



TABLA 9: Evaluación
Familia Profesional: Imagen Personal
Ciclo Formativo: Profesional Básico en Peluquería y Estética
Módulo Profesional: Atención al cliente

RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	15 %
--	------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
10	a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	Prueba escrita
10	b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	Role playing
10	c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	Role playing
10	d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	Role playing
10	e) 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).	Role playing
10	f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	Role playing
10	g) 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.	Role playing
10	h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	Role playing

i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	Role playing
--	--------------

RA2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	30%
---	-----

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
10	a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	Prueba escrita
10	b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	Prueba escrita
10	c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	Prueba escrita
10	d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	Prueba escrita
10	e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	Prueba práctica
20	f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	Prueba escrita
20	g) 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.	Role playing
10	h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	Role playing



RA3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas	25%
---	-----

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
10	a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	Exposición de artículos
15	b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.	Exposición de artículos
10	c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	Prueba escrita
15	d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	Prueba escrita
15	e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	Role playing
15	f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	Role playing
10	g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	Role playing
10	h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	Prueba escrita



RA4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	30%
---	-----

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
25	a) 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.	Prueba escrita
15	b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	Prueba escrita
15	c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	Trabajo grupal
10	d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	Trabajo grupal
25	e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	Trabajo individual
10	f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	Trabajo grupal