

DEPARTAMENTO: ECONOMIA Y CFGB

MATERIA: ATENCION AL CLIENTE

NIVEL: 1 CFGb

		Instrumentos de Evaluación
R.A.1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	25%	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN:		
a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	3%	Prueba escrita tema1
b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte	2%	observación
c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente	3%	Prueba escrita tema1
d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	2%	Observación
e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).	3%	Observación
f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	3%	Prueba Oral Tema 1
g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.	3%	Observación
h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	3%	Observación

i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	3%	Prueba Oral Tema 1
R.A-2 Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	20%	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN:		
a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	3%	Prueba escrita tema3
b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	3%	Prueba escrita tema 2
c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	3%	Prueba Oral Tema 2
d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	3%	Observación
e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	2%	Observación
f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	2%	Observación
g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.	2%	Prueba Oral Tema 2
h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	2%	Prueba Oral Tema 2
R.A-3 Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	25%	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN:		
a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	2%	Observación
b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo	4%	Prueba Oral Tema 3

en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.		
c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	5%	Prueba escrita tema 3
d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	2%	Prueba Oral Tema 3
e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	3%	Observación
f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	3%	Observación
g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	3%	Prueba Oral Tema 4
h) Se ha definido período de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	3%	Prueba escrita tema 4
R.A-4 Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	30%	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN:		
a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.	4%	Observación
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	4%	Prueba escrita tema 5
c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	5%	Prueba escrita tema 6
d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	5%	Prueba escrita tema 6

e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	9%	Observación
f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	3%	Observación
	100%	
Duración 64 horas		