

Departament de Gestió Administrativa

Atenció al client – 2n FP Bàsica

Curs 2021-2022

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, activitats gestionades pels propis alumnes i la participació al programa de creació d'empresa i-emprèn. 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:

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: 50% el control final de cada avaluació, 30% controls parcials, treballs o activitats realitzats a classe i el projecte de creació d'empresa i-emprèn (els controls parcials i el projecte i-emprèn tendran doble ponderació respecte de les activitats realitzades a classe), i, 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.

Si no han superat la convocatòria ordinària disposen d'una convocatòria extraordinària.

Si no superen l'assignatura a la convocatòria de extraordinària hauran de repetir curs.

Altres consideracions:

L'assignatura participa al projecte de creació d'empresa i-emprèn amb les condicions, temps i forma que determini el mateix programa.

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.

Tant pel que fa a la part conceptual com a la pràctica es tindrà en compte la situació sanitària a causa de la COVID i, per aquest motiu, els aspectes descrits als apartats anteriors seran adaptables i modificables segons les circumstàncies, donant prioritats, si n'és el cas, a aquells continguts que es considerin elements essencials del currículum.

S'iniciarà amb presencialitat total. Si la situació sanitària fes necessari passar a formació semipresencial, es farà alternant les classes presencials i en línia, de forma que l'alumnat que segueixi les classes des de casa es connectarà a l'aula de forma virtual a l'hora corresponent a l'assignatura i seguirà les indicacions donades pel professorat, seguint les seves explicacions o fent les activitats o proves indicades. Per optar a l'aprobat, és imprescindible l'assistència a la classe tant presencial com virtual, es passarà llista a totes les sessions. En el cas que la situació sanitària s'agreugi i s'hagi de fer tota la formació de forma virtual, es donaran les indicacions corresponents per a aquest nou escenari, que inclourà classes virtuals, proves en línia i entregues d'activitats.

La part virtual, en qualsevol dels escenaris, es farà fent servir la plataforma educativa Google Classroom i altres aplicacions de Google (correu electrònic, Meet, Drive) així com aquelles aplicacions addicionals que el professorat consideri adients pel correcte desenvolupament del procés d'ensenyament-aprenentatge.