


 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP</p> <p>IES Alyanub</p>   
---	-----------------------------------	---

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MÓDULO DUAL

**ATENCIÓN AL CLIENTE
(Código 3005)**

1º FP GRADO BÁSICO

CURSO ACADÉMICO: 2025/ 2026

**PROFESORA:
CRISTINA GARCÍA TERUEL**

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP</p> <p>IES Alyanub</p>   
---	-----------------------------------	---

ÍNDICE:

- 1.- Contextualización del grupo.
- 2.- Objetivos específicos de la materia o módulo.
- 3.- Evaluación.
- 4.- Descripción de Bloques y unidades.
- 5.- Atención a la diversidad. Estrategias metodológicas adaptadas a la situación del grupo.
- 6.- Relación con los elementos transversales.

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL GRUPO

- Nº de alumnado de la unidad: nº de alumnos y el nº de alumnas.

11	7	4
----	---	---

- Para FPI, nº alumnado por acceso al ciclo: Prueba acceso, ESO, Bachillerato, otro ciclo, otras vías, ...

Prueba Acceso	ESO	Bachillerato	Ciclo Formativo	Otras vías
	9			2 Repetidores

- Nacionalidades del grupo y dificultades del idioma.

3 alumnos con nacionalidad marroquí, otra de origen brasileño, 1 de república dominicana y el resto de origen español.
--

- Resultados y medidas adoptadas en cuanto a la atención a la diversidad en la evaluación inicial.

De la prueba de evaluación inicial realizada se desprende que la mayoría de los alumnos parten de **conocimientos básicos o bajos** en las materias y que demuestran las capacidades necesarias para afrontar el desarrollo de los contenidos mínimos necesarios.

- Alumnado repetidor con la materia aprobada el curso anterior. Indicar nombres.

CV AL

- Alumnado repetidor con la materia no superada el curso anterior. Indicar nombres.

No hay

- Alumnado con la materia pendiente de cursos inferiores. Indicar nombres.

No procede

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP</p> <p>IES Alyanub</p>   
---	-----------------------------------	---

- Resultados y medidas adoptadas en cuanto a la atención a la diversidad en la evaluación inicial.

Todo el alumnado ha recibido en cursos anteriores programas de refuerzo, al estar este curso en el CFGB las asignaturas están organizadas en ámbitos, además de otras medidas de atención a la diversidad generales como son número reducido de alumnos o secuenciación de los contenidos.

- Alumnado con refuerzos educativos o con adaptaciones. Indicar nombres.

Hay dos alumnos a los que se dejará más tiempo en los exámenes (SGR y CV). Hay un alumno con TDAH (SGR)

- Alumnado con actividades de profundización. Indicar nombres.

No hay.

- Conclusiones:

El resultado de la evaluación inicial ha sido bajo. Los alumnos presentan ciertas carencias debido a que han ido fracasando sistemáticamente en las distintas etapas del proceso educativo, y no tienen hábito de estudio ni de trabajo. Por lo tanto, es necesario aplicar una metodología que permita un seguimiento diario de los avances del grupo y realizar actividades de refuerzo de conocimientos.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA MATERIA O MÓDULO.

El Módulo Profesional “Atención al cliente” se relaciona con los siguientes **objetivos generales** de este ciclo formativo:

- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.

Además, se relaciona con los siguientes objetivos, que se incluirán en este módulo profesional de forma **coordinada con el resto de módulos** profesionales:





 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP</p> <p>IES Alyanub</p>   
---	-----------------------------------	---

- n) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- o) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- p) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

El Módulo Profesional “Atención al cliente” se relaciona con la siguiente competencia profesional, personal y social y las competencias para el aprendizaje permanente de este título que se relacionan a continuación (las competencias son las que aparecen en el RD 127/2014, de 28 de febrero):

- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

 <p>Junta de Andalucía</p>	<h2>ATENCIÓN AL CLIENTE</h2>	<p style="text-align: right;">CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP</p> <p style="text-align: center;">IES Alyanub</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">  <div style="text-align: center;">  <p style="font-size: 8px;">GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p style="font-size: 8px;">GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001</p> </div> </div>
---	------------------------------	---

Además, se relaciona con las siguientes competencias que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales:

- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- ñ) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

PONDERACION DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENCIÓN AL CLIENTE 1º FP GRADO BÁSICO. MÓDULO DUAL	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	%
RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación. Todos los criterios se evalúan en el aula.	25%
RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico. Criterios en el aula: a), b), c), d), e), f) Criterios en la empresa: g), h)	25%
RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas. Criterios en el aula: a), b), c), d), g), h) Criterios en la empresa: e), f)	25%
RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación. Todos los criterios se evalúan en el aula.	25%
TOTALES	100%

3. EVALUACIÓN

Instrumentos de Evaluación

Para calificar los Resultados de Aprendizaje se tendrán en cuenta los CRITERIOS DE EVALUACIÓN asociados a cada RA según la siguiente tabla:

NOTA: TODOS LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE UN MISMO RESULTADO DE APRENDIZAJE TIENEN EL MISMO PESO EN LA CALIFICACIÓN DE DICHO RA. A SU VEZ TODOS LOS RA TIENEN EL MISMO PESO EN LA CALIFICACIÓN.

Se subrayan en **AMARILLO** los criterios que se van a evaluar en el periodo de formación en empresa:

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.</p>	<p>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</p> <p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</p> <p>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.</p> <p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</p>

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.</p>	<p>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público. b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. c) Se han analizado las diferentes tipologías de público. d) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. e) Se han detallado los aspectos específicos de los productos y servicios existentes en el mercado. f) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas. EVALUADO EN LA EMPRESA h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida. EVALUADO EN LA EMPRESA</p>
<p>3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.</p>	<p>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos. b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello. c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto. d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado. e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente. EVALUADO EN LA EMPRESA f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente. EVALUADO EN LA EMPRESA g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo. h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.</p>

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable. b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. c) se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso. d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación. e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

Para evaluar cada criterio de evaluación no dualizados se emplearán los siguientes instrumentos:

- Ejercicios para realizar en clase. (Los ejercicios que sean puntuables se anunciarán en Classroom).
- Ejercicios para realizar en casa. (Los ejercicios que sean puntuables se anunciarán en Classroom).
- Trabajos individuales y/o en grupo.
- Pruebas objetivas individuales.
- Exposiciones en clase individuales y/o en grupo.

Para evaluar los criterios de evaluación dualizados se crearán actividades a realizar en la empresa junto a una rúbrica para, que los tutores de empresa evalúen al alumnado. (Se especifican en las unidades didácticas a llevar a cabo en la empresa cuáles serán dichas actividades)

LA NOTA DE LA 1ª EVALUACIÓN SERÁ LA MEDIA PONDERADA DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE ESA 1ª EVALUACIÓN.


LA NOTA DE LA 2ª EVALUACIÓN SERÁ LA MEDIA PONDERADA DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE ESA 2ª EVALUACIÓN.

LA NOTA PARA LA EVALUACIÓN FINAL 1ª Y PARA LA EVALUACIÓN FINAL 2ª SERÁ LA MEDIA PONDERADA DE TODOS LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO, EN EL QUE SE INTEGRARÁN TODOS LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO, VISTOS EN EL AULA O EN LA FASE DE FORMACIÓN EN EMPRESA.

4. Descripción de Bloques y Unidades

Para secuenciar las unidades didácticas previstas, se ha tenido en cuenta el calendario escolar del curso 2025/26 y que el módulo consta de **64 horas**, distribuidas en **2 horas semanales**, de las cuales serán **en la empresa un total de 8 horas**. Se ha considerado también que la 1ª evaluación comprende hasta el 5 de diciembre de 2025, la 2ª evaluación hasta el 21 de marzo de 2026 y la 3ª evaluación hasta el 29 de mayo. Además, durante el **periodo dual**, desde el **6 de marzo hasta el 15 de mayo** de 2026, el alumnado alternará su formación en el centro, durante 1 hora semanal, con la formación en la empresa durante 1 hora semanal.

	UNIDAD DIDÁCTICA	TÍTULO	TEMPORALIZACIÓN
1ª EVALUACIÓN	1	Atención al cliente.	15
	2	Venta de productos y servicios (I)	9
2ª EVALUACIÓN	2	Venta de productos y servicios (II). EN PARTE SE TRABAJA EN LA EMPRESA.	7 (3 horas en la empresa al final de la evaluación)
	3	Información al cliente (I).	10
	4	Tratamiento de reclamaciones (I).	6
3ª EVALUACIÓN	3	Información al cliente (II). EN PARTE SE TRABAJA EN LA EMPRESA.	5 horas en la empresa
	4	Tratamiento de reclamaciones (II).	12
TOTAL HORAS			64

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP</p> <p>IES Alyanub</p>   
---	-----------------------------------	---

1ª EVALUACIÓN	
UNIDAD 1: ATENCIÓN AL CLIENTE	TEMPORALIZACIÓN: 15 horas
CONTENIDOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen 2. Barreras y dificultades comunicativas: Barreras internas, Barreras externas, Barreras fisiológicas, Barreras psicológicas y Barreras administrativas 3. Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales <ol style="list-style-type: none"> a. La voz b. El lenguaje y el vocabulario c. La importancia de saber hablar en público d. Mención especial a la comunicación telefónica 4. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
<p>RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.</p>	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<ol style="list-style-type: none"> a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente. b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente. d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma. e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros). f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores. h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato. i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa. 	

 Junta de Andalucía	ATENCIÓN AL CLIENTE	CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP IES Ayanub   
---	----------------------------	---

ACTIVIDADES
<p>A. Actividades iniciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización de glosario con los principales conceptos de la unidad. - Repaso de los conocimientos previos necesarios para facilitar la comprensión de los contenidos de la unidad. <p>B. Actividades de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar actividad para ampliar el vocabulario. - Ejercicio grupal de motivación. - Realizar actividades para adquirir habilidades para hablar en público. <p>C. Actividades finales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización de un test de repaso de toda la unidad. - Realización de pruebas escritas de evaluación de la unidad.

UNIDAD 2: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (I)	TEMPORALIZACIÓN: 9 horas
CONTENIDOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actuación del vendedor profesional <ol style="list-style-type: none"> a. Escucha activa b. Asertividad c. Empatía d. Estilos de comunicación 2. Exposición de cualidades de productos y servicios 3. El vendedor: aptitudes, cualidades y funciones <ol style="list-style-type: none"> a. Aptitudes del vendedor b. Cualidades personales c. Habilidades de venta d. Aptitudes negativas del vendedor e. Funciones del vendedor 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	

 Junta de Andalucía	ATENCIÓN AL CLIENTE	CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP IES Alyanub   
---	----------------------------	--

- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables

ACTIVIDADES

A. Actividades iniciales:

- Realización de glosario con los principales conceptos de la unidad.
- Repaso de los conocimientos previos necesarios para facilitar la comprensión de los contenidos de la unidad.

B. Actividades de desarrollo:

- Realizar actividades para trabajar la empatía y la asertividad.
- Poner en práctica las habilidades de comunicación gestual mediante el juego Adivina que película es.



2ª EVALUACIÓN

UNIDAD 2: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (II). DUAL

TEMPORALIZACIÓN: 4 horas en el centro y 3 horas en la empresa al final de la 2ª evaluación

CONTENIDOS

4. El proceso de venta: modelo de actuación. Relaciones con los clientes
 - a. Tanteo
 - b. Acercamiento
 - c. Presentación
 - d. Tratamiento de objeciones
 - e. Cierre
 - f. Seguimiento
5. Técnicas de venta
 - a. La venta sugestiva
 - b. El merchandising
 - c. Método AIDA

 Junta de Andalucía	ATENCIÓN AL CLIENTE	CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP IES Alyanub   
---	----------------------------	--

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente. **EVALUADO EN LA EMPRESA**
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente. **EVALUADO EN LA EMPRESA**
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

ACTIVIDADES

Actividades de desarrollo:

- Realizar actividad para trabajar la empatía y la asertividad.
- Realizar actividades simulando ventas.



Actividades finales:

- Realización de un test de repaso de toda la unidad.
- Realización de pruebas escritas de evaluación de la unidad.

Actividades en la empresa:

El alumnado, apoyándose en los protocolos de atención al cliente de la empresa u organización, dará servicio a los clientes con el fin de apoyar el proceso de venta.

UNIDAD 3: INFORMACIÓN AL CLIENTE (I)	TEMPORALIZACIÓN: 10 horas
CONTENIDOS	
1. El cliente: tipología <ul style="list-style-type: none"> a) Tipología general de clientes b) Clientes con discapacidad c) Los clientes del siglo XXI 	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP</p> <p>IES Alyanub</p>   
---	-----------------------------------	---

2. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios. Fidelización del cliente.
 - a) La fidelización del cliente
 - b) Pasos para conseguir la fidelización del cliente
 - c) Causas de fidelidad
 - d) Satisfacción y expectativas del cliente
3. Necesidades y gustos del cliente
4. Objeciones de los clientes y su tratamiento
 - a) Clasificación de objeciones
 - b) Respuesta a las objeciones
5. Atención al cliente y nuevas tecnologías
 - a) Premisas básicas de la atención al cliente
 - b) Nuevas tecnologías en la comunicación con el cliente
 - c) Atención al cliente en las redes sociales: reglas generales de comportamiento
 - d) Ventajas de la atención al cliente en redes sociales
 - e) Inconvenientes de la atención al cliente en redes sociales
 - f) Casos de éxito de la atención al cliente en redes sociales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.

ACTIVIDADES

- A. Actividades iniciales:
- Realización de glosario con los principales conceptos de la unidad.
 - Repaso de los conocimientos previos necesarios para facilitar la comprensión de los contenidos de la unidad.
- B. Actividades de desarrollo:
- Realizar un esquema de la tipología del cliente.
 - Visualizar un cortometraje de atención al cliente.
- C. Actividades finales:

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP</p> <p>IES Alyanub</p> 
---	-----------------------------------	---

- Realización de un test de repaso de toda la unidad.
- Realización de pruebas escritas de evaluación de la unidad.

UNIDAD 4: TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES (I)	TEMPORALIZACIÓN: 6 horas
CONTENIDOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias <ol style="list-style-type: none"> a) Las sugerencias b) Las quejas c) Las reclamaciones 2. Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones <ol style="list-style-type: none"> a) Factor clave: la actitud del personal b) Pasos para atender correctamente una reclamación c) Comportamiento y actitud ante las reclamaciones d) Exteriorizar la escucha. Implicación en el tratamiento de reclamaciones e) Lo que nunca debe hacerse en el tratamiento de reclamaciones f) Estudios que miden el grado de satisfacción del cliente: conclusiones 3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación <ol style="list-style-type: none"> a) ¿Cómo actuar si no tenemos hojas de reclamación? b) Respuestas que nunca debemos dar a un cliente cuando quiere plantear una reclamación c) Norma ISO-10002:2018 d) Vías para reclamar e) Sistema arbitral de consumo f) La mediación g) Diferencias entre mediación y arbitraje h) Otras vías de solución 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
<p>RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</p>	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP</p> <p>IES Alyanub</p> 
---	-----------------------------------	---

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

ACTIVIDADES

- A. Actividades iniciales:
- Realización de glosario con los principales conceptos de la unidad.
 - Repaso de los conocimientos previos necesarios para facilitar la comprensión de los contenidos de la unidad.
- B. Actividades de desarrollo:
- Ejercicio para diferenciar las quejas de las reclamaciones y las sugerencias.
 - Rellenar una queja.





3ª EVALUACIÓN

UNIDAD 3: INFORMACIÓN AL CLIENTE (II). DUAL	TEMPORALIZACIÓN: 5 horas en la empresa
--	---

CONTENIDOS

- 2. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios. Fidelización del cliente.
 - a) La fidelización del cliente
 - e) Pasos para conseguir la fidelización del cliente
 - f) Causas de fidelidad
 - g) Satisfacción y expectativas del cliente
- 3. Necesidades y gustos del cliente
- 4. Objeciones de los clientes y su tratamiento
 - a) Clasificación de objeciones
 - b) Respuesta a las objeciones

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

 Junta de Andalucía	ATENCIÓN AL CLIENTE	CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP IES Alyanub   
---	----------------------------	--

RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.

EVALUADO EN LA EMPRESA

h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida. **EVALUADO EN LA EMPRESA**

ACTIVIDADES

Actividades **en la empresa**:

El alumnado, apoyándose en los protocolos de atención al cliente de la empresa u organización, informará de los distintos productos o servicios existentes.

UNIDAD 4: TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES (II)

TEMPORALIZACIÓN: 12 horas

CONTENIDOS



4. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.
 - a) Programa de tratamiento de reclamaciones
 - b) Atención de quejas y reclamaciones en las redes sociales
5. La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España.
 - a) Protección al consumidor en la Unión Europea
 - b) Protección al consumidor en España

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP</p> <p>IES Alyanub</p>   
---	-----------------------------------	---

- c) se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

ACTIVIDADES

Actividades de desarrollo:

-Confeccionar la contestación a una reclamación.

Actividades finales:

- Realización de un test de repaso de toda la unidad.

-Realización de pruebas escritas de evaluación de la unidad.

5. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS ADAPTADAS A LA SITUACIÓN DEL GRUPO

La Formación Profesional Básica se organiza de acuerdo con el principio de atención a la diversidad de los alumnos y las alumnas y su carácter de oferta obligatoria. Las medidas de atención a la diversidad estarán orientadas a responder a las necesidades educativas concretas de los alumnos y las alumnas y a la consecución de los resultados de aprendizaje vinculados a las competencias profesionales del título, y responderá al derecho a una educación inclusiva que les permita alcanzar dichos objetivos y la titulación correspondiente, según lo establecido en la normativa vigente en materia de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

La planificación de la programación debe tener en cuenta la respuesta a la diversidad del alumnado y las consiguientes necesidades educativas con unas finalidades básicas:

- Prevenir la aparición o evitar la consolidación de las dificultades de aprendizaje.
- Facilitar el proceso de socialización y autonomía de los alumnos/as.
- Fomentar actitudes de respeto a las diferencias individuales.

Para el logro de estos objetivos se tendrán en cuenta los siguientes principios:

- Favorecer una organización flexible, variada e individualizada de la organización de los contenidos y de su enseñanza.

- Responder a las necesidades educativas concretas del alumnado para conseguir que alcance el máximo desarrollo posible de sus capacidades personales y adquiera las competencias básicas y los objetivos del currículo.
- Establecer los mecanismos que permitan detectar las dificultades de aprendizaje tan pronto como se produzcan y superar el retraso escolar que pudiera presentar el alumnado.
- Asegurar la coordinación de todos los miembros del equipo docente que atiendan al alumnado.

En la evaluación inicial no se ha detectado alumnado con conocimientos previos desarrollados en materia de protocolo, comunicación y atención al cliente. Asimismo, tampoco se han detectado alumnos/as con problemas importantes de audición, visión, motricidad u otros.

En cuanto a la atención al alumnado con un ritmo de aprendizaje menor, se le prestará una atención especial dedicándole más tiempo a la explicación del tema, motivándoles con ejercicios de refuerzo que entrañen menor nivel de dificultad.

POSIBLES ACTUACIONES EN FP PARA EL ALUMNADO NEAE CON:

Alumnado con TDAH

1. Organización del aula

- Ubicar al alumno cerca del docente para facilitar el seguimiento.
- Minimizar estímulos visuales y auditivos distractores.
- Permitir pausas activas o cambios de actividad para liberar energía.

2. Presentación de contenidos

- Usar **frases cortas y claras**.
- Introducir conceptos clave antes de explicar.
- Fragmentar tareas largas en pasos más pequeños.
- Ofrecer **materia visual** y esquemas.

3. Evaluación

- Flexibilizar tiempos de entrega.
- Permitir evaluaciones orales o prácticas si es necesario.
- Usar rúbricas claras y anticipadas.

4. Apoyo emocional y motivacional

- Reforzar positivamente los logros, aunque sean pequeños.
- Evitar castigos públicos o comparaciones.
- Fomentar la autoestima y el sentido de competencia.

5. Uso de tecnología

- Aplicaciones para gestión del tiempo y tareas (como Trello, Google Calendar).



- Herramientas de apoyo visual (Genially, Canva, vídeos explicativos).
- Plataformas con retroalimentación inmediata (Kahoot, Socrative).


6. ELEMENTOS TRANSVERSALES

La finalidad de toda etapa educativa debe ser el desarrollo integral de nuestros alumnos. Por tanto, junto al desarrollo de las capacidades específicas de nuestra materia, vamos a incorporar una serie de temas de crucial importancia en nuestra sociedad, para fomentar en nuestros alumnos y alumnas la adquisición de valores para la vida y la convivencia.

Así pues, vamos a integrar en los contenidos del módulo, aquellos otros contenidos de naturaleza transversal (que vienen regulados en las siguientes disposiciones legales: LOMCE, decreto 135/2016, de 26 de Julio por el que se regulan las enseñanzas de FP básica en Andalucía, art 6), que deben estar presentes continuamente en nuestro quehacer diario, desarrollando actitudes de compañerismo y ayuda a los demás, de respeto y uso del diálogo, de rechazo a la violencia y a la agresividad, fomentando un estilo de vida y comportamiento cotidiano, como aceptación de esos valores que la sociedad necesita y establece como positivos para su buen funcionamiento.

Las enseñanzas transversales afectan a diferentes ámbitos de la vida, por eso, dependiendo de los contenidos propios del módulo, se prestará especial atención a algunos de ellos:

- **Educación para la paz.**- Pretendemos estimular el diálogo como principal vía para la resolución de conflictos entre personas y grupos; facilitar el encuentro entre personas cuyos intereses no necesariamente sean coincidentes, y desarrollar actividades básicas para la participación comprometida en la convivencia, la democracia y la solidaridad.
- **Educación no sexista.**- La Educación para la igualdad entre sexos ha de impregnar todo nuestro trabajo educativo creando una dinámica correctora de las discriminaciones. Entre sus objetivos están: desarrollar la autoestima, independientemente del sexo que tenga; analizar críticamente la realidad y corregir prejuicios sexistas y sus manifestaciones en el lenguaje, publicidad, juegos, profesiones, etc; apreciar la necesidad de que existan las mismas oportunidades sociales y laborales para ambos sexos; consolidar hábitos no discriminatorios; valoración de todos los trabajos con independencia de quien lo desarrolla.
- **Educación para la salud, y la “Seguridad en el Trabajo”.**- La Salud y la Seguridad en el Trabajo es un tema de preocupación diaria de la sociedad en cualquier ámbito empresarial o profesional. Trabajaremos aquellas actitudes que se consideren necesarias para valorar la prevención de los riesgos

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p style="text-align: center;">ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p style="text-align: right;">CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP</p> <p style="text-align: right;">IES Alyanub</p>   
---	---	---

laborales en el ámbito profesional, con el objeto de que se reduzcan las enfermedades y accidentes laborales y no laborales, tanto físicos como psicológicos.

- **Educación del consumidor.-** Generar un consumo responsable y un consumo justo, sin olvidar los derechos y deberes de los consumidores. Tratar de evitar la influencia de las campañas publicitarias en el sentido del consumismo y materialismo actuales.

El conocimiento de la empresa posibilita al alumno/a una actuación más responsable, si cabe, como consumidor, ya que adquirirán conocimientos sobre cómo actúan en los mercados para aumentar su volumen de ventas y beneficios extraordinarios.

- **Educación para la justicia.-** Se trata de un tema íntimamente relacionado a la Educación moral y cívica, basándose en los postulados democráticos. En este sentido juegan un papel imprescindible los Derechos Humanos y su estudio y reflexión desde todos los puntos de vista, ya sea político, económico y social. Los alumnos deben manifestar posturas de lucha contra las injusticias.
- **Educación ambiental.** Pretendemos concienciar a nuestros alumnos/as de la necesidad de respetar el medio ambiente, mediante el uso responsable de los recursos naturales. Tanto como futuros trabajadores, como futuros empresarios, deberán tener una actuación responsable como consumidores y como productores.
- **Cultura andaluza.-** Fomentaremos el conocimiento y valoración de los rasgos peculiares de la cultura andaluza así como contribuiremos, en la medida de lo posible, al conocimiento de actividades y empresas públicas y privadas propias de esta tierra, a través de su mención en los supuestos prácticos que se planteen.
- **Iniciativa en emprendimiento.-** Esta competencia se refiere a la posibilidad de optar con criterio propio y llevar adelante las iniciativas necesarias para desarrollar la opción elegida y hacerse responsable de ella, tanto en el ámbito personal como en el social o laboral.
- **Comprensión lectora.-** Tenemos como objetivo principal promover el desarrollo de hábitos de lectura con diferente temática en todas las áreas, ampliar su vocabulario específico de cada área, desarrollar su expresión oral, mejorar la ortografía.
- **Tecnologías de la Información y la Comunicación.-** Desarrollar el uso responsable de las nuevas tecnologías, ya que si se utilizaran de manera incorrecta podrían provocar daños considerables a las personas afectadas, así como comprender las TIC y dominar las destrezas básicas y los conceptos de las mismas es considerado hoy por muchos como parte primordial de la educación igual que lo son la lectura y la escritura.

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FP</p> <p>IES Alyanub</p>   
---	-----------------------------------	---

Se deberá tener presente que los temas transversales son la manifestación de un sentimiento y una expresión de valores. En los contenidos de valor, es fundamental respetar la libertad del alumnado y su ritmo de progreso, buscando, sobre todo una respuesta libre y personal.

La enseñanza de los Temas Transversales no se va a realizar de una manera separada y diferenciada de los demás contenidos establecidos para el Módulo, sino que van a ser abordados a través del enfoque que le vamos a dar a nuestras clases. Por tanto, el trabajo educativo de la enseñanza transversal se realizará específicamente en las Unidades Didácticas que, por sus contenidos, permitan o reclamen una relación con él.