

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15027897	Paseo das Pontes	Coruña (A)	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
TCP	Téxtil, confección e pel	CMTCP01	Confección e moda	Ciclos formativos de grao medio	Réxime de proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0271	Información e atención á clientela	2023/2024	0	80	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ADELA FERNÁNDEZ AGULLÓ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1. Primeira parte da proba

2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Atende clientes, aplicando xustificadamente diversas técnicas de comunicación.
RA2 - Executa actividades de asesoramento, e describe e aplica as fases dun proceso de atención á clientela.
RA3 - Realiza orzamentos de proxectos de vestuario á medida, para o que analiza e valora as actividades asociadas e os materiais utilizadas no proceso.
RA4 - Formaliza encargos e entrega de produtos e artigos confeccionados, para o que describe e aplica a documentación relacionada.
RA5 - Atende reclamacións, queixas e suxestións de potencias clientes, recoñecendo e aplicando criterios e procedementos de actuación.

2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Identifícanse os elementos, as barreiras, os factores modificadores e os tipos de comunicación que interveñen na atención á clientela.
CA1.2 Analizáronse os tipos de linguaxe, as técnicas e as estratexias para unha boa comunicación.
CA1.3 Valorouse a importancia da cortesía, a amabilidade, o respecto, a discreción, a cordialidade e o interese na relación coa clientela.
CA1.4 Establecéronse as habilidades persoais e sociais que haxa que desenvolver para lograr unha perfecta comunicación.
CA1.5 Comunicáronse á clientela as posibilidades de servizo en función dos tipos de establecementos de confección.
CA1.6 Simulouse a obtención da información necesaria de posibles clientes e en diferentes situacións.
CA1.7 Distinguíronse os elementos fundamentais para transmitir a imaxe da empresa.

Crterios de avaliación do currículo

CA1.8 Analizouse o comportamento de diversos tipos de clientes.

CA1.9 Definíronse as características da información (inmediatez e precisión) e do asesoramento (claridade e exactitude).

CA1.10 Descríronse as fases que compoñen a atención á clientela segundo o plan de acción definido.

CA2.1 Analizáronse as calidades e as actitudes que debe desenvolver o asesor ou a asesora cara á clientela e cara á empresa (márketing interno).

CA2.2 Identificouse a tipoloxía da clientela, as súas motivacións e as súas necesidades de compra.

CA2.3 Describiuse a importancia do coñecemento das características do produto polo asesor ou a asesora.

CA2.4 Determináronse as liñas de actuación no asesoramento segundo o plan de acción definido pola empresa.

CA2.5 Desenvolvéronse as fases dun proceso de asesoramento (captar a atención, provocar o interese, espertar o desexo e mover á acción do cliente).

CA2.6 Relacionouse o concepto de márketing coa satisfacción dos desexos do consumidor.

CA2.7 Valorouse como facilitadora no proceso de decisión de compra a información, o asesoramento, o ambiente acoledor, a educación, a comunicación e as habilidades sociais do persoal vendedor e asesor.

CA2.8 Definiuse a importancia de manter actualizado o ficheiro de clientes para a aplicación do plan de fidelización.

CA3.1 Recolleuse a información subministrada necesaria para a realización do orzamento.

CA3.2 Valoráronse os custos dos materiais estándar, os prezos indicados na tarifa aplicable e os materiais específicos necesarios sobre a base dos gastos previstos.

CA3.3 Calculouse o custo do servizo en función da súa complexidade e do tempo previsto para cada operación e para o proceso total, para o incluír no prezo final.

CA3.4 Recoñecéronse os xeitos de aplicación de negociacións do orzamento.

CA3.5 Utilizáronse medios tradicionais e informáticos para a realización de orzamentos.

CA3.6 Utilizáronse programas ofimáticos para a realización do orzamento.

CA3.7 Comparáronse os prezos obtidos realizando un estudo de mercado.

Crterios de avaliación do currículo
CA4.1 Identifícanse as actuacións de recepción da encarga, segundo o tipo de peza ou de artigo que se vaia realizar.
CA4.2 Explicáronse os xeitos de control de materiais.
CA4.3 Descríronse as formas de entrega e exhibición á clientela das pezas e dos artigos.
CA4.4 Efectuouse a actualización e a ordenación do ficheiro de clientes.
CA4.5 Formalizouse a documentación relacionada coa entrega de produtos e dos artigos confeccionados.
CA4.6 Empregáronse programas informáticos.
CA5.1 Tipificouse a actitude, a postura e o interese que cómpre adoptar ante queixas e reclamacións, cun estilo asertivo para informar a clientela.
CA5.2 Desenvolvéronse técnicas que se utilizan para a resolución de conflitos e reclamacións.
CA5.3 Recoñecéronse os aspectos das reclamacións de incidencia na lexislación.
CA5.4 Describiuse o procedemento para a presentación de reclamacións.
CA5.5 Identifícanse as alternativas ao procedemento que se lle poidan ofrecer á clientela ante reclamacións de doado arranxo.
CA5.6 Trasladoose a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida.
CA5.7 Valorouse a importancia que para o control de calidade do servizo teñen os sistemas de información manuais e informáticos que organizan a información.
CA5.8 Estableceuse a información rexistrada do seguimento posvenda, de incidencias, de peticións e de reclamacións de clientes como indicadores para mellorar a calidade do servizo prestado e aumentar a fidelidade.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Atende clientes, aplicando xustificadamente diversas técnicas de comunicación.



Resultados de aprendizaxe do currículo
RA2 - Executa actividades de asesoramento, e describe e aplica as fases dun proceso de atención á clientela.
RA3 - Realiza orzamentos de proxectos de vestiario á medida, para o que analiza e valora as actividades asociadas e os materiais utilizadas no proceso.
RA4 - Formaliza encargos e entrega de produtos e artigos confeccionados, para o que describe e aplica a documentación relacionada.
RA5 - Atende reclamacións, queixas e suxestións de potencias clientes, recoñecendo e aplicando criterios e procedementos de actuación.

2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Identificáronse os elementos, as barreiras, os factores modificadores e os tipos de comunicación que interveñen na atención á clientela.
CA1.2 Analizáronse os tipos de linguaxe, as técnicas e as estratexias para unha boa comunicación.
CA1.3 Valorouse a importancia da cortesía, a amabilidade, o respecto, a discreción, a cordialidade e o interese na relación coa clientela.
CA1.4 Establecéronse as habilidades persoais e sociais que haxa que desenvolver para lograr unha perfecta comunicación.
CA1.5 Comunicáronse á clientela as posibilidades de servizo en función dos tipos de establecementos de confección.
CA1.6 Simulouse a obtención da información necesaria de posibles clientes e en diferentes situacións.
CA1.7 Distinguíronse os elementos fundamentais para transmitir a imaxe da empresa.
CA1.8 Analizouse o comportamento de diversos tipos de clientes.
CA1.9 Definíronse as características da información (inmediatez e precisión) e do asesoramento (claridade e exactitude).
CA1.10 Descríronse as fases que compoñen a atención á clientela segundo o plan de acción definido.
CA2.1 Analizáronse as calidades e as actitudes que debe desenvolver o asesor ou a asesora cara á clientela e cara á empresa (márketing interno).
CA2.2 Identificouse a tipoloxía da clientela, as súas motivacións e as súas necesidades de compra.

Crterios de avaliación do currículo

CA2.3 Describiuse a importancia do coñecemento das características do produto polo asesor ou a asesora.

CA2.4 Determináronse as liñas de actuación no asesoramento segundo o plan de acción definido pola empresa.

CA2.5 Desenvolvéronse as fases dun proceso de asesoramento (captar a atención, provocar o interese, espertar o desexo e mover á acción do cliente).

CA2.6 Relacionouse o concepto de márketing coa satisfacción dos desexos do consumidor.

CA2.7 Valorouse como facilitadora no proceso de decisión de compra a información, o asesoramento, o ambiente acoledor, a educación, a comunicación e as habilidades sociais do persoal vendedor e asesor.

CA2.8 Definiuse a importancia de manter actualizado o ficheiro de clientes para a aplicación do plan de fidelización.

CA3.1 Recolleuse a información subministrada necesaria para a realización do orzamento.

CA3.2 Valoráronse os custos dos materiais estándar, os prezos indicados na tarifa aplicable e os materiais específicos necesarios sobre a base dos gastos previstos.

CA3.3 Calculouse o custo do servizo en función da súa complexidade e do tempo previsto para cada operación e para o proceso total, para o incluír no prezo final.

CA3.4 Recoñecéronse os xeitos de aplicación de negociacións do orzamento.

CA3.5 Utilizáronse medios tradicionais e informáticos para a realización de orzamentos.

CA3.6 Utilizáronse programas ofimáticos para a realización do orzamento.

CA3.7 Comparáronse os prezos obtidos realizando un estudo de mercado.

CA4.1 Identificáronse as actuacións de recepción da encarga, segundo o tipo de peza ou de artigo que se vaia realizar.

CA4.2 Explicáronse os xeitos de control de materiais.

CA4.3 Describíronse as formas de entrega e exhibición á clientela das pezas e dos artigos.

CA4.4 Efectuouse a actualización e a ordenación do ficheiro de clientes.

CA4.5 Formalizouse a documentación relacionada coa entrega de produtos e dos artigos confeccionados.

Criterios de avaliación do currículo

CA4.6 Empregáronse programas informáticos.

CA5.1 Tipificouse a actitude, a postura e o interese que cómpre adoptar ante queixas e reclamacións, cun estilo asertivo para informar a clientela.

CA5.2 Desenvolvéronse técnicas que se utilizan para a resolución de conflitos e reclamacións.

CA5.3 Recoñecéronse os aspectos das reclamacións de incidencia na lexislación.

CA5.4 Describiuse o procedemento para a presentación de reclamacións.

CA5.5 Identificáronse as alternativas ao procedemento que se lle poidan ofrecer á clientela ante reclamacións de doado arranxo.

CA5.6 Trasladoose a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida.

CA5.7 Valorouse a importancia que para o control de calidade do servizo teñen os sistemas de información manuais e informáticos que organizan a información.

CA5.8 Estableceuse a información rexistrada do seguimento posvenda, de incidencias, de peticións e de reclamacións de clientes como indicadores para mellorar a calidade do servizo prestado e aumentar a fidelidade.

3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación**MÍNIMOS EXIXIBLES PARA ALCANZAR A AVALIACIÓN POSITIVA**

Identificar os elementos, as barreiras, os factores modificadores e os tipos de comunicación que interveñen na atención á clientela.

Analizar os tipos de linguaxe, as técnicas e as estratexias para unha boa comunicación valorando a importancia da cortesía, a amabilidade, o respecto, a discreción, a cordialidade e o interese na relación coa clientela.

Establecer as habilidades persoais e sociais que haxa que desenvolver para lograr unha perfecta comunicación.

Posibilidades de servizo de atención á clientela en función dos tipos de establecementos de confección

Analizar o comportamento de diversos tipos de clientes describindo as fases que compoñen a atención á clientela.

Analizar as cualidades e as actitudes que debe desenvolver o asesor ou a asesora cara á clientela e cara á empresa

Identificar a tipoloxía da clientela, as súas motivacións e as súas necesidades de compra.

Describir a importancia do coñecemento das características do produto polo asesor ou a asesora determinándose as liñas de actuación no asesoramento segundo o plan de acción definido pola empresa e

desenvolvendo as fases dun proceso de asesoramento.

Recoller a información necesaria para a realización do orzamento, valorando os custos dos materiais estándar, os prezos indicados na tarifa aplicable e os materiais específicos necesarios.

Calcular o custo do servizo en función da súa complexidade e do tempo previsto para cada operación e para o proceso total, para o incluír no prezo final.

Recoñecer os xeitos de aplicación de negociacións do orzamento.

Aplicación de medios tradicionais e informáticos para a realización de orzamentos.

Comparar os prezos obtidos realizando un estudo de mercado.

Identificar as actuacións de recepción da encarga, segundo o tipo de peza ou de artigo que se vaia realizar.

Coñecer os xeitos de control de materiais, a actualización e a ordenación do ficheiro de clientes e a documentación relacionada coa entrega de produtos e artigos confeccionados. Emprego de programas informáticos.

Coñecer o interese a adoptar ante queixas e reclamacións, técnicas de resolución de conflitos, lexislación relacionada e procedementos para a presentación de reclamacións.

Identificar alternativas, valorar a importancia dos sistemas de información para o control de calidade do servizo.

Establecer a información do seguimento pos venda, de incidencias, peticións e reclamacións como indicadores para mellorar a calidade dos servizos.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

A primeira parte da proba calificarase desde cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos resultado da aplicación da seguinte fórmula:

$$[(n^{\circ} \text{ de acertos} - (n^{\circ} \text{ de erros} / 2)) / n^{\circ} \text{ preguntas}] \times 10 .$$

A primeira proba terá carácter eliminatorio. As persoas aspirantes que superasen a primeira parte da proba realizarán a segunda, que tamén terá carácter eliminatorio e consistirá no desenvolvemento dun ou varios supostos prácticos.

Para obter a cualificación positiva na segunda proba exixírase unha valoración de polo menos 5 puntos sobre 10 en cada un dos items da lista de recoñecemento proposta para a súa valoración.

A cualificación final correspondente da proba de cada módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima.

Non caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.



4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

De carácter obrigatorio e eliminatorio, igual para todas as persoas aspirantes, consistirá en contestar por escrito, un cuestionario de 50 preguntas tipo test, sendo so unha correcta entre as opcións proporcionadas, nun tempo de 60 minutos en relación cos resultados de aprendizaxe do currículo do modulo ao que se opta.

Será requisito imprescindible para realizar a proba teórica presentarse co seguinte material:

- Bolígrafo azul.
- DNI

4.b) Segunda parte da proba

Exercicio de carácter práctico, e do mesmo xeito que a primeira proba obrigatoria e de carácter eliminatorio, igual para todas as persoas aspirantes, que consistirá na realización dunha serie de supostos prácticos e exercicios que, permita comprobar que as persoas candidatas posúen a formación e ou dominio da materia segundo os resultados de aprendizaxe do currículo do modulo ao que se opta.

O tempo para a realización desta segunda parte será de 90 min.

Será requisito imprescindible para realizar a proba práctica presentarse con:

- Bolígrafo azul
- Calculadora
- DNI