

# PROGRAMACIÓN LOOIFP

## Versión Docente

### Centro educativo

| Código   | Centro            | Concello  | Ano académico |
|----------|-------------------|-----------|---------------|
| 32016285 | CIFP de Vilamarín | Vilamarín | 2025/2026     |

### Datos da programación

| Ensinanza                          |              |                  | Ciclo formativo/Curso de especialización |                |  | Grao        |       |
|------------------------------------|--------------|------------------|------------------------------------------|----------------|--|-------------|-------|
| Graos D: Ciclos formativos         |              |                  | D1HOT001200 - Aloxamento e lavandaría    |                |  | A           |       |
| Módulo                             |              |                  |                                          |                |  |             |       |
|                                    |              |                  |                                          |                |  |             |       |
| MP3005 - Atención á clientela (2º) |              |                  |                                          |                |  |             |       |
| Tipo de oferta                     |              |                  | Modalidade                               |                |  | Réxime dual | Grupo |
| Réxime modular                     |              |                  | FP Dual                                  |                |  | Intensivo   | A     |
| Sesións semanais                   | Horas anuais | Duración Sesións | Sesións anuais                           | Sesións centro |  |             |       |
| 4                                  | 122          | 60               | 122                                      | 65             |  |             |       |

### Profesorado responsable

| Docentes              |
|-----------------------|
| García Blanco, Silvia |

| <b>Contido</b>                                                                                                                 | <b>Páxina</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1.1. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo.                            | 3             |
| 2.1. Relación e secuencia de unidades didácticas                                                                               | 3             |
| 2.2. Asignación de elementos curriculares ás unidades didácticas.                                                              | 3             |
| 3.2. Deseño das unidades didácticas: asignación de elementos curriculares ás actividades.                                      | 8             |
| 5.1. Procedemento de avaliación inicial.                                                                                       | 18            |
| 6.1. Criterios de cualificación e recuperación                                                                                 | 18            |
| 6.2. Procedemento de seguimento, recuperación e avaliación das materias pendentes                                              | 21            |
| 6.3. Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito á avaliación continua | 21            |
| 7.1. Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados.                     | 21            |
| 8.1. Programación da educación en valores.                                                                                     | 21            |
| 9.1. Actividades complementarias e extraescolares.                                                                             | 21            |
| 10.1. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente.                               | 22            |
| 11.1. Outros apartados.                                                                                                        | 22            |

### 1.1. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo.

Este módulo profesional está incluído dentro dos contidos a impartir na FA Actividades básicas do departamento de pisos relativos á función de atención e servizo á clientela, tanto na información previa como na posvenda do produto ou servizo.

O módulo profesional de atención á clientela (MP3005) esta relacionado coa Unidade de Competencia UC1329\_1:

- Proporcionarlle á clientela atención e información operativa, estruturada e protocolizada.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar as competencias do módulo versarán sobre:

- Descrición dos produtos que comercializan e dos servizos que prestan empresas tipo.
- Realización de exercizos de expresión oral, aplicando as normas básicas de atención ao público.
- Resolución de situacións estándares mediante exercicios de simulación.

### 2.1. Relación e secuencia de unidades didácticas

| UD | Título                         | Descrición                              | % Peso materia | Nº sesións |
|----|--------------------------------|-----------------------------------------|----------------|------------|
| 1  | Actividad Formativa en Empresa |                                         | 35             | 1          |
| 2  | Atención á clientela           | Proceso de comunicación                 | 20             | 18         |
| 3  | Venda de produtos e servizos   | O/a vendedor (a) e as técnicas de venda | 18             | 17         |
| 4  | Información á clientela        | A clientela, necesidades e obxectivos   | 15             | 16         |
| 5  | Tratamento de reclamacións     | Tipos de reclamacións e como actuar     | 12             | 13         |

### 2.2. Asignación de elementos curriculares ás unidades didácticas.

| UD | Título da UD                   | Duración |
|----|--------------------------------|----------|
| 1  | Actividad Formativa en Empresa | 1        |

| Criterios de avaliación                                                                                                                                                            | IA | %  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| <b>RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación</b>                                                                                                     |    |    |
| CA1.5 - Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.) | TO | 16 |
| <b>RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico</b>                                                                  |    |    |
| CA2.6 - Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables                                                                        | TO | 16 |
| CA2.7 - Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha   | TO | 16 |

| <b>Criterios de avaliación</b>                                                                                                                                                                                                      | <b>IA</b> | <b>%</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|
| <b>RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas</b>                                                                                                                                 |           |          |
| CA3.5 - Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela                                                                                                      | TO        | 18       |
| CA3.6 - Mantívose sempre o respecto cara á clientela                                                                                                                                                                                | TO        | 18       |
| <b>RA4 - Atende reclamacións de posible clientela e reconece o protocolo de actuación</b>                                                                                                                                           |           |          |
| CA4.1 - Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable | TO        | 16       |

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

| <b>Contidos</b>                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BC1 - Atención á clientela</b>                                                                                                                             |
| Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.                                                                                                   |
| <b>BC2 - Venda de produtos e servizos</b>                                                                                                                     |
| O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.                                                                                   |
| <b>BC3 - Información á clientela</b>                                                                                                                          |
| Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.                                                                                           |
| <b>BC4 - Tratamento de reclamacións</b>                                                                                                                       |
| Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación. |

| <b>UD</b> | <b>Título da UD</b>  | <b>Duración</b> |
|-----------|----------------------|-----------------|
| 2         | Atención á clientela | 18              |

| <b>Criterios de avaliación</b>                                                   | <b>IA</b>                                             | <b>%</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| <b>RA1 - Atende posible clientela, reconecendo as técnicas de comunicación</b>   |                                                       |          |
| CA1.1 - Analizouse o comportamento da clientela posible                          | PE                                                    | 10       |
| CA1.2 - Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida | PE                                                    | 10       |
| CA1.3 - Obtívose a información necesaria da posible clientela                    | OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios | 12       |

| <b>Criterios de avaliación</b>                                                                                                                                                     | <b>IA</b>                                             | <b>%</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| CA1.4 - Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta                                                                          | OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios | 14       |
| CA1.5 - Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.) | OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios | 14       |
| CA1.6 - Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado                                                                                   | PE                                                    | 10       |
| CA1.7 - Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as                                       | OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios | 10       |
| CA1.8 - Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato                                                    | OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios | 10       |
| CA1.9 - Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa                                                                                  | PE                                                    | 10       |

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

| <b>Contidos</b>                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>BC1 - Atención á clientela</b>                                         |
| Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.              |
| Barreiras e dificultades comunicativas.                                   |
| Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.               |
| Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal. |

| <b>UD</b> | <b>Título da UD</b>          | <b>Duración</b> |
|-----------|------------------------------|-----------------|
| 3         | Venda de produtos e servizos | 17              |

| <b>Criterios de avaliación</b>                                                                                    | <b>IA</b>                                             | <b>%</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| <b>RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico</b> |                                                       |          |
| CA2.1 - Analizouse a tipoloxía de público                                                                         | OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios | 12       |
| CA2.2 - Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral                                            | OU: Actividades prácticas, exercicios e               | 14       |

| Criterios de avaliación                                                                                                                                                          | IA                                                    | %  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----|
| CA2.2 - Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral                                                                                                           | cuestionarios                                         |    |
| CA2.3 - Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial                                                                                                              | PE                                                    | 12 |
| CA2.4 - Diferenciouse entre información e publicidade                                                                                                                            | OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios | 12 |
| CA2.5 - Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público                                                                                                             | OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios | 12 |
| CA2.6 - Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables                                                                      | PE                                                    | 12 |
| CA2.7 - Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha | PE                                                    | 14 |
| CA2.8 - Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida                                                                                                       | PE                                                    | 12 |

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

| Contidos                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BC2 - Venda de produtos e servizos</b>                                                                            |
| O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento. |
| Exposición das calidades dos produtos e servizos.                                                                    |
| O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.                                          |
| Técnicas de venda.                                                                                                   |

| UD | Título da UD            | Duración |
|----|-------------------------|----------|
| 4  | Información á clientela | 16       |

| Criterios de avaliación                                                                                    | IA                                                    | %  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----|
| <b>RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas</b>        |                                                       |    |
| CA3.1 - Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos | OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios | 14 |

| <b>Criterios de avaliación</b>                                                                                                                       | <b>IA</b>                                             | <b>%</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| CA3.2 - Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso | OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios | 14       |
| CA3.3 - Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto                                                                     | TO                                                    | 12       |
| CA3.4 - Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións                | OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios | 12       |
| CA3.5 - Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela                       | TO                                                    | 14       |
| CA3.6 - Mantívose sempre o respecto cara á clientela                                                                                                 | OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios | 12       |
| CA3.7 - Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo                                                                           | PE                                                    | 12       |
| CA3.8 - Definiuse o período de garantía e as obrigas legais aparelladas                                                                              | PE                                                    | 10       |

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

| <b>Contidos</b>                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>BC3 - Información á clientela</b>                                    |
| Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.         |
| Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.      |
| Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.     |
| Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción. |
| Obxeccións da clientela e o seu tratamento.                             |

| <b>UD</b> | <b>Título da UD</b>        | <b>Duración</b> |
|-----------|----------------------------|-----------------|
| 5         | Tratamento de reclamacións | 13              |

| <b>Criterios de avaliación</b>                                                                                                                                                                                                      | <b>IA</b>                               | <b>%</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------|
| <b>RA4 - Atende reclamacións de posible clientela e reconece o protocolo de actuación</b>                                                                                                                                           |                                         |          |
| CA4.1 - Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable | OU: Actividades prácticas, exercicios e | 16       |

| Criterios de avaliación                                                                                                                                                                                                             | IA                                                    | %  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----|
| CA4.1 - Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable | cuestionarios                                         |    |
| CA4.2 - Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións                                                                                                                              | PE                                                    | 16 |
| CA4.3 - Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso                                                                                       | PE                                                    | 14 |
| CA4.4 - Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación                                                                                                                                 | PE                                                    | 18 |
| CA4.5 - Cubriuse unha folla de reclamación                                                                                                                                                                                          | PE                                                    | 18 |
| CA4.6 - Compartiuse información co equipo de traballo                                                                                                                                                                               | OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios | 18 |

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

| Contidos                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BC4 - Tratamento de reclamacións</b>                                                                                                                       |
| Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación. |
| Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.                                                                |

### 3.2. Deseño das unidades didácticas: asignación de elementos curriculares ás actividades.

| UD | Título da UD                   | Duración |
|----|--------------------------------|----------|
| 1  | Actividad Formativa en Empresa | 1        |

|   | Actividade                                                                 | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Duración |
|---|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1 | Actividade formativa en empresa: Atención á clientela en servizos de pisos | O alumnado realiza prácticas reais nunha empresa para aplicar as técnicas básicas de atención á clientela: comunicarse con corrección, informar e asesorar sobre servizos, manter unha boa imaxe profesional e ofrecer alternativas ante pequenas reclamacións. Esta unidade avalía a súa capacidade para atender con respecto e profesionalidade en situacións reais de traballo. | 1        |

### **Criterios de avaliación**

#### **RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación**

CA1.5 - Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)

#### **RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico**

CA2.6 - Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables

CA2.7 - Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha

#### **RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas**

CA3.5 - Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela

CA3.6 - Mantívose sempre o respecto cara á clientela

#### **RA4 - Atende reclamacións de posible clientela e reconece o protocolo de actuación**

CA4.1 - Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable

### **Contidos**

#### **BC1 - Atención á clientela**

C1.3 - Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.

#### **BC2 - Venda de produtos e servizos**

C2.3 - O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.

#### **BC3 - Información á clientela**

C3.3 - Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.

#### **BC4 - Tratamento de reclamacións**

C4.1 - Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.

### **Obxectivos específicos**

Aplicar técnicas básicas de comunicación coa clientela en situacións reais

Informar e asesorar con precisión sobre os servizos e características ofertadas

Manter unha imaxe profesional, correcta e axeitada ao posto de traballo

Resolver pequenas incidencias ofrecendo alternativas claras e viables

Mostrar actitude de respecto e trato adecuado en todo momento

### **Resultados ou produtos**

Agárdase que o alumnado demostre interaccións profesionais satisfactorias coa clientela, unha presentación persoal coidada e a capacidade de informar, asesorar e resolver pequenas reclamacións. O resultado final reflíctese nun desempeño valorado positivamente pola empresa colaboradora.

### **Recursos específicos**

O alumnado contará coa empresa de acollida, o apoio dunha persoa titor, o uniforme ou vestimenta profesional requirida e a documentación interna necesaria para coñecer os servizos. Tamén empregará os espazos e materiais propios da área de pisos, así como as fichas de seguimento e avaliación.

| UD | Título da UD         | Duración |
|----|----------------------|----------|
| 2  | Atención á clientela | 18       |

|   | Actividade           | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Duración |
|---|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1 | Atención á clientela | <p>Nesta actividade o alumnado aprenderá a comunicarse de forma efectiva cos clientes, desenvolvendo habilidades sociais e comunicativas, interpretando diferentes situacións e aplicando técnicas de atención ao cliente para resolver incidencias e ofrecer un servizo profesional e de calidade.</p> <p>Primeira parte (sesións 1-6): Introducción á atención á clientela e ao proceso de comunicación, abordando elementos, etapas, barreiras e tipos de comunicación.</p> <p>Segunda parte (sesións 7-12): Desenvolvemento de habilidades comunicativas e sociais: comunicación verbal e non verbal, paralingüística, kinesia, proxemia, motivación, asertividade, empatía e escoita activa, con exercicios prácticos e simulacións.</p> <p>Terceira parte (sesións 13-18): Aplicación práctica das competencias adquiridas e resolución de incidencias.</p> | 18       |

#### Criterios de avaliación

##### RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación

CA1.1 - Analizouse o comportamento da clientela posible

CA1.2 - Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida

CA1.3 - Obtívose a información necesaria da posible clientela

CA1.4 - Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta

CA1.5 - Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)

CA1.6 - Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado

CA1.7 - Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as

CA1.8 - Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato

CA1.9 - Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa

#### Contidos

##### BC1 - Atención á clientela

C1.1 - Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.

C1.2 - Barreiras e dificultades comunicativas.

C1.3 - Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.

C1.4 - Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

### **Obxectivos específicos**

Comprender o proceso de comunicación e os elementos que o conforman, identificando as barreiras e os diferentes tipos de comunicación aplicados á atención ao cliente.

Desenvolver habilidades comunicativas e sociais, como asertividade, empatía, motivación e escoita activa, para interactuar de forma eficaz co cliente.

Aplicar os coñecementos e habilidades adquiridas en situacións prácticas de atención ao cliente, resolvendo incidencias e garantindo un servizo de calidade.

### **Resultados ou produtos**

Ao rematar a unidade, o alumnado será quen de comprender e aplicar os principios básicos da comunicación na atención á clientela. Mostrará capacidade para identificar os elementos e fases do proceso comunicativo, recoñecer posibles barreiras e empregar diferentes tipos de comunicación ¿verbal, non verbal e paralingüística¿ de forma adecuada á situación.

### **Recursos específicos**

Empregaranse recursos teóricos e prácticos como presentacións, vídeos e fichas de traballo, así como actividades de role-playing e simulacións de situacións reais de atención ao cliente. Utilizarase equipamento informático, medios dixitais e espazos adaptados que reproduzan contextos profesionais, ademais de material impreso e de escritura para exercicios e avaliacións.

| UD | Título da UD                 | Duración |
|----|------------------------------|----------|
| 3  | Venda de produtos e servizos | 17       |

|   | Actividade                   | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Duración |
|---|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1 | Venda de produtos e servizos | <p>Nesta actividade o alumnado aprenderá a identificar e aplicar as técnicas básicas de venda no ámbito do departamento de pisos, ofrecendo produtos e servizos complementarios de maneira eficaz e profesional.</p> <p>Primeira parte (sesións 1-6): Introducción á venda de produtos e servizos. O proceso de venda: fases, tipos e características.</p> <p>Segunda parte (sesións 7-12): Técnicas de comunicación e persuasión aplicadas á venda. Identificación de necesidades e argumentación comercial.</p> <p>Terceira parte (sesións 13-17): Superación de obxeccións, peche da venda e atención postvenda. Prácticas e simulacións de situacións reais.</p> | 17       |

#### Criterios de avaliación

##### **RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico**

CA2.1 - Analízase a tipoloxía de público

CA2.2 - Diferenciase clientela de provedores/as e do público en xeral

CA2.3 - Recoñécese a terminoloxía básica de comunicación comercial

CA2.4 - Diferenciase entre información e publicidade

CA2.5 - Adecúanse as respostas en función das preguntas do público

CA2.6 - Informase a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables

CA2.7 - Asesorase a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informase das características e dos acabamentos previsibles de cada unha

CA2.8 - Solicítuselle á clientela que comunique a elección da opción elixida

#### Contidos

##### **BC2 - Venda de produtos e servizos**

C2.1 - O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.

C2.2 - Exposición das calidades dos produtos e servizos.

C2.3 - O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.

C2.4 - Técnicas de venda.

### **Obxectivos específicos**

Comprender o proceso de venda e as súas fases, aplicando técnicas adecuadas a cada etapa.

Desenvolver habilidades comunicativas e comerciais, adaptando a mensaxe ás necesidades e perfil do cliente.

Aplicar estratexias de venda e fidelización, resolvendo obxeccións e garantindo a satisfacción e confianza do cliente.

### **Resultados ou produtos**

Ao rematar a unidade, o alumnado será quen de aplicar de forma correcta as técnicas de venda e promoción de produtos e servizos propios do departamento de pisos. Coñecerá as fases do proceso de venda e demostrará habilidades comunicativas e comerciais que lle permitirán identificar as necesidades do cliente, ofrecer solucións adecuadas e pechar vendas con eficacia.

Así mesmo, mostrará unha actitude profesional baseada na empatía, na cortesía e na orientación ao servizo, contribuíndo á fidelización da clientela e á mellora da imaxe do establecemento.

### **Recursos específicos**

Empregaranse presentacións, vídeos, fichas de traballo e materiais didácticos específicos sobre técnicas de venda e atención comercial. Realizaranse prácticas de simulación, role-playing e exercicios de análise de casos. Utilizarase equipamento informático e medios dixitais para apoiar as actividades e elaborar materiais promocionais, ademais de material impreso e de escritura para rexistro e avaliación.

| UD | Título da UD            | Duración |
|----|-------------------------|----------|
| 4  | Información á clientela | 16       |

|   | Actividade              | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Duración |
|---|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1 | Información á clientela | <p>Nesta actividade o alumnado aprenderá a ofrecer información clara, precisa e adaptada ás necesidades da clientela no ámbito do departamento de pisos. Traballarase a importancia de transmitir mensaxes de forma profesional, tanto presencialmente como por teléfono ou mediante outros medios de comunicación interna e externa do establecemento.</p> <p>Primeira parte (sesións 1-5): O papel da información na atención ao cliente. Tipos e fontes de información no establecemento.</p> <p>Segunda parte (sesións 6-11): Técnicas de comunicación informativa. Canles e medios de transmisión da información. Comunicación presencial, telefónica e escrita.</p> <p>Terceira parte (sesións 12-16): Recollida e tramitación de solicitudes, incidencias e reclamacións. Prácticas de atención informativa e avaliación final.</p> | 16       |

#### Criterios de avaliación

##### RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas

CA3.1 - Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos

CA3.2 - Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso

CA3.3 - Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto

CA3.4 - Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións

CA3.5 - Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela

CA3.6 - Mantívose sempre o respecto cara á clientela

CA3.7 - Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo

CA3.8 - Definiuse o período de garantía e as obrigas legais aparelladas

#### Contidos

##### BC3 - Información á clientela

C3.1 - Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.

C3.2 - Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.

C3.3 - Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.

C3.4 - Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.

C3.5 - Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

#### **Obxectivos específicos**

Recoñecer a importancia da información na atención e satisfacción da clientela, diferenciando os distintos tipos e fontes de información.

Aplicar técnicas adecuadas de comunicación informativa, adaptándose ao contexto e ao medio empregado.

Xestionar solicitudes, dúbidas e reclamacións de forma eficaz e profesional, canalizando a información correctamente dentro do establecemento.

#### **Resultados ou produtos**

Ao finalizar a unidade, o alumnado será capaz de proporcionar información clara, precisa e adaptada ás necesidades da clientela, empregando diferentes medios e canles de comunicación. Mostrará habilidades para recoller, transmitir e rexistrar información relevante, garantindo unha comunicación fluída entre o persoal e unha atención de calidade.

Ademais, demostrará actitudes profesionais baseadas na cortesía, a empatía e a responsabilidade, contribuíndo á mellora da imaxe do servizo e á satisfacción global do cliente.

#### **Recursos específicos**

Empregaranse recursos audiovisuais, fichas de traballo e materiais informativos do establecemento (planos, carteis, folletos, normas, horarios). Realizaranse simulacións e role-playing de atención informativa, tanto presencial como telefónica. Utilizarase equipamento informático e medios dixitais para practicar a comunicación escrita, ademais de material impreso e de escritura para o rexistro e avaliación das actividades.

| UD | Título da UD               | Duración |
|----|----------------------------|----------|
| 5  | Tratamento de reclamacións | 13       |

|   | Actividade                 | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Duración |
|---|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1 | Tratamento de reclamacións | <p>Nesta actividade o alumnado aprenderá a xestionar de maneira profesional e eficaz as reclamacións ou incidencias plantexadas polos clientes no ámbito do departamento de pisos.</p> <p>Primeira parte (sesións 1-5): Tipos de reclamacións e incidencias máis frecuentes. Procedimentos internos para a súa xestión.</p> <p>Segunda parte (sesións 6-10): Técnicas de comunicación e resolución de conflitos. Actitude profesional, asertividade e empatía.</p> <p>Terceira parte (sesións 11-14): Aplicación práctica: simulacións de reclamacións reais, análise de casos e avaliación final.</p> | 13       |

#### Criterios de avaliación

##### RA4 - Atende reclamacións de posible clientela e reconece o protocolo de actuación

CA4.1 - Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable

CA4.2 - Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións

CA4.3 - Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso

CA4.4 - Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación

CA4.5 - Cubriuse unha folla de reclamación

CA4.6 - Compartiuse información co equipo de traballo

#### Contidos

##### BC4 - Tratamento de reclamacións

C4.1 - Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.

C4.2 - Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.

#### Obxectivos específicos

Identificar os diferentes tipos de reclamacións e incidencias que poden presentarse na atención ao cliente.

Aplicar técnicas de comunicación eficaz e resolución de conflitos para xestionar reclamacións de forma profesional.

Ofrecer solucións adecuadas que garanten a satisfacción do cliente e contribúan á mellora do servizo.

### Resultados ou produtos

Ao finalizar a unidade, o alumnado será capaz de atender reclamacións de forma profesional, mantendo unha comunicación respectuosa, clara e empática. Saberá xestionar conflitos, aplicar procedementos internos e ofrecer solucións efectivas, contribuíndo á fidelización do cliente e á mellora da calidade do servizo.

### Recursos específicos

Empregaranse materiais teóricos (fichas de casos, guías e procedementos internos), vídeos e exemplos reais de reclamacións. Realizaranse role-playing e simulacións de incidencias para practicar a resolución de conflitos. Utilizarase equipamento informático e medios dixitais para apoiar as actividades, ademais de material impreso e de escritura para rexistro e avaliación das actuacións.

## 5.1. Procedemento de avaliación inicial.

Antes de iniciar cada unidade, realizarase unha avaliación inicial orientada a determinar o nivel de coñecementos previos, destrezas comunicativas e actitudes do alumnado respecto á atención e ao servizo ao cliente. Para iso empregárase unha combinación de técnicas:

1. Proba diagnóstica escrita: cuestións breves sobre conceptos básicos de comunicación, atención ao cliente, vendas ou xestión de reclamacións, segundo a unidade correspondente.
  2. Entrevista ou cuestionario individual: preguntas abertas sobre experiencias previas do alumnado en atención ao cliente, motivación e expectativas.
  3. Observación directa en dinámicas curtas: role-playing ou simulacións simples para valorar as habilidades comunicativas e sociais iniciais, como empatía, asertividade e capacidade de escoita activa.
- Os resultados desta avaliación permitirán adaptar a metodoloxía, os recursos e o ritmo de aprendizaxe ás necesidades do grupo, garantindo unha planificación adecuada e eficaz para cada unidade.

## 6.1. Criterios de cualificación e recuperación

### Pesos dos instrumentos de avaliación por UD:

| Unidade didáctica             | UD 1      | UD 2      | UD 3      | UD 4      | UD 5      | Total      |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| <b>Peso UD/<br/>Tipo Ins.</b> | <b>35</b> | <b>20</b> | <b>18</b> | <b>15</b> | <b>12</b> | <b>100</b> |
| <b>Outro</b>                  | 0         | 60        | 50        | 52        | 34        | <b>33</b>  |
| <b>Proba escrita</b>          | 0         | 40        | 50        | 22        | 66        | <b>28</b>  |
| <b>Táboa de observación</b>   | 100       | 0         | 0         | 26        | 0         | <b>39</b>  |

### Procedemento e criterios de cualificación:

O peso dos distintos CA gardan relación cos distintos instrumentos de avaliación indicados no apartado 3.3, como son probas obxectivas, e outros baseados en traballo/actividades do alumnado. Todos eles puntúanse sobre 10 e despois ponderárase a nota segundo o peso especificado.

Para superar o módulo é preciso obter un 5 en cada un destes dous grupos, é dicir, un alumno que non realiza

ningunha actividade/ traballo proposto non superará o módulo.

#### **PESO NA AVALIACIÓN:**

**1. PROBAS TEÓRICAS:** suporán o 60% do total da nota: Faranse probas escritas parciais, puidendo desenvolverse máis en función das dificultades que presente o alumnado e unha proba escrita final de recuperación. O alumnado que non superase os contidos das probas parciais poderá recuperalos na proba final. As probas escritas son de obrigado cumprimento. Serán probas tipo test, de completar, verdadeiro ou falso, de unir ou de definicións de contidos vistos nas unidades.

Todos aqueles que non poidan presentarse a estas probas por motivos xustificadas alleos ao centro escolar, deberán recuperalas na proba final de recuperación.

**2. PROBAS PRÁCTICAS:** de entrega obrigatoria desenvoltas ó longo da edición, suporán o 40% do total da nota: Estas actividades son de obrigado cumprimento. Para a superación deste apartado será necesario entregar todas as actividades na forma e data que se estipule. A non presentación dalgunha destas suporá a non superación deste apartado da avaliación. Unha vez entregadas todas as actividades valorarase tanto o contido das mesmas como a exposición segundo os criterios expostos na aula pola profesora no caso que se esixa. Non se aceptarán actividades fóra da data marcada como límite. Aqueles alumnos e alumnas que non acudan a clase cando se programen as actividades, terán a responsabilidade por si mesmos de informarse ao respecto sobre os contidos das actividades ou as datas de entrega. Para poder dar por superada esta parte práctica terán que tener como mínimo 3 puntos.

Teranse en conta os seguintes aspectos:

- Creatividade
- Boa estruturación do traballo
- Iniciativa
- Esforzo
- Autosuficiencia na procura de información e no manexo de bibliografía especializada
- Presentación
- Capacidade comunicativa
- Organización na exposición

Os traballos serán para o alumnado un instrumento cara a investigación e o desenvolvemento intelectual e persoal, para completar os coñecementos da materia, para aprender a traballar en equipo, para interrelacionarse con outros compañeiros e como medio para aprender. Poderán ser individuais ou en equipo. Neste último caso evítaranse grupos de máis de tres membros pola dispersión de traballo e para que non se produzan situacións nas que determinados alumnos/as deleguen a súa responsabilidade noutros membros do grupo.

Proporáanse varios traballos durante o curso sobre a aplicación de coñecementos aprendidos na aula.

Os traballos serán orixinais e deberán ter un alto grao de profesionalidade nos seus contidos e na súa presentación.

Os traballos sen nome ou con pseudónimos ou alcumes, non serán avaliados.

Os textos serán obtidos polo alumno/a a partir de diversas fontes de información, procesados e escritos coa súa propia linguaxe para evitar o corta-pega de internet.

No caso de utilizar aplicacións de IA, o traballo final non deberá ter máis dun 30% da redacción da aplicación. O docente resérvase o dereito de utilizar un programa de utilización de tantos por cento en IA.

No caso de traballos en equipo terase en conta ademais: Reparto racional do traballo, cumprimento das funcións e responsabilidades de cada membro do equipo, asimilación e/ou aproveitamento de todos os membros do equipo dos contidos do traballo, aportacións e aceptación de ideas, reunións e postas en común.

Os traballos poderán ser expostos oralmente para comprobar o grao de asimilación por parte do alumnado. Así e todo, e para evitar que o alumnado realice só unha parte do traballo e non se traballe en equipo, procurarase obter información de todos os membros de forma aleatoria.

Os alumnos que cometan irregularidades como copiar os contidos dos traballos/tarefas dende calquera método, terán unha calificación de "0" nesa tarefa/actividade.

**1ª EDICIÓN (Setembro-Febrero)**

**1ª AVALIACIÓN**

**CÁLCULO DA NOTA NO PERÍODO DE FORMACIÓN NO CENTRO**

O período no centro educativo será ata o 12/12/2025 aproximadamente. Para a superación positiva do módulo o alumnado deberá acadar unha cualificación mínima de 5 no cómputo dos dous parámetros cualificados (probas teóricas e actividades prácticas). A nota final da avaliación será a suma dos dous apartados anteriores, tendo en conta, á hora do redondeo, que a nota acadada do alumno supere o 0,5 (por exemplo, si un alumno acada un 8,3, a nota final será de 8, mentres que si a nota final é de 8,5 ou máis, redondearase a 9).

De non haber traballos-tarefa de aula, a nota farase sobre as probas teóricas (100%)

De non haber proba teórica, a nota final farase sobre as probas prácticas (100%)

### CÁLCULO DA NOTA NO PERÍODO DE FORMACIÓN NA EMPRESA

A nota obterase da seguinte maneira:

35% = 57 horas en empresa (avalíarase cada CA segundo a % do peso correspondente podendo obter un máximo de 3,5 puntos).

CA1.5 (16%) = 0,56 PUNTOS

CA2.6 (16%) = 0,56 PUNTOS

CA2.7 (16%) = 0,56 PUNTOS

CA3.5 (18%) = 0,63 PUNTOS

CA3.6 (18%) = 0,63 PUNTOS

CA4.1 (16%) = 0,56 PUNTOS

Os CA puntuaranse mediante unha rúbrica ou taboa de observación que se enviará á empresa coa seguinte escala de puntuación:

Óptimo: 100%

Bueno: 80%

Regular: 50%

Aceptable: 30%

Deficiente: 10%

### AVALIACIÓN FINAL

A avaliación final realizarase no mes de febreiro, tendo en conta as actividades realizadas na empresa ( informe do titor na empresa) e as cualificacións do trimestre anterior. A nota final sera a ponderación do peso da cualificación da empresa e a primeira avaliación.

Independentemente da nota obtida na empresa, esta non terá unha cualificación positiva se non e alcanzan os CA correspondentes no período de formación no centro.

No caso de que a empresa non se vexa capaz de asumir e avaliar algúns CAs do módulo, sera derivado ao docente para realizar actividades de desenvolvemento e mellora a través da aula virtual para avaliar os CAs non acadados na empresa. Estas actividades seran realizadas polo alumnado e avaliadas en febreiro.

Se o alumno/a non completa a súa formación na empresa e volve para o centro, a empresa terá que indicar os CA non acadados na mesma . O alumnado poderá superar estes CA mediante actividades na aula virtual ata febreiro.

### 2ª EDICIÓN (Febreiro-Xullo)

Na 1ª avaliación procederase de igual xeito que na primeira edición, a diferenza é que aquí o período no centro educativo será ata o 29/05/2026 aproximadamente.

A AVALIACIÓN FINAL realizarase no mes de xullo, tendo en conta as actividades realizadas na empresa ( intorme do titor na empresa) e as cualificacións do trimestre anterior. A nota final sera a ponderación do peso da cualificación da empresa e a primeira avaliación.

Independentemente da nota obtida na empresa na avaliación final, esta non terá unha cualificación positiva se non se alcanzan os CA correspondentes a avaliación anterior.

No caso de que a empresa non se vexa capaz de asumir e avaliar algúns CAs do módulo, sera derivado ao docente para realizar actividades de desenvolvemento e mellora a través da aula virtual para avaliar os CAs non acadados na empresa. Estas actividades serán realizadas polo alumnado e avaliadas en xullo.

Se o alumno/a non completa a súa formación na empresa e volve para o centro, a empresa terá que indicar os CA non acadados na mesma . O alumnado poderá superar estes CA mediante actividades na aula virtual ata xullo.

### NOTAS ACLARATORIAS PARA TODAS AS AVALIACIÓNS

- Para acudir os exames será obrigatorio presentarse co material necesario para a realización do mesmo.
- Os teléfonos móbiles non serán admitidos como calculadoras.
- O alumnado presentarse puntualmente o exame, quedando fora do exercicio aqueles alumnos que cheguen con máis de 10 minutos de retraso. O profesor decidirá únicamente como causa xustificada, e polo tanto con dereito á repetición do exame, motivos de saúde SOBREVIDOS que lle impidan asistir ao centro ou ingreso hospitalario.
- Os/as alumnos/as que non poidan acudir á realización das probas na data establecida sen causa xustificada recollida nas NOF do centro, non terá dereito á repetición das mesmas.

### Procedemento e criterios de recuperación

Ao tratarse, neste caso, dunha formación DUAL, o alumnado incorporarase igualmente á empresa, co cal, non se poderá ter en conta a porcentaxe do 10% de faltas de asistencia de perda de avaliación.

Teñen dereito a realizar unha avaliación extraordinaria . Esta proba non poderá ser realizada previa á incorporación á

empresa por parte do alumnado, ao tratarse dunha formación DUAL.

Esta proba será un exame teórico-práctico de todos os contidos do módulo. Ditas probas levaranse a cabo no transcurso da semana prevista a tal fin polo centro, nunca antes da incorporación á empresa. As datas, hora, lugar de celebración das probas e información relativa aos traballos a entregar subiranse á aula virtual e exporase no taboleiro do centro coa antelación necesaria, dictada dende a xefatura de estudos.

Para superar esta proba o alumnado deberá acadar unha nota igual ou superior a cinco puntos.

## **6.2. Procedemento de seguimento, recuperación e avaliación das materias pendentes**

A avaliación das materias pendentes consistirá nunha proba teórico-práctica sobre os contidos conceptuais e procedimentais do período correspondente, que suporá o 100 % da cualificación. Para superar a materia, o alumnado deberá acadar un mínimo de 5 sobre 10.

- 1º período (setembro-febreiro): a proba terá lugar ao final de febreiro.
- 2º período (febreiro-xullo): a proba terá lugar ao final xullo.

Durante o período, o alumnado poderá realizar actividades de reforzo e seguimento baixo supervisión do profesorado e do titor da empresa.

## **6.3. Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito á avaliación continua**

No caso da FP Dual Acelerada Intensiva, tal e como establece a normativa vixente, nas programacións non se pode incluír ningunha mención á perda do dereito á avaliación continua.

As condutas reiteradas contrarias ás normas, as ausencias ou atrasos inxustificadas e outros comportamentos recollidos nas NOFC poden derivar nun insuficiente aproveitamento da formación tanto no centro educativo como na empresa.

## **7.1. Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados.**

Para o alumnado que non alcance globalmente os obxectivos do módulo, realizaranse actividades de reforzo adaptadas aos contidos non superados. Estas poderán incluír simulacións de atención ao cliente, role play, resolución de incidencias e revisión de procedementos, sempre acompañadas de seguimento e orientación individualizada por parte do profesorado. O obxectivo é que o alumnado alcance os obxectivos mínimos antes da proba final.

## **8.1. Programación da educación en valores.**

Ao longo do módulo, o alumnado fomentará valores relacionados coa atención ao cliente e a convivencia profesional, como o respecto, a responsabilidade, a honestidade, a empatía e a cortesía. Estes valores traballaranse de forma transversal mediante simulacións de atención ao cliente, role play, resolución de queixas e dinámicas de comunicación, promovendo a actitude profesional e o comportamento ético no contexto dunha empresa de servizos.

## **9.1. Actividades complementarias e extraescolares.**

O alumnado poderá participar en actividades complementarias e extraescolares relacionadas coa atención ao cliente e os servizos de hostalaría, como visitas a hoteis ou empresas turísticas, charlas de profesionais do sector, obradoiros de atención ao público ou simulacións prácticas en contextos reais. Estas actividades teñen como obxectivo ampliar a experiencia práctica, reforzar os contidos do módulo e fomentar habilidades sociais e profesionais.

### **10.1. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente.**

A normativa que regula o seguimento das programacións dos módulos de Formación Profesional en Galicia é a Orde do 12 de xullo de 2011. O equipo docente realizará reunións mensuais, nas que se levará constancia en acta do seguimento, valorando o grao de cumprimento das programacións e xustificando as desviacións. A programación revisaráse ao inicio do curso e entregaráse unha memoria final de cada módulo, deixando copia ao titor/a e en Xefatura de Estudos, supervisable por inspección ou outros membros do equipo docente. O seguimento mensual rexistrárase na plataforma oficial, indicando datas, sesións realizadas, comentarios xerais, propostas de mellora e grao de cumprimento das actividades.

Para complementar a avaliación, o Departamento de Calidade realiza enquisas ao alumnado para valorar a práctica docente e comprobar o equilibrio entre expectativas e resultados, enviando as enquisas aos titores de cada grupo.

### **11.1. Outros apartados.**

#### **1. Consideracións xerais**

Este módulo intégrase nas liñas xerais do centro en materia de innovación educativa, sustentabilidade e igualdade. Favorecerase o uso de ferramentas dixitais como apoio á aprendizaxe autónoma, o fomento dun consumo responsable e a redución de recursos innecesarios na actividade diaria. Así mesmo, promoverase o traballo cooperativo, o respecto á diversidade e a actitude profesional, garantindo a adquisición das competencias profesionais, persoais e sociais propias do título.