



TABLA 8: CE y Cb

Resultado de Aprendizaje			Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	Atención al cliente	Contenidos Básicos		
	a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	-Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.		Realización en parejas de atención a posibles clientes analizando su comportamiento	
	b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	-Empatía y receptividad		Simulación en parejas de atención a posibles clientes con empatía y receptividad	
	c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	-Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.		Elaboración de preguntas para conocer las demandas y expectativas de un supuesto cliente	
	d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	-Empatía y receptividad		Utilización de escucha activa y amabilidad en la comunicación con el cliente	Valoración de la importancia de actitudes de empatía, asertividad, amabilidad, cortesía y escucha activa en la atención al cliente



	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).	-Normas básicas para hablar correctamente con los clientes -Barreras y dificultades comunicativas		Utilización de léxico y normas básicas de comunicación manteniendo una conversación correcta	
	f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	-El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.		Utilización de léxico comercial adecuado para responder preguntas de fácil solución	
	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.	-Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. -El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.		Realización de diálogos en parejas sobre información y dudas de un servicio de peluquería y estética	
	h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	-Empatía y receptividad. -La asertividad como medio para atender al cliente.		Simulación de recepción y acogida de un cliente con cordialidad y amabilidad	Valoración de la importancia de actitudes de empatía, asertividad, amabilidad, cortesía y escucha activa en la atención al cliente
	i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.	-Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.		Realización de diálogos que transmitan información clara, ordenada y precisa de un posible servicio de peluquería y estética	



Resultado de Aprendizaje	RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	Venta de productos y servicios	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	-Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.	Contenidos Básicos	Análisis de los tipos de clientes	
	b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	-El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.		Diferenciación de proveedores y clientes	
	c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	-El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.		Utilización de acciones comerciales de venta personal, la promoción y la publicidad	
	d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	-El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. - Actuación del vendedor profesional -Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista		Elaboración de cuadros informativos y publicitarios de un producto o servicio	
	e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	-El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.		Adaptación de respuestas en función a preguntas simuladas y reales de un producto o servicio	
	f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	-Exposición de las cualidades de los productos y servicios.		Justificación clara, ordenada y precisa en la información y resultados de un servicio de peluquería y estética	Reconocimiento de la importancia del conocimiento de las



					cualidades y propiedades de los servicios y productos
	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.	-Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio		Realización del asesoramiento personalizado de un producto o servicio de peluquería y estética	
	h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	-Técnicas de venta. -Actuación del vendedor profesional.		Realización del cierre de venta, la iniciativa, la elección positiva y la oportunidad perdida	Valoración de la actuación del vendedor profesional

Resultado de Aprendizaje	RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	Información al cliente	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	-Roles, objetivos y relación cliente-profesional.	Contenidos Básicos	Realización del cobro de los servicios o artículos procesados	
	b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en	-Roles, objetivos y relación cliente-profesional.		Información oral clara, completa y precisa de los productos,	



	los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.			servicios y tiempos previstos a realizar	
	c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	-Documentación básica vinculada a la prestación de servicios		Identificación de ticket, factura, garantías, hojas de reclamación	
	d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	-Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. -Objeciones de los clientes y su tratamiento.		-Elaboración de encuestas de satisfacción del cliente. -Resolución de objeciones del cliente	
	e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	-Parámetros clave de identificación para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.			Valoración de la imagen personal y profesional como parámetro de calidad
	f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	-Parámetros clave de identificación para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.		Demostración de respeto y buenos modales con el cliente y en todo momento	
	g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	-Fidelización de clientes.		Utilización de la satisfacción del cliente para la fidelización	
	h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	-Documentación básica vinculada a la prestación de servicios		Información clara y precisa de la implicación y colaboración del cliente para el cumplimiento de garantías de los servicios o productos	



Resultado de Aprendizaje	RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	Tratamiento de reclamaciones	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	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.	-Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Alternativas reparadoras.	Contenidos Básicos	-Simulación de reclamaciones verbales para la utilización de alternativas o respuestas eficaces	
	b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	-Elementos formales que contextualizan una reclamación. -Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.		Análisis de la documentación, tipos de quejas y pruebas necesarias ante una reclamación	
	c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	Procedimiento de recogida de las reclamaciones.		Simulación del proceso de información, entrega, cumplimentación y recogida de las reclamaciones	Valoración de la importancia del protocolo de actuación ante reclamaciones



	d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	Procedimiento de recogida de las reclamaciones.		Simulación del proceso de información, entrega, cumplimentación y recogida de las reclamaciones	
	e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	Procedimiento de recogida de las reclamaciones.		Simulación del proceso de información, entrega, cumplimentación y recogida de las reclamaciones	
	f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	Gestión de reclamaciones		Realización de situaciones de implicación del grupo de trabajo para la solución y gestión eficaz de las reclamaciones	