

ANEXO PROGRAMACIÓN.

CURSO: 2º FPB PELUQUERIA Y ESTETICA.

MÓDULO: Atención al cliente.

PROFESOR: Infantina Caro Rodríguez.

1.- OBJETIVO.

La **tercera evaluación** en FP Básica, es muy corta, son aproximadamente dos semanas, siendo por tanto unas 14 horas lectivas las que en ella se ven.

Va desde el día 23/03/2020 al 13/03/2020 y seguidamente la FCT.

Debido al confinamiento producido por el COVID 19, se ha pasado de una docencia presencial a una a distancia a través de la teleformación. A estos alumnos se les ha mandado tareas telemáticamente, para que los que estuvieran suspensos en este módulo tuvieran la oportunidad de recuperar y para los aprobados la de subir nota, ya que en este trimestre no se dara temario nuevo. Por lo que el objetivo de este anexo es modificar la programación del módulo de “Atención al Cliente” en la tercera evaluación.

2.- ACTIVIDADES.

TAREAS	FECHA DE PROPUESTA	FECHA DE ENTREGA
R.A 1 -Trabajo sobre los protocolos a seguir en la atención al cliente en los salones de belleza. -Ideas personales a aportar para la mejora del servicio al cliente.	16/03/20	20/03/20
RA 2 Trabajo sobre: - Elementos que intervienen en el proceso de comunicación en la atención al cliente. - ¿En que consiste la comunicación verbal y no verbal? - El vendedor ¿Qué características, funciones y actitudes debe de tener ante el cliente? - ¿Cómo debe de ser la relación cliente- profesional según el tipo de cliente?	23/03/20	27/03/20
RA 3 RA 4 -Trabajo sobre la diferencia entre queja y reclamación. Hoja de reclamación del cliente.Describir todos los tramites y documentos que se necesitan ante una reclamación. -Trabajo sobre la utilizacio de herramientas informaticas de gestión de reclamaciones. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.	30/03/20	03/04/20

3.- COMUNICACIÓN CON LOS ALUMNOS.

La comunicación con los alumnos para la entrega de material didáctico y resolución de dudas, se ha realizado por medio de correo electrónico, whatsapp, llamadas telefónicas y video conferencias.

4.- EVALUACIÓN DE LAS TAREAS.

La evaluación de las tareas propuestas en la 3ª evaluación se han hecho de la siguiente manera, debido a la tele formación.

- Procedimiento de evaluación:
Las tareas por parte del docente en la evaluación que nos ocupa.
- Medios de evaluación:
Se tendrá en cuenta, la puntualidad en las entregas, la presentación y la adecuación de los contenidos en las tareas realizadas.
- Criterios de calificación.
La nota vendrá dada por la media aritmética de las notas obtenidas en todas las tareas propuestas

5.- ACTIVIDADES PARA ALUMNADO QUE DEBE RECUPERAR LA 1ª Y 2ª EVALUACIÓN

RESULTADOS DE APRENDEZAJE	PONDERACIÓN
RA 1 Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	20%
RA 2 Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	30%
RA 3 Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	20%
RA 4 Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	30%

RA 1 Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	ACTIVIDADES.
<ul style="list-style-type: none"> - Se ha analizado el comportamiento del posible cliente. - Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> -Trabajo sobre los protocolos a seguir en la atención al cliente en los salones de belleza. -Ideas personales a aportar para la mejora del servicio al cliente. ¿Cómo debe de ser la relación cliente- profesional según el tipo de cliente?
<ul style="list-style-type: none"> -Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma. 	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo sobre la Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.

RA 2 Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	ACTIVIDADES.
<ul style="list-style-type: none"> -Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. 	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo sobre la actuación del vendedor profesional. Venta de productos y servicios Características y funciones del vendedor.
<ul style="list-style-type: none"> - Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. 	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo sobre las técnicas de ventas en relación con el cliente.

RA 3 Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	ACTIVIDADES.
<ul style="list-style-type: none"> -Se han transmitido al cliente, las operaciones a llevar a cabo en los servicios solicitados y los tiempos previstos para ello. 	<ul style="list-style-type: none"> “Power point” sobre: La información al cliente. los roles, objetivos y relación cliente – profesional. El respeto al cliente.
<ul style="list-style-type: none"> -Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar una ficha del cliente personalizada, donde se recoja la conformidad o disconformidad del cliente ante el trabajo realizado.

RA 4 Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	ACTIVIDADES.
<p>- Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>-Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.</p>	<p>Realizar un trabajo sobre sobre la diferencia entre queja y reclamación.Describir todos los tramites y documentos que se necesitan ante una reclamación.</p>
<p>-Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p>	<p>-Estudia y realizaun trabajo sobre el procedimiento de recogida de las reclamaciones y sobre la utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.</p>