



TABLA 7: Identificación de las partes del RA

| RA | Logro | Objeto | Acciones en el contexto del aprendizaje | % |
|----|-------------|--|---|-----|
| 1 | Caracteriza | técnicas de comunicación institucional y promocional, | distinguiendo entre internas y externas. | 10% |
| 2 | Realiza | comunicaciones orales presenciales y no presenciales, | aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. | 10% |
| 3 | Elabora | documentos escritos de carácter profesional, | aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo. | 10% |
| 4 | Determina | los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, | aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas. | 15% |
| 5 | Aplica | técnicas de comunicación, | identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios. | 20% |
| 6 | Gestiona | consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, | aplicando la normativa vigente. | 20% |
| 7 | Organiza | el servicio postventa, | relacionándolo con la fidelización del cliente. | 15% |