



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) t) u) v) w) y z)	a) s) w) t) u) x) e y)
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">Atención a posibles clientes analizando su comportamiento y actuando con empatía y receptividadElaboración de preguntas para conocer las demandas y expectativas de un supuesto clienteUtilización de escucha activa y amabilidad en la comunicación con el clienteUtilización de léxico y normas básicas de comunicación manteniendo una conversación correctaUtilización de léxico comercial adecuado para responder preguntas de fácil soluciónSimulación de recepción y acogida de un cliente con cordialidad y amabilidadRealización de diálogos que sobre información clara, ordenada y precisa o resolución	<ul style="list-style-type: none">-Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.-Empatía y receptividad-Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.-Empatía y receptividad-Normas básicas para hablar correctamente con los clientes-Barreras y dificultades comunicativas-El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.-Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.-El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.-Empatía y receptividad.-La assertividad como medio para atender al cliente.-Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.



de dudas de un posible servicio de peluquería y estética		
Aspectos del Saber Estar		
• Valoración de la importancia de actitudes de empatía, assertividad, amabilidad, cortesía y escucha activa en la atención al cliente		
Tareas y Actividades		
<p>Explicación contenidos conceptuales Proyección de esquemas/dibujos sobre comunicación gestual o no verbal Simulación de una conversación entre alumnos con rol cliente y profesional, aplicando los conceptos vistos en el tema Ejercicios del libro 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	Prueba escrita 50% FEM 50%
c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	10	Prueba escrita
d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	10	Prueba escrita
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	Prueba escrita
f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	10	Prueba escrita
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	Trabajo power point (teams)
h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	10	Prueba escrita
i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	20	Prueba tipo test
Recursos		
Libro de texto; medios técnicos y revistas del taller; material del alumno; pizarra y cañón		

IES	Observaciones

Unidad de Aprendizaje N.º 2: El vendedor					
Temporalización: 1º 2º trimestre	Duración: 7 horas				
Ponderación: 30%					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #0070C0; color: white; text-align: center; padding: 5px;">Objetivos Generales</th> <th style="background-color: #0070C0; color: white; text-align: center; padding: 5px;">Competencias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">a) u) v) w) y z)</td><td style="padding: 5px;">a) w) t) u) x) e y)</td></tr> </tbody> </table>		Objetivos Generales	Competencias	a) u) v) w) y z)	a) w) t) u) x) e y)
Objetivos Generales	Competencias				
a) u) v) w) y z)	a) w) t) u) x) e y)				
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"> • Análisis de los tipos de clientes • Diferenciación de proveedores y clientes • Utilización de acciones comerciales de venta personal, la promoción y la publicidad • Elaboración de cuadros informativos y publicitarios de un producto o servicio • Adaptación de respuestas en función a preguntas simuladas y reales de un producto o servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. • El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. • El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. • El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. -Actuación del vendedor profesional • Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista • El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. 				
Aspectos del Saber Estar					
<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de la importancia del conocimiento de las cualidades y propiedades de los servicios y productos 					
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
c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	10	Autoexamen

Recursos

Cañón y pizarra; apuntes y fotocopias; presentaciones; libro de texto

Observaciones

Unidad de Aprendizaje N.º 3: Técnicas de venta

Temporalización: 1º 2º trimestre **Duración:** 10 horas **Ponderación:** 70%

Objetivos Generales

Competencias

a) u) v) w) y z)

a) w) t) u) x) e y)

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

 <p>Aspectos del Saber Estar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Justificación clara, ordenada y precisa en la información y resultados de un servicio de peluquería y estética • Realización del asesoramiento personalizado de un producto o servicio de peluquería y estética • Realización del cierre de venta, la iniciativa, la elección positiva y la oportunidad perdida 	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición de las cualidades de los productos y servicios. • Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio • Técnicas de venta. • Actuación del vendedor profesional.
<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la actuación del vendedor profesional 		
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
d) Se ha diferenciado entre información y publicidad. e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. 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. h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	10 10 20 20 10	Trabajo teórico-práctico Trabajo práctico Power Exposición power Power.
Recursos		
Libro de texto; medios técnicos y revistas del taller; material del alumno; pizarra y cañón; carritos auxiliares y productos		
Observaciones		



--

Unidad de Aprendizaje N.º 4: Información al cliente		
Temporalización: 2 trimestre	Duración: 11 horas	Ponderación: 100%
Objetivos Generales		Competencias
b) u) v) w) x) y z)		c) w) t) u) v) x) e y
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">Realización del cobro de los servicios o artículos procesadosInformación oral clara, completa y precisa de los productos, servicios y tiempos previstos a realizarIdentificación de ticket, factura, garantías, hojas de reclamaciónElaboración de encuestas de satisfacción del cliente.Resolución de objeciones del clienteDemostración de respeto y buenos modales con el cliente y en todo momentoUtilización de la satisfacción del cliente para la fidelizaciónInformación clara y precisa de la implicación y colaboración del cliente para el cumplimiento de garantías de los servicios o productos		<ul style="list-style-type: none">Roles, objetivos y relación cliente-profesional.Documentación básica vinculada a la prestación de serviciosNecesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.Objeciones de los clientes y su tratamiento.Parámetros clave de identificación para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.Parámetros clave de identificación para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.Fidelización de clientes.

Aspectos del Saber Estar

- Valoración de la imagen personal y profesional como parámetro de calidad

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.	15	Prueba escrita
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.	20	Prueba escrita
c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	10	Prueba escrita 50% FEM 50%
d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	15	Trabajo teórico (encuesta)
e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	10	Trabajo teórico-práctico (Cartel publicitario) 50% FEM 50%
f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	10	Trabajo teórico-práctico (Cartel publicitario) 50% FEM 50%
g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	10	Trabajo teórico-práctico (Cartel publicitario) 50% FEM 50%



h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	10	Entrevista de trabajo
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		
b) t) u) v) w) y) y z)	Competencias c) s) w) t) u) x) e y)	
Resultados de Aprendizaje		
RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.		
Aspectos del Saber Hacer		
<ul style="list-style-type: none">• Dar respuestas o alternativas a reclamaciones verbales• Análisis de la documentación, tipos de quejas y pruebas necesarias ante una reclamación• Proceso de información, entrega, cumplimentación y recogida de las reclamaciones• Realización de situaciones de implicación del grupo de trabajo para la solución y gestión eficaz de las reclamaciones	<ul style="list-style-type: none">• Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.• Alternativas reparadoras.• Elementos formales que contextualizan una reclamación.• Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.• Procedimiento de recogida de las reclamaciones.• Gestión de reclamaciones	
Aspectos del Saber Estar		

 <ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la importancia del protocolo de actuación ante reclamaciones 	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>																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #2e6b6b; color: white;"> <th style="text-align: center; padding: 5px;">Criterios de Evaluación</th> <th style="text-align: center; padding: 5px;">%</th> <th style="text-align: center; padding: 5px;">IE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">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.</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">25</td> <td style="padding: 5px;">Prueba escrita 50% FEM 50%</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">15</td> <td style="padding: 5px;">Prueba escrita 50% FEM 50%</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">15</td> <td style="padding: 5px;">Prueba escrita 50% FEM 50%</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">10</td> <td style="padding: 5px;">Prueba escrita 50% FEM 50%</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">25</td> <td style="padding: 5px;">Elaboración de documentación. (hoja reclamaciones) 25% Roll-play 25% FEM 50%</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">10</td> <td style="padding: 5px;">Roll- play 50% FEM 50%</td> </tr> </tbody> </table>				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 50% FEM 50%	b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	15	Prueba escrita 50% FEM 50%	c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	15	Prueba escrita 50% FEM 50%	d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	10	Prueba escrita 50% FEM 50%	e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	25	Elaboración de documentación. (hoja reclamaciones) 25% Roll-play 25% FEM 50%	f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	10	Roll- play 50% FEM 50%
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 50% FEM 50%																						
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	15	Prueba escrita 50% FEM 50%																						
c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	15	Prueba escrita 50% FEM 50%																						
d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	10	Prueba escrita 50% FEM 50%																						
e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	25	Elaboración de documentación. (hoja reclamaciones) 25% Roll-play 25% FEM 50%																						
f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	10	Roll- play 50% FEM 50%																						
Recursos																								
<p>Cañón y pizarra; apuntes y fotocopias; presentaciones; libro de texto</p>																								
Observaciones																								