



CENTRO EDUCATIVO  
"SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES"  
CTRA. JABALCUZ, 51. 23002 JAÉN

## GUÍA DIDÁCTICA

### MÓDULO FORMATIVO SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL (CFGM TÉCNICO EN AVTIVIDADES COMERCIALES)



## 1. IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

**Título:** Técnico en Actividades Comerciales.

- **Real Decreto 1688/2011** de 18 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico en Actividades Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas (BOE 27/11/11).
- **Orden de 28 de julio de 2015**, por el que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales (BOJA 181 de 16/09/2015).
- **Orden ECD/73/2013**, de 23 de enero, por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales

**Familia profesional:** Comercio.

**Nivel:** Formación Profesional de Grado Medio. Código:

**Módulo profesional:** SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL

**Duración:** 50 horas

**Profesor:** Luis Carlos Peinado Bravo

## 2. OBJETIVOS GENERALES

- a) Seleccionar acciones de información al cliente, asesorándolo con diligencia y cortesía y gestionando en su caso las quejas y reclamaciones presentadas, para ejecutar los planes de atención al cliente.
- b) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.
- c) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.

- d) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.
- e) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.
- f) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.
- g) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».
- h) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.

### **3. COMPETENCIAS PROFESIONALES**

- a) Ejecutar los planes de atención al cliente, gestionando un sistema de información para mantener el servicio de calidad que garantice el nivel de satisfacción de los clientes, consumidores o usuarios.
- b) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.
- c) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.
- d) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.
- e) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- f) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos” en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

### **4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- 1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.**

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado las funciones del departamento de atención al cliente de distintos tipos de empresas y organizaciones.
- b) Se han identificado diferentes tipos de organización del departamento de atención al cliente según características de la empresa u organización.
- c) Se han definido las relaciones del departamento de atención al cliente con el de marketing, el de ventas y otros departamentos de la empresa.

- d) Se han confeccionado organigramas de empresas comerciales, teniendo en cuenta su tamaño, estructura y actividad.
- e) Se han diferenciado las áreas de actividad y acciones del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.
- f) Se han identificado las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.

**2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se ha descrito el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y las barreras y dificultades que pueden surgir en el mismo.
- b) Se han identificado los canales de comunicación, interna y externa, de las empresas y organizaciones.
- c) Se han descrito las fases del proceso de información al cliente y las técnicas utilizadas en los diferentes canales de comunicación.
- d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente al departamento u organismo competente, a través de distintos canales de comunicación.
- e) Se ha facilitado información a supuestos clientes, utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal.
- f) Se han mantenido conversaciones telefónicas para informar a supuestos clientes, utilizando actitudes, normas de protocolo y técnicas adecuadas.
- g) Se han redactado escritos de respuesta a solicitudes de información en situaciones de atención al cliente, aplicando las técnicas adecuadas.
- h) Se ha utilizado el correo electrónico y la mensajería instantánea para contestar a las consultas de clientes, respetando las normas de protocolo y adoptando una actitud adecuada.

**3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticos.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de las informaciones, tanto manuales como informáticas.
- b) Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.
- c) Se han clasificado distintos tipos de documentación en materia de atención al cliente/consumidor/usuario.
- d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relativa a los clientes.
- e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.
- f) Se ha registrado la información relativa a las consultas o solicitudes de los clientes en la herramienta de gestión de las relaciones con clientes.
- g) Se han aplicado métodos para garantizar la integridad de la información y la protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.

**4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se ha definido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales.
- b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.
- c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias.
- d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.
- e) Se han descrito las fuentes de información que facilitan información fiable en materia de consumo.

**5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.
- b) Se ha descrito el procedimiento que hay que seguir, así como las fases, la forma y los plazos del proceso de tramitación de las reclamaciones del cliente.
- c) Se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente.
- d) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para cursar la reclamación hacia el departamento u organismo competente.
- e) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones, utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad.
- f) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para resolver las reclamaciones del cliente.
- g) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias.
- h) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral y/o escrita, y/o por medios electrónicos.

**6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente.
- b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.
- c) Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.

- d) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.
- e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.
- f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas.
- g) Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas.
- h) Se han desarrollado las acciones establecidas en el plan de fidelización de clientes, utilizando la información disponible en la herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM).

## **5. CONTENIDOS**

### **5.1. CONTENIDOS BÁSICOS**

#### **Desarrollo de actividades de atención/información al cliente:**

- La atención al cliente en las empresas y organizaciones.
- Gestión de las relaciones con clientes.
- La identidad corporativa y la imagen de marca.
- Servicios de atención al cliente/consumidor/usuario.
- El departamento de atención al cliente en las empresas y organizaciones.
- Relaciones con otros departamentos de la empresa u organización.
- Estructuras organizativas: organigramas.
- Tipos de organigramas.
- Los *contact centers*. Funciones que desarrollan en la relación con los clientes. Tipología. Servicios que prestan a las empresas.

#### **Utilización de técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente:**

- La comunicación en la empresa. Información y comunicación.
- El proceso de comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Técnicas de comunicación en situaciones de información al cliente.
- La empatía.
- La asertividad.
- La comunicación oral. La comunicación telefónica. La comunicación no verbal.
- La comunicación escrita. Tipos de cartas comerciales. Comunicaciones formales (instancia, recurso, certificado, declaración y oficio). Informes. Otros documentos escritos.
- La comunicación escrita a través de la red (Internet/Intranet).
- El correo electrónico. La mensajería instantánea.
- Comunicación en tiempo real (chat y videoconferencia) y comunicación diferida (foros).

#### **Organización de la información relativa a la relación con los clientes:**

- Técnicas de organización y archivo de documentación. Sistemas de clasificación, catalogación y archivo de documentos.

- Tipos de archivos.
- Organización de documentos de atención al cliente.
- Ficheros de clientes.
- Las bases de datos.
- Bases de datos documentales.
- Herramientas de gestión de las relaciones con clientes (CRM).
- Manejo de bases de datos de clientes.
- Transmisión de información en la empresa. Elaboración de informes.
- Normativa legal en materia de protección de datos.

### **Identificación de los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario**

- Concepto de consumidor y usuario.
- Consumidores y usuarios finales e industriales.
- Derechos del consumidor.
- La defensa del consumidor. Normativa legal.
- Instituciones públicas de protección al consumidor. Tipología. Competencias.
- Entidades privadas de protección al consumidor. Tipología. Competencias.

### **Realización de la tramitación de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor:**

- Tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.
- Normativa vigente en materia de consumo aplicable a la gestión de reclamaciones y denuncias.
- Fases del proceso de tramitación de reclamaciones y denuncias.
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Proceso de tramitación de las reclamaciones.
- Las reclamaciones ante la Administración.
- Las técnicas de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones.
- Tratamiento al cliente ante las quejas y reclamaciones. La escucha activa. La empatía. La asertividad.
- La negociación en la resolución de quejas y reclamaciones.
- El plan de negociación. Fases: preparación y estrategia, desarrollo y acuerdo.
- Técnicas de negociación en las reclamaciones.

### **Colaboración en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario**

- Incidencias, anomalías y retrasos en el proceso de atención/información al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.
- Tratamiento de las anomalías.
- Procedimientos de evaluación y control del servicio de atención al cliente.
- Normativa aplicable en la atención al cliente.
- Estrategias y técnicas de fidelización de clientes.
- Programas de fidelización de clientes.

## 5.2. DESARROLLO DE CONTENIDOS

Los contenidos anteriores se desglosan en el libro **Servicios de Atención Comercial de la editorial Editex correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales y que se compone de las siguientes unidades:**

- U.D.1. El ordenador, componentes y periféricos
  - U.D.2. Actividades de atención e información al cliente
  - U.D.3. La comunicación en la empresa I
  - U.D.4. La comunicación en la empresa II
  - U.D.5. La organización de los documentos en las relaciones con clientes
  - U.D.6. Gestión de las relaciones con clientes
  - U.D.7. Protección y defensa del consumidor y usuario
  - U.D.8. Gestión de quejas y reclamaciones del cliente
  - U.D.9. Plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente
- Anexos: caso de estudio en comunicación 3.0

## 6. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

- Se realizará una evaluación inicial sobre los puntos más importantes del módulo para comprobar los conocimientos de los que parte el alumnado.
- La evaluación será continua, a lo largo del curso, teniendo que superar los criterios de evaluación correspondientes a los objetivos generales, así como alcanzar el nivel de madurez y competencias suficiente para obtener la cualificación profesional necesaria para el desempeño de la profesión.
- La **asistencia a clase es obligatoria** reflejándose en la calificación en caso de no asistencia regular.
- Se realizarán **pruebas de evaluación** a menos que el profesor vea adecuado no hacerlas en cuyo caso avisará al alumnado con suficiente antelación.
- Las pruebas **no se podrán cambiar de fecha** una vez fijadas y la no asistencia significará la no superación de la misma (salvo por causas de fuerza mayor como asistencia a especialista médico avisada con suficiente antelación, fallecimiento de algún familiar, etc.), quedando pendiente para la recuperación.
- La **nota de la evaluación** se obtendrá del siguiente modo:
  - En caso de que se realice un examen de los **contenidos conceptuales** éste tendrá un peso del 40% de la nota total.
  - 90% correspondiente a los **contenidos procedimentales** (60% cuaderno de prácticas, 30% ejercicios de clase). En caso de que se realice el examen este porcentaje será del 50% (40% cuaderno de prácticas, 10% ejercicios de clase).
  - 10% correspondiente a los **contenidos actitudinales** donde se valorará lo siguiente:
    - Presta atención con regularidad.
    - Trabaja con regularidad.
    - Participa con regularidad.

- Asiste con regularidad.
- Cumple las normas de convivencia con regularidad.

La valoración de cada ítem será No=0 y Si =1.

- La **nota final** resultante será la media aritmética de cada evaluación siempre que cada una de las notas de evaluación sea superior a cuatro en una escala de uno a diez.

**Para superar cualquier evaluación el alumnado deberá:**

- Superar con un cuatro el apartado de **contenidos conceptuales**.
- Realizar al menos el 80% de los **contenidos procedimentales**.
- Asistir a clase.
- No haber recibido amonestaciones graves que afecten al apartado de **contenidos actitudinales**.

## **7. SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES**

- El alumnado que no haya superado alguna evaluación podrán realizar una prueba de recuperación que se establecerá en el trimestre siguiente.
- El alumnado que tenga módulos no superados mediante la evaluación parcial o desee mejorar los resultados obtenidos, tendrá la obligación de asistir a las clases y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases.
- El alumnado podrá elegir entre hacer una prueba o entregar un cuaderno de prácticas de recuperación.

## **8. TUTORÍAS**

Se establece una hora de tutoría individual para el alumnado. Lunes de 18 a 19 horas para cualquier tipo de dudas, previa cita con el profesor.