



## Pla docent Curs 2020/2021

## Departament Comerç i Màrqueting

Nom Cicle: CFGM Activitats comercials.

Mòdul Professional 5: Serveis d'atenció comercial (Mòdul 5 CM10)

Unitats Formatives:

UF 1: Atenció presencial i telefònica al client. 33 hores (1r curs)

UF 2: Atenció per escrit al client. 33 hores (1r curs)

UF 3: Serveis al consumidor. 33 hores (1r curs)

Professores:

Paloma Torres - ptorre20@xtec.cat

Laia Balaguer - lbalagu4@xtec.cat

### 1. HORARI DEL MÒDUL EN EL PRIMER CURS

<p><b>MATÍ. Grup A (PALOMA)</b> Dilluns: 08:00 – 08:55 Dilluns: 08:55 – 09:50 Dimarts: 12:40 – 13:35</p> <p>Horari híbrid: Dilluns: 11:15 - 11:45 Dilluns: 11:45 -12: 40 (95' telemàtics)</p>	<p><b>MATÍ. Grup B (PALOMA)</b> Dilluns: 12:40 – 13:35 Dimarts: 11:45 – 12:40 Divendres: 08:00-08:55</p> <p>Horari híbrid: Divendres: 09:50 - 10:45 Divendres 11:15 - 11:45 (95' telemàtics)</p>	<p><b>GRUP TARDA (LAIA)</b> Dimarts: 16:40 - 17:30 Divendres: 18:50 - 20:30</p> <p>Horari híbrid: Dimarts: 16:40 - 17:30 18:00 -18:50 (80' telemàtics)</p>
---	--	--

### 2. RESULTATS D'APRENTATGE.

**UF 1:** Atenció presencial i telefònica al client. 33 hores (1r curs)

- Desenvolupa activitats presencials i telefòniques d'atenció/informació al client, procurant transmetre la imatge més adequada de l'empresa o organització.
- Utilitza tècniques de comunicació en situacions d'atenció presencial i telefònica al client/consumidor/usuari, proporcionant la informació sol·licitada.
- Organitza la informació relativa a la relació amb els clients generada en l'atenció presencial i telefònica, aplicant tècniques d'organització i arxiu tant manuals com informàtiques.
- Col·labora en l'execució del pla de qualitat i millora del servei d'atenció presencial i telefònica al client, aplicant tècniques d'avaluació i control de l'eficàcia del servei.



**UF 2:** Atenció per escrit al client. 33 hores (1r curs)

- Desenvolupa activitats per escrit d'atenció/informació al client, procurant transmetre la imatge més adequada de l'empresa o organització.
- Utilitza tècniques de comunicació per escrit en situacions d'atenció al client/consumidor/usuari, proporcionant la informació sol·licitada.
- Organitza la informació relativa a la relació amb els clients generada en l'atenció per escrit, aplicant tècniques d'organització i arxiu tant manuals com informàtiques.
- Col·labora en l'execució del pla de qualitat i millora del servei d'atenció per escrit al client, aplicant tècniques d'avaluació i control de l'eficàcia del servei.

**UF 3:** Serveis al consumidor. 33 hores (1r curs)

- Identifica els organismes i institucions de protecció i defensa del consumidor i usuari, analitzant les competències de cada un d'ells.
- Realitza la tramitació de queixes i reclamacions del client/consumidor, aplicant tècniques de comunicació i negociació per a la seva resolució.

3. TEMPORITZACIÓ

El mòdul professional disposa de 99 hores lectives al llarg del primer curs. Representa una càrrega lectiva de 33 hores al llarg de 33 setmanes.

**GRUP A. MATÍ (PALOMA)**

UNITAT FORMATIVA	HORES CLASSE	DATA INICI	DATA FINALITZACIÓ
UF1 (1r curs)	33 hores	15 SEPT. 2020	14 DIC. 2020
UF2 (1r curs)	33 hores	14 DIC. 2020	22 MAR. 2021
UF3 (1r curs)	33 hores (22h)	22 MAR. 2021	25 MAY. 2021

**GRUP B. MATÍ (PALOMA)**

UNITAT FORMATIVA	HORES CLASSE	DATA INICI	DATA FINALITZACIÓ
UF1 (1r curs)	33 hores	15 SEPT. 2020	1 DIC. 2020
UF2 (1r curs)	33 hores	04 DIC. 2020	12 MAR. 2021
UF3 (1r curs)	33 hores (27h)	15 MAR. 2021	28 MAY. 2021

**GRUP TARDA (LAIA)**

UNITAT FORMATIVA	HORES CLASSE	DATA INICI	DATA FINALITZACIÓ
UF1 (1r curs)	33 hores	16 SEPT. 2020	14 DES. 2020
UF2 (1r curs)	33 hores	14 DIC. 2020	22 MARÇ 2021
UF3 (1r curs)	33 hores	22 MARÇ 2021	25 MAY. 2021



#### 4. METODOLOGIA DOCENT

Cada UF consta de 33 hores de classes presencials a l'aula, d'assistència obligatòria –vegeu horari i concreció de les hores en el document “quadre horari” que s'adjunta. On es combinaran exposicions teòriques i pràctiques amb eines TIC i continguts audiovisuals i activitats pràctiques que l'alumnat desenvoluparà de manera autònoma per a aplicar els continguts.

Es fomentarà l'ús de la plataforma moodle del centre, on hi poden haver materials de suport per a les unitats formatives, així com activitats proposades. L'alumnat inscrit en podrà disposar en el moment que ho necessiti així com també descarregar. S'indicarà en cada cas com lliurar les diferents activitats proposades.

Degut a la present situació que tenim amb el COVID-19, s'han previst mesures per a que en cas de confinament es pugui garantir la continuïtat i compromís de l'impartició d'aquest mòdul:

Primerament, tots els projectes d'aquest mòdul estan dissenyats per poder ser resolts de manera telemàtica i autònoma, comptant amb recursos informàtics bàsics: ordinador, software específic, connexió a una xarxa a internet, a més del llibre de text.

En segon lloc, el/la professor/a oferirà un contacte i comunicació contínua per correu electrònic per a que els alumnes puguin resoldre qualsevol dubte o consulta.

Finalment, es farà una adaptació metodològica de la didàctica de sessions mitjançant l'ús de plataformes de treball telemàtic com per exemple: Google Classroom, Google Drive o Moodle.

#### ACTUALITZACIÓ:

Amb data de 16 de novembre de 2020 s'ha aplicat un horari híbrid en el que es contempla la combinació de classes presencials i virtuals.

Segons ho descrit prèviament en aquest pla docent, atenent la situació de confinament, l'alumnat rebrà el corresponent ensenyament del mòdul de manera presencial i de manera telemàtica, sigui amb classes virtuals des de l'ordinador de casa o amb la feina equivalent a les hores presencials que calguin.

De manera que cada divendres l'alumnat rebrà l'actualització dels deures i feines telemàtiques dissenyats per a desenvolupar la setmana següent i la planificació de classes telemàtiques.

En aquest mòdul, seguint la normativa curricular, s'ofereixen 3 hores setmanals de docència presencial oferides en sessions de 60 minuts cadascuna (60' + 60' + 60'). El temps no impartit presencialment es compensarà telemàticament segons les necessitats de cada grup:

#### Serveis d'Atenció Comercial Matí:

	SESSIÓ 1	SESSIÓ 2	SESSIÓ 3	TELEMÀTIC
SAC (GRUP A)	30'	5'	60'	30' + 5' + 60' = 95'
SAC (GRUP B)	5'	30'	60'	5' + 30' + 60' = 95'

#### Serveis d'Atenció Comercial tarda:

	SESSIÓ 1	SESSIÓ 2	SESSIÓ 3	TELEMÀTIC
	10'	10'	60'	10' + 10' + 60' = 80'



## 5. CRITERIS PER A L'AVALUACIÓ.

L'avaluació de cada unitat formativa al llarg del curs serà continuada i per a cada mòdul o UF constarà de:

Una avaluació inicial orientativa per al professorat (sense qualificació), per veure el nivell individual i del grup (pot constar d'activitats practicades a classe de forma oral, o bé, escrites). Una avaluació de forma continuada dins de cada unitat formativa que tindrà com a referència els respectius resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

S'avaluaran conjuntament els aspectes teòrics, pràctics i actitudinals desenvolupats dins de cada unitat formativa mitjançant diversos instruments d'avaluació: proves orals o escrites sobre els continguts, activitats realitzades a classe i/o proposades per desenvolupar més a fons, desenvolupament de supòsits pràctics amb càlculs numèrics i aplicació de continguts i normativa, exposició de treballs...

### ACTIVITATS I PROVES D'AVALUACIÓ:

Dins de les diferents activitats d'avaluació que es realitzin, també es valorarà la predisposició, assistència i puntualitat, participació i col·laboració a classe, interès mostrat, la pulcritud, la qualitat, ordre i precisió en el desenvolupament de les tasques encomanades i en l'aplicació de les tècniques i treballs. Iniciativa i capacitat per resoldre situacions sense l'ajut de la professora. El compromís amb les obligacions associades al treball, el respecte als companys i al professorat, la conservació del material, de les aules etc.

Per cada dia de retard en el lliurament d'activitats o treballs es restarà un punt en la nota obtinguda.

Les proves escrites podran ser de resposta múltiple (test), de V/F, preguntes curtes i/o llargues, o una combinació de les anteriors. El nombre de proves dependrà de la durada de cada unitat formativa i del criteri del professorat.

Les notes positives obtingudes en cadascuna de les unitats formatives seran definitives i inalterables. Cada UF es qualificarà de l'1 al 10, sense decimals. Es consideraran positives les qualificacions iguals o superiors a 5 i negatives les restants. Per a superar el mòdul, l'alumnat haurà de superar de manera independent cadascuna de les unitats formatives amb una nota igual o superior a 5 sobre 10.

Dins de cada UF totes les activitats/proves escrites de continguts teòric/pràctic, com a norma general, han de superar -se amb una nota igual o superior a 4 per a poder fer mitjana. Només es considerarà superada la UF quan el resultat final sigui igual o superior a 5. Si l'alumnat obté una nota amb decimals s'aproximarà per sobre o per sota segons proximitat al número sencer i en tot cas tenint en compte la trajectòria acadèmica de l'alumnat.

La qualificació final del mòdul resultarà de fer la mitjana ponderada per les hores de cadascuna de les unitats formatives de que consta el mòdul, segons la fórmula següent:

$$\text{Qualificació MP05} = \text{UF1} \cdot 0.34 + \text{UF2} \cdot 0.33 + \text{UF3} \cdot 0.33$$

Les classes són presencials, d'assistència obligatòria. Per aquest motiu, més d'un 20% de faltes d'assistència suposarà perdre el dret a l'avaluació continuada en la UF.

### RECUPERACIÓ:

Adreçada exclusivament a l'alumnat que tingui suspesos o pendents d'entregar proves escrites, pràctiques o treballs d'alguna UF, sempre i quan el conjunt de tots sigui igual o inferior al 50% del pes de les activitats avaluable establertes pel professorat. Aquesta recuperació estarà dins la convocatòria ordinària continuada



## 6. CONVOCATÒRIES:

L'alumnat pot ser avaluat d'una unitat formativa, com a màxim, en quatre convocatòries, dues per matrícula.

### Primera convocatòria:

La convocatòria ordinària dins el procés d'avaluació continuada en el desenvolupament de cada unitat formativa.

### Segona convocatòria:

En cas de no superar alguna de les unitats formatives durant el període de la primera convocatòria, es podrà superar dins de la 2a. convocatòria. Aquesta tindrà lloc a final de curs, en una sola sessió, seguint el calendari establert pel centre, i constarà d'una prova escrita a més del lliurament de les activitats que el professorat així ho consideri.

L'alumnat que es presenti a la 2<sup>a</sup> convocatòria ho farà de tota la UF que tingui suspesa. Presentar-se a aquesta segona convocatòria té caràcter voluntari i l'alumnat que no s'hi presenti no perdrà la convocatòria a efectes del còmput màxim.

## 7. LLIBRES DE TEXT I/O BIBLIOGRAFIA BÀSICA

Hi haurà com a llibre obligatori el següent: **"Servicios de atención comercial"** de l'editorial **EDITEX**. Si és necessari, s'indicarà també altra bibliografia de la matèria així com diferents adreces web i publicacions especialitzades.

L'alumnat inscrit al curs trobarà a la plataforma moodle del centre diversos materials addicionals per a l'estudi i seguiment de la matèria.

## 8. OBSERVACIONS

El Pla Docent podrà ser modificat en consideració a possibles eventualitats que puguin ocórrer en el transcurs del curs. Qualsevol modificació del Pla Docent serà degudament notificada al alumnat implicat.