PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO

ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO 3005

FP BÁSICA PELUQUERÍA Y ESTÉTICA

DURACIÓN: 60 HORAS

CURSO 2018/2019

1. Introducción …………………………………………………………......... 4

1.1 Identificación del título 1.2.Normativa

1.3. Conocimientos iniciales de los alumnos

2. Competencia general del título……………………………………................... 5

3. Competencias del título………………………………………...……............... 5

4. Objetivos generales del título…………………………………............……… 6

5. Competencias y contenidos de carácter transversal………..…………............. 9

6. Unidad de competencia asociada al módulo profesional……………............... 10

7. Contenidos……………………………………………………………............ 12

7.1. Contenidos conceptuales.

7.2. Contenidos mínimos

7.3. Conjunto de actividades de aprendizaje y evaluación

7.4. Contenidos actitudinales

8. Organización y secuenciación de contenidos…………………….................... 15

9. Orientaciones pedagógicas ……………………………………………............ 16

10. Metodología y estrategias didácticas………………………...….................... 16

11. Evaluación didáctica………………………………………………................. 17

11.1. ¿Cómo se realiza?

11.2. ¿Cuándo se realiza?

11.3. Procedimiento de evaluación actitudinal

11.4. Procedimiento de evaluación conceptual

12. Resultados de aprendizajes y criterios de evaluación…………........................ 18

13. Procedimientos e instrumentos de evaluación…………………....................... 20

14. Criterios de calificación…………………………………………..................... 21

15. Adaptaciones curriculares para los alumnos con

necesidades educativas especiales ………………………....................…….......... 22

16. Pruebas extraordinarias…………………………………………...................... 22

17. Actividades complementarias y extraescolares………...………....................... 23

18. Material y recursos didácticos…………………………………...................... 23

Utilización de los TICs.

Libros de texto y bibliografía recomendada para los alumnos

Recursos necesarios para la exposición del profesor y trabajo en clase de los alumnos

Material fungible

19. Revisión de la programación…………………………………......................... 24

1. **Introducción**
   1. **Identificación del título.**

El Título Profesional Básico en Peluquería y Estética queda identificado por los siguientes elementos:

* Denominación: Peluquería y Estética.
* Nivel: Formación Profesional Básica.
* Duración: 2.000 horas.
* Familia Profesional: Imagen Personal.
* Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

**Módulo de formación profesional básica: Atención al Cliente**

* 1. **Normativa:**
* *Real Decreto 127/2014,* de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Anexo VIII.
* *Decreto 107/2014,* del 11 de septiembre del Consejo de Gobierno, por el que se regula la Formación Profesional Básica en la Comunidad de Madrid, y se aprueba el plan de estudios de veinte títulos profesionales básicos. Anexo IX.

**DURACIÓN DEL MÓDULO:** 60 horas repartidas en 2 horas a la semana, durante tres trimestres

* 1. **Conocimientos iniciales de los alumnos**

Este módulo se imparte en segundo curso del ciclo con lo que los alumnos están familiarizados con:

Las características del salón de peluquería

Instalaciones y material del salón de peluquería

Imagen del profesional de peluquería

Cosméticos del salón de peluquería

Recepción y atención al cliente, desde que entra al salón, hasta que termina su consulta o el trabajo solicitado en la visita al salón.

Conocen el trato y los cuidados estéticos del cabello

Cuenta con ligeras de nociones de anatomía capilar y de la piel

Por todas estas razones, en el inicio del módulo de Atención al cliente, se dedicará parte de algunas clases si es necesario a ver todo lo enumerado anteriormente, realizando visites a salones o los talleres de peluquería y estética con el fin de conocer y detectar la línea de trabajo, las técnicas de atención al cliente, etc.

Este módulo se encuentra dentro del Título Profesional Básico en Peluquería y Estética establecido por el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero. Este módulo profesional establece los siguientes aspectos

1. **Competencia general del título.**

La competencia general de este título consiste en aplicar técnicas de limpieza, cambios de forma y color del cabello, así como técnicas básicas de maquillaje, depilación, manicura y pedicura, atendiendo al cliente y preparando los equipos, materiales y aéreas de trabajo con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental correspondientes y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y en su caso en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

1. **Competencias del título.**

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

a) Recepcionar productos de estética y peluquería almacenándolos en condiciones de seguridad.

b) Preparar los equipos, útiles y zona de trabajo dejándolos en condiciones de uso e higiene.

c) Acomodar y proteger al cliente en función de la técnica a realizar garantizando las condiciones de higiene y seguridad.

d) Aplicar las técnicas básicas de embellecimiento de uñas de manos y pies, para mejorar su aspecto.

e) Aplicar las técnicas de depilación del vello, asesorando al cliente sobre los cuidados anteriores y posteriores.

f) Decolorar el vello, controlando el tiempo de exposición de los productos.

g) Realizar maquillaje social y de fantasía facial, adaptándolos a las necesidades del cliente.

h) Lavar y acondicionar el cabello y cuero cabelludo en función del servicio a prestar.

i) Iniciar el peinado para cambios de forma temporales en el cabello.

j) Efectuar cambios de forma permanente en el cabello, realizando el montaje y aplicando los cosméticos necesarios.

k) Cambiar el color del cabello, aplicando los cosméticos y controlando el tiempo de exposición establecido.

l) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.

m) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.

n) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.

ñ) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.

o) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.

p) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.

q) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

r) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.

s) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

t) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

u) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

v) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

w) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

x) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

y) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

1. **Objetivos generales del título**

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

a) Reconocer productos y materiales de estética y peluquería, así como los métodos para su limpieza y desinfección, relacionándolos con la actividad correspondiente para preparar los equipos y útiles.

b) Seleccionar los procedimientos de acogida del cliente relacionándolos con el tipo de servicio para acomodarlo y protegerlo con seguridad e higiene

c) Seleccionar operaciones necesarias sobre uñas de manos y pies vinculándolas al efecto perseguido para aplicar técnicas básicas de embellecimiento.

d) Analizar los tipos de depilación valorando los efectos sobre el vello y la piel para aplicar técnicas de depilación.

e) Elegir productos adecuados a cada piel valorando los tiempos de exposición para decolorar el vello.

f) Reconocer las técnicas y procedimientos básicos de maquillaje relacionándolos con el efecto buscado y las características del cliente para realizar maquillaje social y de fantasía.

g) Reconocer las técnicas de lavado y acondicionado de cabello relacionándolos con cada tipo de servicio para lavarlo y acondicionarlo

h) Seleccionar técnicas de peinado justificándolos en función del estilo perseguido para iniciar el peinado.

i) Reconocer los tipos de cambios permanentes en el cabello eligiendo equipamiento y materiales propios de cada uno para efectuarlos

j) Identificar técnicas de decoloración, coloración y tinte relacionándolas con los diferentes materiales y tiempos de aplicación para cambiar el color del cabello.

k) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.

l) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.

m) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.

n) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

ñ) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.

o) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.

p) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

q) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.

r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

x) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

**5. Competencias y contenidos de carácter transversal.**

1. Todos los ciclos formativos de Formación Profesional Básica incluirán de forma transversal en el conjunto de módulos profesionales del ciclo los aspectos relativos al trabajo en equipo, a la prevención de riesgos laborales, al emprendimiento, a la actividad empresarial y a la orientación laboral de los alumnos y las alumnas, que tendrán como referente para su concreción las materias de la educación básica y las exigencias del perfil profesional del título y las de la realidad productiva.

2. Además, se incluirán aspectos relativos a las competencias y los conocimientos relacionados con el respeto al medio ambiente y, de acuerdo con las recomendaciones de

Los organismos internacionales y lo establecido en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, con la promoción de la actividad física y la dieta saludable, acorde con la actividad que se desarrolle.

3. Asimismo, tendrán un tratamiento transversal las competencias relacionadas con la compresión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Educación Cívica y Constitucional.

4. Las Administraciones educativas fomentarán el desarrollo de los valores que fomenten la igualdad efectiva entre hombres y mujeres y la prevención de la violencia de género y de los valores inherentes al principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social, especialmente en relación con los derechos de las personas con discapacidad, así como el aprendizaje de los valores que sustentan la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político, la paz y el respeto a los derechos humanos y frente a la violencia terrorista, la pluralidad, el respeto al Estado de derecho, el respeto y consideración a las víctimas del terrorismo y la prevención del terrorismo y de cualquier tipo de violencia.

5. Las Administraciones educativas garantizarán la certificación de la formación necesaria en materia de prevención de riesgos laborales cuando así lo requiera el sector productivo correspondiente al perfil profesional del título. Para ello, se podrá organizar como una unidad formativa específica en el módulo profesional de formación en centros de trabajo.

**6. Unidad de competencia asociada al módulo profesional (permite la certificación)**

La unidad de competencia que está asociada al módulo de Atención al cliente según el apartado 6 del Real Decreto 127/2014 es:

UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Esta unidad de competencia se encuadra dentro de la cualificación profesional incompleta:

Actividades auxiliares de comercio COM412\_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio).

Sus realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| **UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente** | |
| **Realizaciones profesionales** | **Criterios de realización asociados** |
| RP 1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención al cliente, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta. | CR 1.1 La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior.  CR 1.2 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y a la situación comercial establecida.  CR 1.3 Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos,  mediante la entrega de folletos, documentos, muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Realizaciones profesionales** | **Criterios de realización asociados** |
| RP 2: Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad. | CR 2.1 La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.  CR 2.2 El pedido y la forma de entrega se comprueba que correspondan con lo reflejado en la orden de pedido.  CR 2.3 La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y se formaliza el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente.  CR 2.4 El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.  CR 2.5 Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad; se reflejan en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización. |
| RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable. | CR 3.1 Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir, y se hacen preguntas pertinentes mostrando interés por resolverlas.  CR 3.2 Las quejas y reclamaciones se atienden aceptando como posible la responsabilidad y dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, según protocolarizados o canalizarlas a los responsables.  CR 3.3 Las quejas y reclamaciones se determina si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.  CR 3.4 Las reclamaciones improcedentes, en el ámbito de su responsabilidad, se atienden con actitud cortés y amable, y se informa al cliente de las alternativas existentes y del procedimiento que deberá seguir.  CR 3.5 Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y manteniendo la calidad del servicio. |

**7. Contenidos**

**7.1. Contenidos conceptuales**

Atención al cliente:

* El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.
* Barreras y dificultades comunicativas.
* Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
* Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
* Empatía y receptividad.

Venta de productos y servicios:

* Actuación del vendedor profesional.
* Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.
* El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
* El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.

Técnicas de venta.

* Servicios postventa.
* Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Información al cliente:

* Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
* Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
* Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
* Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
* Fidelización de clientes.
* Objeciones de los clientes y su tratamiento.
* Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
* Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

Tratamiento de las reclamaciones:

* Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
* Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
* Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

**7.2. Contenidos mínimos**

Atención al cliente:

* El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
* Barreras y dificultades comunicativas.
* Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
* Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.

Venta de productos y servicios:

* Actuación del vendedor profesional.
* Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
* El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
* El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
* Técnicas de venta.

Información al cliente:

* Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
* Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
* Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
* Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
* Objeciones de los clientes y su tratamiento.

Tratamiento de reclamaciones:

* Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
* Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

**7.3. Conjunto de actividades de aprendizaje y evaluación**

Explicación del proceso de la comunicación, canales, barreras, verbal o no verbal, empatía y receptividad, etc. valorando la importancia de dicha comunicación con el cliente.

Explicación de la venta de productos y servicios, desde la actuación del vendedor profesional a los servicios postventa.

Estudiar los tipos de posibles clientes, su atención, trato personalizado, fidelización, etc.

Preparación de documentos para la atención correcta y personalizada de los clientes con respecto a los posibles trabajos técnicos a realizar, así como a la venta de cosméticos, etc.

Estudio de las posibles reclamaciones por técnicas realizadas, cosméticos que no responden a lo deseado, etc.

Elaboración de documentos para posibles reclamaciones, etc.

Práctica de posibles supuestos de atención al cliente en servicios sobre el cabello, venta de cosméticos o posibles reclamaciones.

**7.4. Contenidos actitudinales**

Respeto por las normas establecidas en el Centro Educativo para el desarrollo de los procesos de enseñanza/aprendizaje de este módulo.

Respeto a los compañeros y el profesor.

Tolerancia y respeto por la diferencia individual.

Respeto a la opinión de los otros.

Esfuerzo en el trabajo para llegar a los objetivos en el tiempo establecido.

Cuidar la imagen personal, así como el equipo personal de trabajo.

Iniciativa y diligencia a la hora de tomar decisiones y en la reacción delante de situaciones súbditas.

Iniciativa en las propuestas de mejora en las condiciones que se realiza la formación.

Tratamiento atento y cortes a todos los miembros de la comunidad escolar y los usuarios de los talleres de peluquería y estética.

Respeto y aplicación de las normas de deontología profesional del mundo de la peluquería y estética.

**8. Organización y secuenciación de contenidos**

Este módulo tiene asignadas 60 horas para su desarrollo.

Impartiendo 2 horas semanales.

Temporalización

1ª Evaluación: Evaluación inicial, presentar el módulo y unidad de Trabajo 1, 2

2ª Evaluación: Unidad de Trabajo 3, 4 e inicio de la 5

3ª Evaluación: Unidad de Trabajo 5 y revisión y aplicación de todas las UT

En todas las evaluaciones se tratarán las unidades temáticas no como compartimentos estancos, sino que se enlazarán unas con otras, intercalando adecuadamente sus desarrollos

**9. Orientaciones pedagógicas**

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio. La definición de esta función incluye aspectos como:

* Comunicación con el cliente.
* Información del producto como base del servicio. Atención de reclamaciones. La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo a), b); y, las competencias profesionales, personales y sociales a), y c) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias s), t), u), v), w), x) e y) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

* La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
* La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.

La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

**10. Metodología**

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación, tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo. Además, se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar, y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

* + Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.
  + Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.
  + Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El profesor resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.
  + En parte de la asignatura será necesario la utilización de equipos de reprografía, encuadernación, telefónicos, un ordenador y conexiones a internet.
  + Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo, aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.
  + El profesor cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante «preguntas rebote» (un alumno pregunta a otro alumno) y «preguntas reflejo» (un alumno lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.
  + El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además, se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.
  + Con base en la plataforma Moodle, se redactarán actividades específicas de aprendizaje y se agregarán los contenidos necesarios para el desarrollo de las mismas.

La programación de este módulo y la actividad docente tiene carácter globalizador y tiende a la integración de competencias y contenidos de los diferentes módulos.

**Estrategias de animación a la lectura y el desarrollo de la expresión oral y escrita**

Se fomentará la comprensión lectora y la capacidad de expresarse correctamente en público. Se facilitará el manejo de bibliografía específica, así como la consulta de revistas de Imagen Personal, artículos y moda para que el alumno /a reconozca las últimas tendencias.

**11. Evaluación didáctica**

**11.1. ¿Cómo se realiza?**

La evaluación será continua e integradora en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

Las actitudes del alumno serán evaluadas por un conjunto de cualificaciones obtenidas en la valoración de los conocimientos y actitudes.

**11.2. ¿Cuándo se realiza?**

Se realizarán pruebas escritas al final de cada tema, para reforzar el aprendizaje a la vez que obtener la valoración numérica de la evaluación.

**11.3. Procedimiento de evaluación conceptual:**

Pruebas escritas y trabajos individuales.

**11.4. Procedimiento de evaluación actitudinal**

Asistencia a clase

Participar en la resolución de debates, trabajos, etc.

Presentar los documentos de forma correcta, limpia y ordenada.

Interés por el módulo, etc.

Comportamiento correcto.

También se tendrá en cuenta la adaptación, si fuese necesario, para alumnos en situación de discapacidad incluyendo las medidas de accesibilidad oportunas que garanticen una participación no discriminatoria en las pruebas de evaluación.

**12. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:**

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

* 1. Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
  2. Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
  3. Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
  4. Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
  5. Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
  6. Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
  7. Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.

1. Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
2. Se ha trasmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

1. Se han analizado las diferentes tipologías de público.
2. Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
3. Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
4. Se ha diferenciado entre información y publicidad.
5. Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
6. Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
7. Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
8. Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación:

1. Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
2. Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
3. Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
4. Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
5. Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
6. Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.
7. Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
8. Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

1. Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
2. Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
3. Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
4. Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
5. Se ha cumplimentado una hoja de reclamación

f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

**13. Procedimientos e instrumentos de evaluación.**

Los alumnos tendrán derecho a un máximo de dos convocatorias anuales cada uno de los cuatro años en que puede estar cursando estas enseñanzas para superar los módulos en que esté matriculado, excepto el módulo de formación en centros de trabajo, que podrá ser objeto de evaluación únicamente en dos convocatorias.

Los alumnos y las alumnas, sin superar el plazo máximo establecido de permanencia, podrán repetir cada uno de los cursos una sola vez como máximo, si bien excepcionalmente podrán repetir uno de los cursos una segunda vez, previo informe favorable del equipo docente.

El módulo de formación en centro de trabajo, con independencia del momento en que se realice, se evaluará una vez alcanzada la evaluación positiva en los módulos profesionales asociados a las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el periodo de formación en centros de trabajo correspondiente.

El alumno o la alumna podrán promocionar a segundo curso cuando los módulos profesionales asociados a unidades de competencia pendientes no superen el 20% del horario semanal. No hay ningún alumno en segundo en estas circunstancias.

Las actividades se irán calificando diaria e individualmente en la ficha del profesor, según el orden de ejecución, lo que va a permitir corregir los fallos que se puedan producir a lo largo de la unidad de trabajo.

El alumno deberá haber realizado todas las actividades de aprendizaje, así como la repetición de lo aprendido. Debe superar la teoría necesaria de cada unidad mediante un examen práctico y otro escrito.

Todo esto se pondrá en conocimiento del alumno al principio de cada evaluación, informándole que, en caso de no alcanzar la cantidad exigida, no obtendrá el aprobado, debiendo recuperar en la siguiente evaluación las unidades de trabajo no superadas.

Las actividades que utilizaremos para la evaluación son:

* Pruebas escritas y prácticas.
* Actividades a realizar por el alumno.
* Exposiciones en clase, charlas, coloquios, seminarios.
* Actitud de trabajo (asistencia, interés, puntualidad, comportamiento).
* Trabajos en equipo.
* Trabajos requeridos.

**14. Criterios de calificación.**

Se calificará al alumno de uno a diez y la nota final saldrá de ponderar:

* Un 100% los controles, trabajos, ejercicios, de los alumnos, el vocabulario y técnicas de comunicación aplicadas en clase, talleres, etc.
* La falta de asistencia, falta de interés, no traer los ejercicios o no realizarlos en clase, contará de forma negativa, restando de la nota final.

Para la nota final, se hará la media de las notas enteras de las evaluaciones, estando todas ellas superadas positivamente. En el caso de que salga decimal.

El procedimiento mediante el cual los alumnos podrán recuperar durante el curso las evaluaciones pendientes será un examen de recuperación y en algunos casos repetir de los trabajos.

Se consideran justificadas las ausencias derivadas de enfermedad o accidente del alumno, atención a familiares. El alumno aportará la documentación que justifique debidamente la causa de las ausencias que no le han permitido entregar trabajos o realizar exámenes.

En la convocatoria extraordinaria de evaluación, el examen abarcará todos los contenidos.

El peso en la calificación de la convocatoria extraordinaria de evaluación se hará según el siguiente criterio:

Trabajos, actividades....................... 30 %

Nota prueba escrita.......................... 50%

Actitud, vocabulario, etc………… 20%

El 30% de la nota que corresponde a, trabajos, ejercicios, asistencia, actitud, etc. sólo se acumulará a la nota de la evaluación si en las pruebas escritas el alumno alcanza una calificación de 5.

Durante el curso académico se realizarán tres sesiones de evaluación, en fechas y forma acorde con el Claustro de Profesores.

1. **Adaptaciones curriculares para los alumnos con necesidades educativas especiales**

A partir de las actividades propuestas, del nivel de participación en el aula, características del alumnado y de los procesos de evaluación descritos se irán detectando aquellos casos que requieran algún tipo de adaptación curricular fruto del exceso o lentitud del ritmo implantado.

Se prevén de manera global para aquellos alumnos que presentan dificultades en el seguimiento del programa propuesto en el módulo, y, siempre teniendo en cuenta como objetivo, alejarse lo menos posible del nivel general del grupo en las acciones programadas. Además, las adaptaciones propuestas no impedirán en ningún caso que el alumno alcance las competencias básicas del currículo profesional

Debido a que el centro se encuentra ubicado en una ciudad como Fuenlabrada, donde reside una población importante inmigrante, que suelen presentar alguna dificultad en la lectura, escritura y comprensión de nuestra lengua. Se estudiará con el Departamento de Orientación la adaptación curricular necesaria para mejorar su comprensión escrita, oral y lingüística.

En general, estableceremos el siguiente protocolo de actuación:

* Partiremos de lo que los alumnos/as saben.
* Explicaríamos el vocabulario nuevo.
* Diferenciaremos los contenidos básicos de los complementarios.
* Según el grado de dificultad de los contenidos, se pondrá más atención en aquellos que resulten más complejos para el aprendizaje.
* Favoreceremos la integración de este tipo de alumnos / as en el grupo y en las actividades participativas.
* Ayudaremos en los procesos y procedimientos, utilizando técnicas específicas para ello.
* Mencionaremos y reconoceremos los méritos conseguidos.

**16. Pruebas extraordinarias.**

Si por no alcanzar las capacidades terminales, al final de curso, el alumno debiera de ir a evaluación extraordinaria, se realizaría un informe indicándole las capacidades no adquiridas y los medios de recuperación (cuestionarios, trabajos, lecturas). En esa evaluación extraordinaria debería presentar los trabajos, cuestionarios encargados, realizar una prueba escrita y otra práctica.

Si el alumno no supera el módulo en la convocatoria de mayo, no podrá realizar las FCT y se realizaran actividades de recuperación en horario lectivo hasta la convocatoria de junio.

En la convocatoria extraordinaria de evaluación, el examen abarcará todos los contenidos del módulo, salvo las especificidades establecidas en los Informes Individualizados de Evaluación que se entregan a cada alumno.

El peso en la calificación de la convocatoria extraordinaria de evaluación se hará según el siguiente criterio:

Trabajos, actividades............ 30 %

Nota examen......................... 50%

Actitud, vocabulario, etc…. 20%

El 30% de la nota que corresponde a, trabajos, ejercicios, asistencia, actitud, etc., sólo se acumulará a la nota de la evaluación si en las pruebas escritas el alumno alcanza una calificación de 5 puntos o más.

**17. Actividades complementarias o extraescolares**

A lo largo del curso los alumnos podrán realizar actividades que se propongan en el Departamento, no solo directamente relacionadas con el Módulo sino también con otros aspectos del mundo de la Imagen Personal, que servirán para reforzar los contenidos desarrollados y conseguir los objetivos marcados mediante:

* Demostraciones por parte de profesionales en el Instituto.
* Visita a la feria Look.
* Conferencias y prácticas realizadas dentro y fuera del Instituto.
* Visitas a fábricas y empresas de Imagen Personal.
* Visitas a museos relacionados con la Familia de Imagen Personal.
* Excursiones de final de curso.

**18. Material y recursos didácticos**

**Utilización de los TICs.**

Se utilizarán ordenador y proyector; con ellos se mostrarán distintas páginas web relacionadas con la atención al cliente, venta de cosméticos, etc.

**Libros de texto y bibliografía recomendada para los alumnos**

Libro de texto de la editorial Videocinco: Atención al cliente

Libro de consulta de la editorial Editex: Atención al cliente-

Atención al cliente en la actualidad está muy valorado en el mundo empresarial, por lo que hay material de consulta en internet, etc.

**Recursos necesarios para la exposición del profesor y trabajo en clase de los alumnos**

Material de trabajo: lápiz, goma, folios, etc.

Fichas técnicas y ficheros

Programas informáticos.

Pizarra digital, etc.

**Material fungible**

Pizarra digital

Libros de texto

Fichas y ficheros

Muestrarios, catálogos, etc.

Folios, fotocopias, etc.

**19. Revisión de la programación**

La programación ha sido revisada en el mes de enero, realizando las correcciones necesarias.

Una vez al mes se realizará el seguimiento del desarrollo de la programación para, en su caso, hacer las oportunas adaptaciones a las necesidades educativas del grupo de alumnos.

Las programaciones se colgarán en la página web del Instituto.