

ATENCIÓN AL CLIENTE

TEMP	RA	PESO RA	CE	PESO CE	INSTRUMENTO
1° TRIMESTRE	RA1 Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	29,07%	CE1A Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	3,23%	Proyecto Aprendizaje Basado en Servicios CE1A
			CE1B Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	3,23%	Proyecto Aprendizaje Basado en Servicios CE1B
			CE1C Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	3,23%	Proyecto Aprendizaje Basado en Servicios CE1C
			CE1D Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	3,23%	Actividad
			CE1E 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).	3,23%	Exposición
			CE1F Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	3,23%	Exposición
			CE1G 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.	3,23%	Actividad
			CE1H Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	3,23%	Actividad
			CE1I Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	3,23%	Actividad
	RA2 Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	25,84%	CE2A Se han analizado las diferentes tipologías de público.	3,23%	Prueba Escrita
			CE2B Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	3,23%	Prueba Escrita
			CE2C Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	3,23%	Exposición
			CE2D Se ha diferenciado entre información y publicidad.	3,23%	Actividad

			CE2E Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	3,23%	Actividad
			CE2F Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	3,23%	Proyecto Aprendizaje Basado en Servicios CE2F
			CE2G 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.	3,23%	Proyecto Aprendizaje Basado en Servicios CE2G
			CE2H Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	3,23%	Actividad
2º TRIMESTRE	RA3 Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	25,84%	CE3A Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	3,23%	Actividad
			CE3B Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.	3,23%	Actividad
			CE3C Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	3,23%	Proyecto Aprendizaje Basado en Servicios CE3C
			CE3D Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	3,23%	Proyecto Aprendizaje Basado en Servicios CE3D
			CE3E Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	3,23%	Proyecto Aprendizaje Basado en Servicios CE3E
			CE3F Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	3,23%	Actividad
			CE3G Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	3,23%	Actividad
			CE3H Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	3,23%	Actividad

3º TRIMESTRE	RA4 Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	19,38%	CE4A 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.	3,23%	Proyecto Aprendizaje Basado en Servicios CE4A
			CE4B Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	3,23%	Prueba Escrita
			CE4C Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	3,23%	Prueba Escrita
			CE4D Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	3,23%	Prueba Escrita
			CE4E Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	3,23%	Actividad
			CE4F Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	3,23%	Actividad