



## ***Departament de Gestió Administrativa***

### **Atenció al client – FPB**

**Curs 2016-17**

#### **Continguts o temes per avaluació:**

##### **1a Avaluació**

- Atenció al client
  - El procés de comunicació
  - Barres i dificultats comunicatives
  - Comunicació verbal: emissió i recepció de missatges
  - Comunicació no verbal
- Venda de productes i serveis
  - Actuació del venedor professional
  - Presentació del producte
  - El venedor
  - Tècniques de venda
  - Servei postvenda

##### **2a Avaluació**

- Informació al client
  - El client
  - Relació client professional
  - Atenció personalitzada
  - Necessitats del client
  - Fidelització del client
- Reclamacions
  - Tècniques utilitzades en l'actuació de reclamacions
  - Documentació necessària

- Eines informàtiques per la gestió de reclamacions
- Drets dels consumidors

---

### **Què s'avaluarà:**

Els coneixements apresos i, sobretot, la realització de les tasques dins l'aula i la participació de l'alumne.

---

### **Com s'avaluarà:**

Fent una mitjana ponderada de tots els exàmens, treballs i exercicis de classe que es faran durant l'avaluació. En aquesta assignatura hi ha una part molt important de comunicació oral i exposicions en públic, la no realització d'aquestes pràctiques implicarà la no superació de l'assignatura.

El 30% de la nota correspondrà al control de les tasques diàries de classe. Només farà mitja si es presenten totes les tasques, sinó, tindrà un zero d'aquesta part. La ponderació d'aquesta part es farà equitativament entre totes les tasques. La no presentació de les tasques encomanades, així com el no manteniment del quadern complet i al dia, implicarà suspendre l'assignatura.

Un 30% seran els exercicis proposats on ells han d'obtenir un resultat de manera autònoma. La ponderació d'aquesta part es farà equitativament entre totes les tasques .

El 40% restant serà l'actitud que mantindrà l'alumne dins l'aula.

La nota final es farà una mitja entre les dues avaluacions o la nota de la segona avaluació, es triarà l'opció que surti millor per l'alumne.

Els alumnes que no superin aquesta assignatura pel mes d'abril, no tendran dret a realitzar les pràctiques a les empresa i hauran d'anar a la convocatòria extraordinària de juny

Per aprovar aquesta convocatòria serà imprescindible assistir a les classes de repas i entregar totes les tasques encomanades i superar els exàmens. Els criteris seran els mateixos de la primera i segona

avaluació

Si no superen la convocatòria de juny hauran de repetir curs