



Departament de Gestió Administrativa

COMUNICACIÓ EMPRESARIAL I ATENCIÓ AL CLIENT –

1r Tècnic en gestió administrativa

Curs 2016-2017

Continguts o temes per avaluació:

1^a Avaluació:

- L'empresa i el seu entorn. Els departaments.
- El Servei de correus.
- Procediments de registre de correspondència.
- Arxiu de la informació en suport paper i informàtic.
- Procediments de protecció de dades.
- Iniciació a la comunicació oral: principis bàsics.

2^a Avaluació:

- La comunicació escrita en l'empresa.
- Característiques principals de la correspondència comercial.
- Formats de documents en ús en l'empresa i en les Administracions públiques.
- Mitjans de comunicació informàtics: correu electrònic.
- Comunicació oral: comunicació telefònica.

3^a Avaluació:

- Reconeixement de les necessitats dels clients.
- Atenció de consultes, queixes dels clients.
- Aplicació de procediments de qualitat en l'atenció al client.
- Potenciació de la imatge de l'empresa.
- Comunicació oral: tècniques de comunicació empresarial.

- **SIMULACIÓ INTEGRAL**

Què s'avaluarà:

- L'aprenentatge dels conceptes teòrics bàsics.
- L'aplicació dels continguts en supòsits pràctics.
- La confecció de documents administratius reals.
- La cerca d'informació per Internet i realització de treballs.
- Les exposicions orals realitzades pels alumnes de forma individual o en grup.
- La participació i l'interès pel mòdul.

Com s'avaluarà:

- Mitjançant controls periòdics que faran mitjana ponderada amb l'examen final d'avaluació. Com a norma es faran dos blocs d'exàmens, per una banda les exposicions orals i per un altre un o més exàmens parcials.
- Exposició primera 16,6%, exposició segona 16,6%, examen parcial 33,3%, examen avaluació 33,3%. Això es repetirà a totes les avaluacions.
- Per poder fer la mitjana ponderada serà necessari una nota de 4 a l'examen final d'avaluació
- La nota final serà:
L'exercici de Simulació suposarà un 10% de la nota final, la primera avaluació un 30%, la segona un 30% i la tercera un 30%.
- Per recuperar l'assignatura hauran de aprovar un únic examen a setembre