



TABLA 9: Evaluación

(hacer una tabla por cada RA)

Familia Profesional: Administración y Gestión

Ciclo Formativo: Asistencia a la Dirección

Módulo Profesional: Comunicación y Atención al Cliente

RA1: Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	10 %
---	------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
5	a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.	Tarea práctica individual.
10	b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.	Examen práctico.
15	c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.	Tarea práctica individual.
10	d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.	Examen práctico.
5	e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.	Examen práctico.
5	f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.	Examen práctico.
15	g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.	Trabajo grupal.

	h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.	Examen práctico.
10	i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.	Trabajo grupal.
15	j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.	Examen práctico.



RA2: Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.	10 %
--	------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
5	a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.	Trabajo grupal.
5	b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.	Examen práctico.
10	c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	Examen práctico.
10	d) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación identificación y realización de la misma.	Examen práctico.
5	e) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.	Tarea práctica individual.
15	f) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.	Trabajo grupal.
10	g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.	Examen práctico.
15	h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.	Examen práctico.

	i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.	Trabajo grupal.
15	j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.	Tarea práctica individual.



RA3: Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.	10 %
---	------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
5	a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.	Examen práctico.
10	b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.	Examen práctico.
5	c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.	Trabajo grupal.
10	d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.	Trabajo grupal.
15	e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.	Tarea práctica individual.
10	f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.	Tarea práctica individual.
10	g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.	Tarea práctica individual.
5	h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.	Tarea práctica individual.
10	i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.	Tarea práctica individual.



5	j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).	Tarea práctica individual.
15	k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.	Trabajo grupal.



RA4: Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.	15 %
--	------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
10	a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.	Trabajo grupal.
5	b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.	Trabajo grupal.
15	c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.	Actividad grupal de desarrollo.
10	d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.	Tarea práctica individual.
5	e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.	Trabajo grupal.
10	f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.	Examen práctico.
5	g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.	Tarea práctica individual.
15	h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la	Trabajo grupal.



	normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	
15	i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.	Tarea práctica individual.
5	j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.	Tarea práctica individual.
5	k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.	Trabajo grupal.



RA5: Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.	20 %
--	------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
15	a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	Examen práctico.
10	b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/ consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	Examen práctico.
15	c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.	Examen práctico.
20	d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.	Trabajo grupal.
10	e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	Trabajo grupal.
15	f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	Examen práctico.
15	g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.	Trabajo grupal.



RA6: Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.	20 %
---	------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
10	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	Examen teórico.
15	b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	Tarea práctica individual.
10	c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	Trabajo grupal.
15	d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	Tarea práctica individual.
5	e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	Tarea práctica individual.
5	f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.	Tarea práctica individual.
10	g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	Trabajo grupal.
15	h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	Examen teórico.
5	i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.	Tarea práctica individual.
10	j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.	Trabajo grupal.



RA7: Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.	15 %
--	------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
5	a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.	Tarea práctica individual.
5	b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.	Examen práctico.
10	c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.	Examen práctico.
20	d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.	Trabajo grupal.
5	e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.	Examen práctico.
10	f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.	Tarea práctica individual.
10	g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	Examen práctico.
5	h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	Tarea práctica individual.
15	i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.	Trabajo grupal.
15	j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	Trabajo grupal.