

Atención al cliente

Duración del módulo

75
horas

7
meses

Distribución temporal y espacial

3 horas/semana

1 o 2 horas/día

Aula específica

Unidades de competencia

- ✎ **UC1329_1:** Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Aprenderás a:

- Atender a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.
- Comunicar al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
- Informar al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.
- Atender reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Esquema de contenidos:

1. Atención al cliente.
2. Venta de productos y servicios.
3. Información al cliente.
4. Tratamiento de reclamaciones.

Metodología:

- Exposición oral de los contenidos.
- Metodología activa y práctica, propiciando la motivación y participación del alumnado.
- Realización de ejercicios y actividades específicas para cada unidad de trabajo, individuales y/o en grupo.
- Realización de pruebas específicas de evaluación.

Evaluación y calificación:

- La calificación global del módulo es una ponderación de la puntuación obtenida en estos apartados:
 - Pruebas específicas en cada trimestre.
 - Actividades de evaluación para cada unidad de trabajo o aplicación específica, según lo previsto en la programación del módulo.
 - Asistencia, hábito de trabajo, actitud y comportamiento.

Los porcentajes se revisan al comienzo de cada curso académico y quedan reflejados en la programación del módulo.