



TABLA 2: Identificación de las partes del RA
Familia Profesional: Administración y Gestión
Ciclo Formativo: Asistencia a la Dirección
Módulo Profesional: Comunicación y Atención al Cliente

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	Gestionar	consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes,	aplicando la normativa vigente.	20
7	Organiza	el servicio postventa,	relacionándolo con la fidelización del cliente.	15