

Atención al Cliente

Duración del módulo

75

horas

7

meses

Distribución temporal y espacial

3 horas/semana

1-2 horas/día

Aula específica

Unidades de competencia:

-  **UC1326_1:** Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.
-  **UC1329_1:** Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Aprenderás a:

-  Atiende 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.
-  Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.
-  Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Esquema de contenidos:

1. Atención y comunicación al cliente: proceso de comunicación, comunicación verbal y no verbal, oral y escrita.
2. Venta de productos y servicios: exposición de las cualidades de los productos y servicios, presentación y demostración del producto, características, funciones y

Metodología:

-  Exposición oral de los contenidos.
-  Metodología muy 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, para propiciar en el alumnado el interés, la creatividad

actitudes del vendedor profesional, técnicas de venta, servicios postventa, aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

3. Información al cliente: tipología de clientes, atención personalizada, necesidades y gustos del cliente, fidelización de clientes, objeciones de los clientes, documentación básica vinculada a la prestación de servicios.
4. Tratamiento de quejas y reclamaciones: gestión de reclamaciones, documentos necesarios o pruebas en una reclamación, procedimiento de recogida de las reclamaciones, utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones, normativa legal en materia de protección de datos.

y la autonomía, así como la capacidad de autocrítica.

- Realización de pruebas específicas de evaluación.



Evaluación y calificación:

- Se hacen dos o más pruebas específicas de evaluación cada trimestre, según lo previsto en la programación del módulo
- Se valora la participación y asistencia a clase.
- Se valoran las actividades de aprendizaje realizadas en el aula.
- La calificación de cada evaluación se obtiene por una ponderación de la puntuación obtenida en cada apartado. Los porcentajes se revisan al comienzo de cada curso académico y los acuerdos entre los profesores que imparten la materia quedan reflejados en la programación del módulo.

La calificación global es una media de las notas obtenidas en cada evaluación.

