manipulación da percepción.</p> <p>Técnicas de calidade na comunicación telefónica.</p> <p>Dicción e redacción escrita.</p> <p>Normas de comportamento para unha correcta atención: trato, corrección, educación, rapidez, profesionalidade e responsabilidade.</p> <p>Características da comunicación coa clientela: cordialidade, capacidade de escoita, análise das súas necesidades e expectativas, etc.</p> <p>Concepto de cliente: identificación de clientela externa e interna.</p> <p>Motivacións da clientela: actitudes e comportamentos.</p> <p>Tratamento e normas de cortesía.</p> <p>Técnicas de captación da persoa interlocutora.</p> <p>Técnicas de estratexia da relación e do estilo comunicativo</p> <p>Voz, linguaxe, silencio, acenos, etc.</p> <p>Técnicas de obtención de información complementaria.</p>



Contidos
Verificación da comprensión da mensaxe e do grao de satisfacción.



#### 4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Transmisión da imaxe da empresa, Xestión de queixas e control de calidade	28

#### 4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite a imaxe de negocio en relación coas características e cos obxectivos da empresa.	SI
RA4 - Xestiona queixas, reclamacións e suxestións, analiza o problema e identifica a lexislación aplicable.	SI
RA5 - Controla a calidade do servizo prestado mediante a análise do grao de satisfacción da clientela.	SI

#### 4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA3.1 Identificáronse as ferramentas e os elementos básicos de márketing.
CA3.2 Definiuse o concepto de imaxe da empresa.
CA3.3 Relacionáronse os protocolos de funcionamento cos obxectivos e coas características do servizo.
CA3.4 Identificáronse as formulas de cortesía e de tratamento protocolario.
CA3.5 Valorouse a necesidade de transmitir unha información diversa e precisa.
CA3.6 Descríbense os elementos fundamentais para transmitir na comunicación telefónica a imaxe adecuada da empresa.
CA3.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para transmitir os obxectivos da empresa.
CA3.8 Aplicáronse as normas de seguridade, confidencialidade e discreción que se deben respectar nas comunicacións.
CA3.9 Descríbense as técnicas para proporcionar unha información exacta e adecuada.
CA3.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.
CA4.1 Definíronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
CA4.2 Recoñecéronse os principais motivos de queixas de clientes nas empresas de mantemento de vehículos.
CA4.3 Xerarquizáronse en función do tipo de organización as canles de presentación de reclamacións.
CA4.4 Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións no seu ámbito de competencia.
CA4.5 Aplicouse a normativa no proceso de resolución de reclamacións de clientes.
CA4.6 Valorouse a importancia das queixas, reclamacións e suxestións como elemento de mellora continua.
CA4.7 Definíronse as actitudes e o protocolo fronte as reclamacións.
CA4.8 Definíronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e xestión de queixas e reclamacións.



Criterios de avaliación
CA4.9 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se anticipar ás incidencias no proceso.
CA4.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.
CA5.1 Descríbíronse as incidencias comúns nos procesos de atención á clientela en empresas de mantemento de vehículos.
CA5.2 Definiuse o concepto de calidade e as súas implicacións na atención á clientela.
CA5.3 Identifícanse os factores que inflúen na calidade de prestación do servizo.
CA5.4 Obtívose información de clientes para coñecer as súas necesidades e as súas demandas.
CA5.5 Relacionouse a calidade de servizo coa fidelización da clientela.
CA5.6 Analizáronse as características do servizo prestado en comparación coas necesidades da clientela.
CA5.7 Descríbíronse os métodos de avaliación da eficiencia na prestación do servizo.
CA5.8 Propuxéronse medidas de resolución ante problemas tipo de atención á clientela en empresas de mantemento de vehículos.
CA5.9 Presentáronse conclusións a través de informes acerca da satisfacción da clientela, e achegáronse medidas que poidan mellorar a calidade do servizo.
CA5.10 Transmitíronse ao departamento correspondente os defectos detectados no produto ou no servizo para mellorar a súa calidade.
CA5.11 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
<p>Márketing na actividade económica: a súa influencia na imaxe da empresa.</p> <p>OMétodos para avaliar a atención á clientela.</p> <p>Empatía.</p> <p>Publicidade: pautas e mensaxe.</p> <p>Sistemas de organización das empresas: organigramas.</p> <p>Establecemento de canles presenciais e non presenciais de comunicación coa clientela.</p> <p>Procedementos de obtención e recollida de información.</p> <p>Imaxe corporativa: puntos fortes, detección de puntos débiles, e información para transmitir.</p> <p>Procedementos transmisión de información dentro da empresa.</p> <p>Comunicación telefónica</p> <p>Comunicación escrita</p> <p>Queixas, reclamacións e suxestións.</p> <p>Principais motivos de queixas de clientes en empresas de mantemento de vehículos.</p> <p>Información facilitada á clientela.</p>





Contidos

Elementos de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.

Actuacións fronte ás reclamacións: técnicas de resposta a obxeccións da clientela.

Fases da xestión de queixas e reclamacións.

Normativa relacionada con reclamacións.

Asesoramento e técnicas de resposta ás obxeccións da clientela.

Características do servizo: factores de calidade.

A garantía como elemento de calidade.

Relación entre a calidade de servizo e a fidelización.

Documentos e cuestionarios para medir o grao de satisfacción.

Procedementos de control do servizo: parámetros e técnicas de control.

Calidade e mellora continua.

Avaliación do servizo: métodos e indicadores.

Métodos de mellora da calidade do servizo.

## 5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

O alumno terá que ter adquiridos os contidos básicos reflexados en cada unidade didáctica para conseguir a calificación positiva.

Para que o alumno supere o módulo terá que alcanzar unha nota superior o igual a 5 nas probas escritas e orais. As prácticas evaluaranse analizando o resultado final e a evolución do proceso.

Realizarase unha avaliación inicial ao comenzo do curso sin nota e unha trimestral, que constará de unha o mais probas por trimestre según as necesidades (previo aviso a os alumnos)

A cualificación obtida, estará en función das diferentes probas rexistradas no caderno do profesor. (Si o alumno pasara en calquer momento do curso dun 10% de faltas de asistencia, perderá o dereito a avaliación continua, tendo dereito a unha proba o final do curso de toda a materia

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Os alumnos que non superen o módulo dentro do trimestre, terán a posibilidade de facer actividades de recuperación na aula, se nos acadaran o nivel mínimos esixible quedarán coa avaliación pendente para o examen final de xuño

### 6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

O alumno realizará un máximo de 3 sesións de probas prácticas e escritas cunha duración máxima de 6 horas cada unha.

Cada proba práctica terá relación cunha unidade didáctica.

Cada sesión terá o mesmo valor porcentual para a nota final.

As datas de celebración, irán en función da dispoñibilidade da aula así como das datas de remate das clases.

## 7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Cada semana observarase se están cumprindo as expectativas da programación, podendo introducir algunha modificación na temporalización, para poder cumprir os obxectivos do módulo. Iniciarase con actividades sinxelas, encamiñadas a crear unha base sólida de coñecementos no alumnado, e ir incrementando a complexidade en función dos avances observados. Para iso, é imprescindible realizar un seguimento individualizado do proceso de aprendizaxe de cada alumno ou alumna.

Farase un seguimento mensual da programación e recolleranse nas actas do departamento.

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Realizarase unha avaliación inicial, que non terá, como fin de que o alumno amose os seus coñecementos sobre a materia do módulo.

Tras realizar a proba de avaliación inicial e coa observación directa do primeiro mes, levaranse a cabo as accións necesarias para aplicar as medidas necesarias de atención educativa a os alumnos que a precisen.

Os alumnos que requiran determinados apoios e atención educativa por padecer discapacidades físicas, psíquicas, sensoriales ou por manifestar graves trastornos de personalidade ou conducta terán unha atención especializada coa finalidade de conseguir a súa integración. Se é necesario realizaráselle, xunto co departamento de orientación, unha adaptación curricular individual significativa.

Co propósito de dar unha resposta educativa aos alumnos con altas capacidades intelectuais, estableceranse actividades de ampliación curricular.

En todos os supostos e fundamental a coordinación co departamento de orientación se fose preciso a relación de adaptacións curriculares específicas.

### **8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados**

Profesor de apoio e atención individualizada se as condicións de horario de profesores do departamento o permiten.

## **9. Aspectos transversais**

### **9.a) Programación da educación en valores**

O profesor ademais de instructor transmisor de coñecementos técnicos e educador e debe colaborar na formación integral do alumno. Por eso intentará:

Fomento de actitude de respecto cara os demais, fomento de actividades de traballo en equipo. Traballarase tamen na valoración e conservación dos equipos, materiais e instalacións do centro.

Buscarase favorecer a colaboración entre os alumnos, o respecto polas opinións, ideas solucións e modos de traballos distintos ós propios.

Educación ambiental, nesta materia o tema tratase, non tanto como un contido transversal, senón incluído explicitamente na programación, na meirande parte das unidades de traballo, de xeito que comprenda a interrelación entre as actividades propias do módulo e as súas repercusións sobre o medio ambiente.

Prevención de riscos, deberase asumir como integrante de todos os contidos dos módulos, e posto que as actividades a desenvolver, son unha fonte de riscos importantes, deberase fomentar o coñecemento dos mesmos, así coma dos hábitos e medidas de precaución e seguridade, tanto persoais como de uso, para evitar danos derivados das mesmas.

Consumo responsable, aínda que non se trate explicitamente en ningunha unidade débese procurar o alumnado instrumentos de coñecementos, análise e crítica que o capaciten para adoptar unha actitude responsable ante ofertas de diferentes tipos (especialmente na propaganda de vehículos) tendo en conta as consecuencias persoais e sociais que conleva o consumo irresponsable

Educación vial, promoverase o análise crítico de certas actitudes e comportamentos que contraveñen as normas de circulación (excesos de velocidade, alcohol - conducción) poñendo en perigo a integridade persoal e allea.

### **9.b) Actividades complementarias e extraescolares**

As que se planifiquen polo departamento anualmente, e aquelas que poidan surxir no desenvolvemento da programación o longo do curso académico debidamente aprobadas polo consello escolar

Previstas:

Visita a Buxo Trucks

Visita ferias automoción en Madrid