



TABLA 9: Evaluación
 Familia Profesional: Imagen Personal
 Ciclo Formativo: Profesional Básico en Peluquería y Estética
 Módulo Profesional: Atención al cliente

RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	15 %
--	------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
10	a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	Prueba escrita
10	b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	Prueba escrita 50% FEM 50%
10	c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	Prueba escrita
10	d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	Prueba escrita
10	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).	Prueba escrita
10	f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	Prueba escrita
10	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.	Trabajo power point
10	h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	Prueba escrita
20	i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	Prueba tipo test



RA2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	30%
---	-----

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
10	a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	Prueba escrita
10	b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	Prueba escrita
10	c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	Autoexamen
10	d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	Trabajo teórico-práctico (Cartel publicitario)
10	e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	Trabajo práctico (verdad/mentira)
20	f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	Power
20	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.	Exposición power
10	h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	Encuesta

RA3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas	25%
---	-----

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
15	a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	Prueba escrita
20	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.	Prueba escrita
10	c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	Prueba escrita 50%



		FEM 50%
15	d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	Trabajo teórico (encuesta)
10	e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	Trabajo teórico-práctico (Cartel publicitario) 50%
		FEM 50%
10	f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	Trabajo teórico-práctico (Cartel publicitario) 50%
		FEM 50%
10	g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	Trabajo teórico-práctico (Cartel publicitario) 50%
		FEM 50%
10	h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	Entrevista de trabajo

RA4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	30%
---	-----

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
25	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.	Prueba escrita 50%
		FEM 50%
15	b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	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.	Prueba escrita 50%
		FEM 50%
10	d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	Prueba escrita 50%
		FEM 50%
25	e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	Elaboración de documentación. (hoja reclamaciones) 25%
		Roll-play 25%
		FEM 50%
10	f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	Roll- play 50%
		FEM 50%