

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Regulación:

REAL DECRETO 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas.

DECRETO 221/2015, de 13 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece para la Comunidad de Madrid el Plan de Estudios del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

Resultados de aprendizaje:

1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, y distingue entre internas y externas. Escribe textos alfanuméricos en un teclado extendido, aplicando las técnicas mecanográficas.
2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, mediante la aplicación de técnicas de comunicación adaptadas a la situación y al interlocutor.
3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.
4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.
5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.
6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.
7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

Contenidos:

Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales. Las funciones en la organización.
- Características funcionales:
- Dirección en la empresa: Concepto. Funciones de la dirección, gestión y control.
- Planificación: Concepto y clasificación de planes.
- Organización y control. Concepto y estructura organizativa: Departamentos. y áreas funcionales tipo
- Tipología de las organizaciones. Organigramas.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.

Las comunicaciones en la empresa:



- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento.
- La comunicación interna en la empresa: Comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa. Relaciones públicas: Patrocinios.
- Calidad del servicio y atención de demandas. Procedimientos, evaluación y mejora.

Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral. Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas de comunicación oral. Formas de comunicación oral. Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicador y el interlocutor. Utilización de técnicas de imagen personal. Comunicaciones en la recepción de visitas: Acogida, identificación, filtrado, gestión y despedida. La comunicación telefónica. Reglas y procesos de la atención telefónica.
- La centralita. Gestión de transferencias de llamadas. Filtrado, Recogida y transmisión de mensajes.
- Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas. La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Elaboración de documentos profesionales escritos:
- La comunicación escrita en la empresa. Tipos y normas. Estilos de redacción. Técnicas y normas gramaticales. Siglas y abreviaturas. Herramientas para la corrección de textos convencionales e informáticas.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos:
- Formatos y tipos de documentos de uso en la empresa: Cartas comerciales, informes, convocatorias, actas, certificados y otras presentaciones escritas.
- Formatos y tipos de documentos de uso con y desde la Administración Pública:
- Solicitud, oficio, recurso, estructura y otros.
- Técnicas de comunicación escrita: Fax, correo electrónico, mensajería instantánea y otros.

Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:

- La recepción, envío y registro de la correspondencia. Fases. Libros registro en papel o soporte informático.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. - Tipos, modalidades y tarifas de los servicios de correos. Correo digital. Firma electrónica y certificado digital.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. Normativa.
- Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y custodia.
- Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.
- Sistemas de archivo. Convencionales. Microfilm e informáticos.
- Custodia y protección del archivo. Seguridad y confidencialidad de los archivos. Copias de seguridad. Procedimiento de protección de datos. Normas de destrucción de documentos.
- Clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación, ventajas e inconvenientes.



Sistemas de ordenación y clasificación.

-Las bases de datos para el tratamiento de la información. Gestores de bases de datos. Estructura y funciones.

-El correo electrónico. Gestión de cuentas de correo: Configuración, tratamiento y organización de entrada y salida de mensajes, gestión de carpetas.

Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:

-El cliente. Concepto. Tipología de cliente y características. Factores de comportamiento del cliente.

-La satisfacción del cliente: Evaluación y control de los procesos de satisfacción.

-El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.

-Relaciones públicas. Estrategias y tácticas de comunicación.

-Documentación implicada en la atención al cliente.

-Procedimiento de obtención y recogida de información.

-Técnicas de atención al cliente: Dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios. Procesos de atención. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

-La protección del consumidor y/o usuario. Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios. Marco legislativo europeo, estatal, autonómico y local.

-Instituciones y organismos públicos y privados de protección al consumidor. La Unión Europea. Instituciones y organismos nacionales, autonómicos y locales. Las organizaciones de consumidores y usuarios.

-Reclamaciones y denuncias. Normativa reguladora, concepto, características, diferencias, impresos, documentación y tramitación.

-Mediación: Concepto. Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.

-Arbitraje: El sistema arbitral de consumo: normativa reguladora, concepto, tipos, estructura y organización del sistema arbitral. Procedimientos.

Organización del servicio posventa:

-El valor de un producto o servicio para el cliente. Percepción de calidad. Valoración del producto y/o servicio. Medición y mejora.

-Tipos de servicio posventa. Actividades posteriores a la venta.

-El proceso posventa y su relación con otros procesos.

-Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa. La calidad en el servicio



Instrumentos de evaluación y criterios de calificación:

- Pruebas Objetivas (80% de la calificación global)
- Actividades y trabajos (20% de la calificación global)

Para poder superar el módulo se necesita obtener un mínimo de 5 puntos (de 0 a 10 puntos) en la media de ambas partes siendo necesario obtener un mínimo de 5 puntos (de 0 a 10 puntos) en la primera de ellas y un 4 en la segunda.

Se podrán realizar las evaluaciones parciales siempre que se asista a un mínimo de un 80% de las sesiones de cada evaluación.

La nota final será la media aritmética de las tres evaluaciones, redondeándose al número entero más próximo si supera el 0,75, siempre que el alumno/a haya mostrado una actitud y participación positiva en el aula.

Las incorrecciones gramaticales, ortográficas o de cualquier otra índole, en cualquier actividad, serán penalizadas con -0,5.

Cualquier trabajo o examen copiado total o parcialmente será calificado con 0.

No se podrán entregar trabajos o presentarse a exámenes en una fecha distinta de la fijada.

Recuperación de evaluaciones pendientes:

Las pruebas parciales dentro de cada evaluación no tienen recuperación.

Existirá un examen de recuperación que englobará los contenidos completos de cada evaluación. Estas pruebas se realizarán inmediatamente después de la finalización de cada trimestre, excepto en el tercer trimestre, en que el alumno se examinará en la evaluación ordinaria.

Al finalizar el tercer trimestre se realizará un examen de recuperación (*ev. ordinaria*) en el aquellos alumnos con más de una evaluación pendiente se tendrán que presentar con toda la materia. Aquellos que únicamente tuvieran una pendiente, se presentarán solo con esa evaluación.

Recuperación del módulo pendiente: (*ev. extraordinaria*)

Se realizará un único examen extraordinario que recogerá todos los contenidos del curso. El módulo quedará aprobado en esa convocatoria extraordinaria si el alumno obtiene una nota igual o superior a 5.

Falta de asistencia a exámenes:

Si algún alumno no se pudiera presentar al examen en la fecha establecida para el mismo, tanto si la falta es justificada o no, deberá presentarse a la recuperación correspondiente junto con el resto de alumnos que no hayan superado el examen.