

ATENCIÓN AL CLIENTE-1GDCFGB

PROFESORA: María Amelia Camacho Lara

TEMP	RA	CE	PESO CE	INSTRUMENTO
1º TRIM ESTR E	RA1 Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	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%	Prueba escrita
		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.	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

ATENCIÓN AL CLIENTE-1GDCFGB

PROFESORA: María Amelia Camacho Lara

		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 TRIME STRE	RA3 Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	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%	Prueba escrita
		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

ATENCIÓN AL CLIENTE-1GDCFGB

PROFESORA: María Amelia Camacho Lara

		CE3H Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	3,23%	Actividad
3º TRIME STRE	RA4 Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	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