



TABLA 9: Evaluación

Familia Profesional: Administración y Gestión

Ciclo Formativo: Técnico en Gestión Administrativa

Módulo Profesional: Comunicación empresarial y atención al cliente

RA1: Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	15 %
---	-------------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
15	a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas	Trabajo de investigación individual
10	b) ha distinguido entre comunicación e información.	Trabajo de investigación individual
15	c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación	Tarea práctica individual
10	d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.	Trabajo grupal
5	e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.	Examen teórico.
10	f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.	Elaboración de documentación
10	g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organización funcional.	Tarea práctica individual
15	h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.	Trabajo de investigación colectivo



10	i) Se han seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.	Trabajo de investigación individual
----	---	-------------------------------------



RA2: Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	15 %
--	-------------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
15	a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	Trabajo de investigación individual
10	b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	Trabajo de investigación grupal
10	c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.	Trabajo de investigación colectivo
5	d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.	Trabajo de investigación individual
10	e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.	Examen práctico
10	f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores	Elaboración de documentación
10	g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.	Examen teórico
10	h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	Tarea práctica individual
10	i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.	Tarea grupal



10

j) Se han analizado los errores cometidos y
propuesto las acciones correctivas necesarias.

Tarea práctica
individual



RA3: Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	20 %
--	-------------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
5	a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros	Tarea práctica individual
10	b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.	Examen teórico
5	c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad	Examen teórico
10	d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	Examen teórico
15	e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.	Examen teórico
10	f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.	Tarea práctica individual
10	g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.	Tarea práctica individual
5	h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.	Tarea práctica individual
10	i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional	Tarea práctica individual



10	j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	Trabajo de investigación individual
10	k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	Trabajo de investigación grupal



RA4: Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro de los trámites administrativos.	16 %
--	-------------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
10	a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	Examen teórico
10	b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones	Examen teórico
10	c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.	Tarea práctica individual
10	d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones.	Trabajo de investigación individual
20	e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.	Examen teórico
10	f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.	Trabajo de investigación individual
10	g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	Trabajo grupal



5	h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	Tarea práctica individual
10	i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas	Tarea práctica grupal
5	j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	Trabajo de investigación individual



RA5: Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

16 %

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
10	a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	Trabajos de investigación individual
10	b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación	Tarea práctica individual
10	c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.	Tarea práctica individual
10	d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.	Examen práctico
10	e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	Examen práctico
10	f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente	Elaboración de documentación
10	g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso de la situación de la que se parte.	Trabajo de investigación colectivo
20	h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	Examen teórico
10	i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.	Trabajo inv. individual



RA6: Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	6 %
--	------------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
5	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	Trabajo de investigación individual
10	b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	Trabajo de investigación individual
10	c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	Trabajo de investigación colectivo
10	d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones	Tarea práctica individual
10	e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.	Trabajo grupal
15	f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	Examen práctico
10	g) Se han cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando los medios electrónicos u otros canales de comunicación.	Tarea práctica individual
10	h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor	Tarea práctica individual
10	i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.	Trabajo de investigación individual
10	j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	Examen teórico



RA7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	6 %
--	------------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
10	a) Se ha identificado el concepto de marketing.	Tarea práctica individual
10	b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.	Tarea práctica individual
10	c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.	Trabajo de investigación colectivo
20	d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.	Examen teórico
15	e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.	Tarea práctica individual
20	f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	Examen práctico
15	g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	Elaboración de documentación



RA8: Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

6 %

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
10	a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio.	Tarea práctica individual
10	b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	Tarea práctica individual
10	c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	Elaboración de documentación
10	d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	Trabajo grupal
10	e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.	Trabajo de investigación individual
10	f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	Tarea práctica individual
10	g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales	Trabajo de investigación individual
10	h) Se han definido las variables consultivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.	Tarea práctica individual
10	i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.	Examen práctico
10	j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.	Examen teórico