

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA REDUCIDA

DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO	
MATERIA : COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CURSO: 2017/18
PROFESORADO: Margarita Seco Fernández	

CONTENIDOS	
1ª EVAL	UNIDAD 1 LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. UNIDAD 2 LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA UNIDAD 3 DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL (1ª parte)
2ª EVAL	UNIDAD 3 DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL (2ª parte) UNIDAD 4 TRATAMIENTO Y ENVÍO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL UNIDAD 5 COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL
3ª EVAL	UNIDAD 6 GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES. UNIDAD 7 SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES.

CAC	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> Prueba teórica escrita objetiva individual Se evalúa los conocimientos adquiridos en el módulo. Se evalúa la expresión escrita	20%
	<ul style="list-style-type: none"> Prueba práctica individual Se evalúa los conocimientos autónomos aplicados y las habilidades desarrolladas en el proceso de enseñanza del módulo, en ejercicios prácticos planteados por la profesora.	10%
	<ul style="list-style-type: none"> Realización de actividades y trabajos en clase y en casa Se evalúa la capacidad de análisis y de síntesis. Se evalúa la utilización de herramientas informáticas y de búsqueda de información en fuentes diversas. Se evalúa la expresión escrita.	30%
	<ul style="list-style-type: none"> Exposición oral Se evalúa la exposición ante los compañeros de las conclusiones, investigaciones y disertaciones sobre temas planteados. Se evalúa la creatividad, el diseño y la originalidad a la hora de exponer. Se evalúa asimismo el lenguaje verbal y no verbal utilizado.	10%
	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo de Simulación grupal Se evalúa la actitud, motivación y participación en el trabajo en equipo, valorándose las actitudes de liderazgo, motivación, organización, sintetización, ... Se valorará la originalidad de la empresa simulada, la corrección de las distintas fases, la puntualidad en la finalización de las mismas,...	20%
	<ul style="list-style-type: none"> Registros de observación de la actitud en clase Se evalúa la participación, asistencia, puntualidad, comportamiento a través de la observación directa y diálogos personalizados.	10%
	TOTAL CALIFICACIÓN	100%

METODOLOGÍA

- Al inicio de cada unidad se hará una introducción-coloquio a la misma, que muestre los conocimientos y actitudes previos del grupo para así detectar las ideas preconcebidas y despertar el interés por el tema.
- Posteriormente se pasará a explicar los contenidos conceptuales intercalando los casos prácticos y actividades de apoyo que se resolverán/debatirán en clase, individual o grupalmente, y en algunos casos las conclusiones serán compartidas por todos los grupos.
- Tras la explicación de los contenidos, a modo de resumen, se realizarán (en casa y en clase) una batería de actividades de comprobación del aprendizaje alcanzado.
- Al finalizar la unidad, el alumnado con su grupo (que será el mismo durante todo el curso para esta actividad) realizará las actividades correspondientes del caso práctico de la empresa de simulación creada, exponiendo al resto del grupo los avances que se vayan produciendo en el trabajo simulado, y recibiendo el feedback del resto de grupos. En la exposición oral deberán participar todos los miembros del grupo.
- Al finalizar cada unidad se realizará una prueba teórica y práctica sobre los contenidos trabajados.

RECURSOS

Texto recomendado: Comunicación y Atención al cliente. Editorial Mc-Graw Hill.
Documentos necesarios para la realización de los ejercicios
Ordenadores
Cámara de vídeo, móvil,