



TABLA 7: Identificación de las partes del RA  
Familia Profesional: Administración y Gestión  
Ciclo Formativo: Gestión Administrativa  
Módulo Profesional: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente

RA	Logro	Objeto	Acciones en el contexto del aprendizaje	% RA
1.	Selecciona	técnicas de comunicación	relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	15
2.	Transmite	información de forma oral	vinculándola a los usos y costumbres socio profesionales habituales en la empresa.	15
3.	Transmite	información escrita	aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	20
4.	Archiva	información en soporte papel e informático	reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	16
5.	Reconoce	necesidades de posibles clientes	aplicando técnicas de comunicación.	16
6.	Atiende	consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes	aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	6
7.	Potencia	la imagen de la empresa	reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	6
8.	Aplica	procedimientos de calidad en la atención al cliente	identificando los estándares establecidos.	6