



TABLA 11: Unidades de Aprendizaje

Unidad de Aprendizaje N.º 1: Comunicación y atención al cliente		
Temporalización: 1 trimestre	Duración: 20 horas	Ponderación: 100%

Objetivos Generales	Competencias
a)	a)
Resultados de Aprendizaje	
RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	
Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención a posibles clientes analizando su comportamiento y actuando con empatía y receptividad</li><li>• Elaboración de preguntas para conocer las demandas y expectativas de un supuesto cliente</li><li>• Utilización de escucha activa y amabilidad en la comunicación con el cliente</li><li>• Utilización de léxico y normas básicas de comunicación manteniendo una conversación correcta</li><li>• Utilización de léxico comercial adecuado para responder preguntas de fácil solución</li><li>• Simulación de recepción y acogida de un cliente con cordialidad y amabilidad</li><li>• Realización de diálogos que sobre información clara, ordenada y precisa o resolución</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• -Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.</li><li>• -Empatía y receptividad</li><li>• -Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.</li><li>• -Empatía y receptividad</li><li>• -Normas básicas para hablar correctamente con los clientes</li><li>• -Barreras y dificultades comunicativas</li><li>• -El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.</li><li>• -Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.</li><li>• -El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.</li><li>• -Empatía y receptividad.</li><li>• -La asertividad como medio para atender al cliente.</li><li>• -Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.</li></ul>



de dudas de un posible servicio de peluquería y estética		
Aspectos del Saber Estar		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoración de la importancia de actitudes de empatía, asertividad, amabilidad, cortesía y escucha activa en la atención al cliente</li> </ul>		
Tareas y Actividades		
<p>Explicación contenidos conceptuales</p> <p>Proyección de esquemas/dibujos sobre comunicación gestual o no verbal</p> <p>Simulación de una conversación entre alumnos con rol cliente y profesional, aplicando los conceptos vistos en el tema</p> <p>Ejercicios del libro</p> <p>Actividad de evaluación de conceptos</p>		
Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	10	PRUEBA ESCRITA
b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	10	ROLE PLAYING
c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	10	ROLE PLAYING
d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	10	ROLE PLAYING
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).	10	ROLE PLAYING
f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	10	ROLE PLAYING
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.	10	ROLE PLAYING
h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	10	ROLE PLAYING
i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	20	ROLE PLAYING
Recursos		
Libro de texto; medios técnicos y revistas del taller; material del alumno; pizarra y cañón		
Observaciones		



--



Unidad de Aprendizaje N.º 2: El vendedor		
Temporalización: 1 trimestre	Duración: 7 horas	Ponderación: 30%
Objetivos Generales		Competencias
a)	a)	
Resultados de Aprendizaje		
RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.		
Aspectos del Saber Hacer		Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de los tipos de clientes</li><li>• Diferenciación de proveedores y clientes</li><li>• Utilización de acciones comerciales de venta personal, la promoción y la publicidad</li><li>• Elaboración de cuadros informativos y publicitarios de un producto o servicio</li><li>• Adaptación de respuestas en función a preguntas simuladas y reales de un producto o servicio</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.</li><li>• El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.</li><li>• El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.</li><li>• El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. -Actuación del vendedor profesional</li><li>• Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista</li><li>• El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.</li></ul>
Aspectos del Saber Estar		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reconocimiento de la importancia del conocimiento de las cualidades y propiedades de los servicios y productos</li></ul>		
Tareas y Actividades		
Presentación del tema Explicación contenidos conceptuales Proyección del esquema del tema Completar en el cuaderno personal las distintas actividades del libro Simulación de venta por parejas		
Criterios de Evaluación		%
		IE



a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	10	PRUEBA ESCRITA
b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	10	PRUEBA ESCRITA
e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	10	PRUEBA PRACTICA
<b>Recursos</b>		
Cañón y pizarra; apuntes y fotocopias; presentaciones; libro de texto		
<b>Observaciones</b>		



### Unidad de Aprendizaje N.º 3: Técnicas de venta

**Temporalización:** 1 trimestre

**Duración:** 18 horas

**Ponderación:** 70%

Objetivos Generales		Competencias	
a)		a)	
Resultados de Aprendizaje			
RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.			
Aspectos del Saber Hacer		Aspectos del Saber	
<ul style="list-style-type: none"><li>Justificación clara, ordenada y precisa en la información y resultados de un servicio de peluquería y estética</li><li>Realización del asesoramiento personalizado de un producto o servicio de peluquería y estética</li><li>Realización del cierre de venta, la iniciativa, la elección positiva y la oportunidad perdida</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Exposición de las cualidades de los productos y servicios.</li><li>Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio</li><li>Técnicas de venta.</li><li>Actuación del vendedor profesional.</li></ul>	
Aspectos del Saber Estar			
<ul style="list-style-type: none"><li>Valoración de la actuación del vendedor profesional</li></ul>			
Tareas y Actividades			
Presentación del tema Explicación contenidos conceptuales Proyección del esquema del tema Exposición de productos Realización de las actividades del libro Evaluación de conceptos			
Criterios de Evaluación		%	IE



c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	10	PRUEBA ESCRITA
d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	10	PRUEBA ESCRITA
f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	20	PRUEBA ESCRITA
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.	20	ROLE PLAYING
h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	10	ROLE PLAYING
<b>Recursos</b>		
Libro de texto; medios técnicos y revistas del taller; material del alumno; pizarra y cañón; carritos auxiliares y productos		
<b>Observaciones</b>		



Unidad de Aprendizaje N.º 4: Información al cliente		
Temporalización: 2 trimestre	Duración: 11 horas	Ponderación: 25%
Objetivos Generales		Competencias
b)	c)	
Resultados de Aprendizaje		
RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas		
Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber	
<ul style="list-style-type: none"><li>Realización del cobro de los servicios o artículos procesados</li><li>Información oral clara, completa y precisa de los productos, servicios y tiempos previstos a realizar</li><li>Identificación de ticket, factura, garantías, hojas de reclamación</li><li>Elaboración de encuestas de satisfacción del cliente.</li><li>Resolución de objeciones del cliente</li><li>Demostración de respeto y buenos modales con el cliente y en todo momento</li><li>Utilización de la satisfacción del cliente para la fidelización</li><li>Información clara y precisa de la implicación y colaboración del cliente para el cumplimiento de garantías de los servicios o productos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Roles, objetivos y relación cliente-profesional.</li><li>Documentación básica vinculada a la prestación de servicios</li><li>Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.</li><li>Objeciones de los clientes y su tratamiento.</li><li>Parámetros clave de identificación para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.</li><li>Parámetros clave de identificación para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.</li><li>Fidelización de clientes.</li></ul>	
Aspectos del Saber Estar		
<ul style="list-style-type: none"><li>Valoración de la imagen personal y profesional como parámetro de calidad</li></ul>		
Tareas y Actividades		
Explicación contenidos conceptuales		





Proyección de esquemas/dibujos

Realización individual de un modelo de encuesta de satisfacción y posterior cumplimentación de la misma realizando la simulación cliente y profesional entre alumnos o en su caso con un familiar

Ejercicios del libro

Actividad de evaluación de conceptos

Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	10	EXPOSICIÓN DE ARTÍCULOS
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.	15	EXPOSICIÓN DE ARTÍCULOS
c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	10	PRUEBA ESCRITA
d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	15	PRUEBA ESCRITA
e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	15	ROLE PLAYING
f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	15	ROLE PLAYING
g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	10	ROLE PLAYING
h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	10	PRUEBA ESCRITA

#### Recursos

Libro de texto; medios técnicos y revistas del taller; material del alumno; pizarra y cañón

#### Observaciones



Unidad de Aprendizaje N.º 5: Tratamiento de reclamaciones		
Temporalización: 2 trimestre	Duración: 9 horas	Ponderación: 100%
Objetivos Generales		Competencias
b), y)	c), t), w)	
Resultados de Aprendizaje		
RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.		
Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar respuestas o alternativas a reclamaciones verbales</li><li>• Análisis de la documentación, tipos de quejas y pruebas necesarias ante una reclamación</li><li>• Proceso de información, entrega, cumplimentación y recogida de las reclamaciones</li><li>• Realización de situaciones de implicación del grupo de trabajo para la solución y gestión eficaz de las reclamaciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.</li><li>• Alternativas reparadoras.</li><li>• Elementos formales que contextualizan una reclamación.</li><li>• Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.</li><li>• Procedimiento de recogida de las reclamaciones.</li><li>• Gestión de reclamaciones</li></ul>	
Aspectos del Saber Estar		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Valoración de la importancia del protocolo de actuación ante reclamaciones</li></ul>		
Tareas y Actividades		
<p>Presentación del tema</p> <p>Explicación contenidos conceptuales</p> <p>Proyección del esquema del tema</p> <p>Completar en el cuaderno personal las distintas actividades del libro</p> <p>Simulación entre alumnos de cumplimentación de una hoja de reclamación, con rol cliente y profesional, aplicando los conceptos vistos en el tema</p> <p>Supuestos prácticos</p>		
Criterios de Evaluación		IE



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.	25	PRUEBA ESCRITA
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	15	PRUEBA ESCRITA
c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	15	TRABAJO GRUPAL
d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	10	TRABAJO GRUPAL
e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	25	TRABAJO INDIVIDUAL
f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	10	TRABAJO GRUPAL
<b>Recursos</b>		
Cañón y pizarra; apuntes y fotocopias; presentaciones; libro de texto		
<b>Observaciones</b>		