

Departament de Gestió Administrativa

Atenció al client – 2n FP Bàsica

Curs 2019-2020

Continguts o temes per avaluació:

1^a Avaluació

Unitat 1. Atenció al clients

1. El procés de comunicació: agents i elements que intervenen
2. Barreres i dificultats comunicatives
3. Comunicació verbal i comunicació no verbal

Unitat 2. Venda de productes i serveis

1. Actuació del venedor professional. El venedor: aptituds, qualitats i funcions

2^a Avaluació

Unitat 3. Informació al client

1. El client: tipologia:
2. Atenció personalitzada. Fidelització del client
3. Necessitats i gustos del client
4. Atenció al client i noves tecnologies

Unitat 4. Tractament de les reclamacions

1. Diferències entre queixes, reclamacions i suggerències
2. Tècniques i procediments utilitzats en la gestió de reclamacions.
3. Documents necessaris en una reclamació.

Què s'avaluarà:

A l'hora d'avaluar aquest mòdul, es tindran en compte els coneixements apresos, tant els aspectes teòrics que l'alumne ha aconseguit aprendre de forma significativa, com la capacitat d'aplicar-los als diferents projectes. També s'avaluarà el treball en projectes cooperatius i activitats gestionades pels propis alumnes. A més, s'efectuarà un seguiment de la realització dels deures extraescolars i es posarà una nota relativa al comportament de l'alumne a dins la classe.

Com s'avaluarà:

a) Hi haurà un mínim de 2 proves escrites o treballs realitzats a classe al llarg de cada avaluació. La nota de cada avaluació es calcularà segons la següent mitjana ponderada: 60% el control final de cada avaluació, 20% controls parcials i treballs o activitats realitzats a classe. 20% actitud de l'alumne en vers el mòdul servirà per arrodonir la nota.

Per fer mitjana de cada avaluació, haurà d'assolir com a mínim un 4 del control final d'avaluació.

- ▣ Els alumnes que superin l'assignatura a la segona avaluació tenen el curs aprovat. Si superen totes les assignatures podran accedir a realitzar les pràctiques en empreses FCT.
- ▣ Sinó han superat la convocatòria ordinària disposen d'una convocatòria extraordinària el més de juny.
- ▣ Des de que finalitza la segona avaluació fins el més de juny els alumnes suspesos hauran d'assistir a classe. Durant el període de classes es faran exàmens que serviran per poder superar l'assignatura. El fet de no assistir a classe només donarà dret a un examen final on es jugaran tot l'assignatura a una sola nota.
- ▣ Sinó superen l'assignatura a la convocatòria de juny hauran de repetir curs.

Altres consideracions:

És important la disciplina, seguir les instruccions del professor, ser capaç de fer feina tant de forma individual com en grup i fer un bon ús del material i equips utilitzats a l'aula.