

Comunicación y Atención al Cliente

Duración del módulo

160

horas

9

meses

12

ECTS

Distribución temporal y espacial

5 horas/semana

1-2 horas/día

Aula específica

Unidades de competencia

-  **UC0982_3:** Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

Aprenderás a:

- Caracterizar técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.
- Realizar comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
- Elaborar documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.
- Determinar los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.
- Aplicar técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.
- Gestionar consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.
- Gestionar consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.

Esquema de contenidos:

1. Técnicas de comunicación institucional y promocional.
2. Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales.

Metodología:

- Explicaciones por parte del profesor/participación activa del alumno.
- Breves explicaciones del profesor.
- Realización de ejercicios de cada

3. Elaboración de documentos profesionales escritos.
 4. Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información.
 5. Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario.
 6. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
 7. Organización del servicio posventa.
- tema.
 - Visualización de vídeos relativos al tema tratado.
 - Debates en el aula sobre alguno de los temas tratados que impliquen mejoras.



Evaluación y calificación:

- Se hacen dos o más pruebas específicas cada trimestre.
- Se valora la participación en clase.
- Se valoran las actividades de aprendizaje realizadas en el aula.
- Se valora la actitud y asistencia.

La calificación global es una ponderación de la puntuación obtenida en los apartados anteriores.