



TABLA 1: Descripción
Familia Profesional: Administración y Gestión
Ciclo Formativo: Asistencia a la Dirección
Módulo Profesional: Comunicación y Atención al Cliente

Descripción

Identificación	Código	0651.
	MP	Comunicación y Atención al Cliente.
	FP	Administración y Gestión.
	Título	Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.
	Grado	Superior.
Distribución horaria	Curso	1º.
	Horas	140
	Horas semanales	4.
Tipología del Módulo	Asociado a UC	UC0982_3. Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
	Transversal	Sí.
	Soporte	No.
	Complementario	Sí. 0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial. 0649. Ofimática y proceso de la información.
Síntesis del módulo	Tiene como objetivo principal enseñar al alumno a aplicar las técnicas de comunicación, tanto orales como escritas, en un contexto profesional, para atender a los clientes y gestionar consultas y reclamaciones.	

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de comunicación interna y externa de la empresa, que incluye aspectos como:

- El desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa y los flujos de información interdepartamentales.
- El desarrollo de habilidades sociales con empleados y clientes en la comunicación oral y escrita.



TABLA 1: Descripción
Familia Profesional: Administración y Gestión
Ciclo Formativo: Asistencia a la Dirección
Módulo Profesional: Comunicación y Atención al Cliente

- Los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información dentro de la empresa.
- Los procedimientos de gestión de quejas y el servicio posventa.
- Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:
- Todas las áreas y departamentos de pequeñas, medianas y grandes empresas de cualquier sector de actividad.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), j), k), l), n) y r) del ciclo formativo, y las competencias a), j), k), l), n) y q) del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El análisis y aplicación de técnicas de comunicación oral y escrita.
- El conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.
- Las técnicas de confección y registro de la información y la documentación de la empresa, utilizando las aplicaciones informáticas más avanzadas.
- El análisis de los principios y tendencias en la atención de quejas y el desarrollo del servicio posventa en las organizaciones.
- El conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.