



**Departament de Gestió Administrativa**  
**COMUNICACIÓ EMPRESARIAL I ATENCIÓ AL CLIENT**  
**1r Tècnic en gestió administrativa**  
**Curs 2017-2018**

**Continguts o temes per avaluació:**

**1<sup>a</sup> Avaluació:**

- L'empresa i la seva organització.
- Transmissió d'Informació. Les comunicacions
- La paraula i el gest
- Comunicació presencial
- Mitjans de comunicació informàtics: correu electrònic

**2<sup>a</sup> Avaluació:**

- La comunicació escrita en l'empresa.
- Tractament de la correspondència i paqueteria
- Arxiu i classificació de documents
- Comunicació oral. Comunicació telefònica

**3<sup>a</sup> 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 i exposicions, que faran mitjana ponderada amb l'examen final d'avaluació. L'avaluació serà continua. En cada examen d'avaluació, hi haurà contingut de les avaluacions anteriors.
- Les tasques fetes a classe valdran un 10%, els exàmens parcials i treballs o exposicions, un 35% i el 55% restant serà la nota de l'examen final d'avaluació.
- Per poder fer la mitjana ponderada serà necessari una nota de 4 a l'examen final d'avaluació. També serà imprescindible, haver fet i entregat totes les exposicions o treballs.
- La nota final de juny serà:  
L'exercici de Simulació suposarà un 10% de la nota final, la primera avaluació un 15%, la segona un 25% i la tercera un 60%.  
Si aquesta nota final no és superior a 5 i sempre que s'hagin fet o presentat totes les exposicions i els treballs, hi haurà una prova, de tot el contingut del curs en el mes de juny. Per aprovar, s'ha de treure una nota igual o superior a 5, en la prova.
- Per recuperar l'assignatura hauran d'aprovar un únic examen a setembre