

**MATERIALES**

**Libro** *Atención al cliente*, de la editorial Editex.

**Carritos de portátiles:** De uso individual para el trabajo de los/as alumnos/as con sistema operativo EducaandOS.

**CONTENIDOS BÁSICOS**

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>1.El proceso de compraventa.</li> <li>2. Las <i>softskills</i> en la atención al cliente.</li> <li>3. El proceso de la comunicación.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1. Elementos de comunicación.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.2. La comunicación en atención al cliente.</li> <li>3.3. Barreras de la comunicación en atención al cliente.</li> <li>4. La comunicación verbal.</li> <li>5. La comunicación no verbal.</li> </ul>
VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. El vendedor profesional                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1. Concepto y funciones</li> <li>1.2. Tipos de vendedor</li> <li>1.3. El perfil del vendedor profesional                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>1.3.1. Actitudes personales</li> <li>1.3.2. Conocimientos del vendedor</li> <li>1.3.3. Cualidades y aptitudes para la venta</li> </ul> </li> <li>1.4. Competencias del vendedor</li> </ul> </li> <li>2. Actuación del vendedor profesional                             <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1. Estilos de comunicación</li> <li>2.2. Relaciones con los clientes                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>2.2.1. Factores que afectan a la relación vendedor-cliente</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.2.2. Decálogo para la correcta atención al cliente</li> <li>3. Exposición de las cualidades de los vendedores                             <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1. La presentación del producto                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1.1. Etapas de una presentación</li> <li>3.1.2. Aplicaciones para presentaciones.</li> <li>3.1.3. Como realizar presentaciones con éxito</li> </ul> </li> <li>3.2. La demostración del producto                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>3.2.1. Tipos de demostración</li> <li>3.2.2. Diferencias entre demostraciones ante un pequeño y un gran número de interlocutores</li> <li>3.2.3. Ventajas e inconvenientes de la demostración</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

## LA VENTA Y SU DESARROLLO

<ul style="list-style-type: none"><li>1. Técnicas de venta<ul style="list-style-type: none"><li>1.1. Características generales técnicas de venta</li><li>1.2. Tipos de técnicas de venta</li></ul></li><li>2. Preparación de la venta<ul style="list-style-type: none"><li>2.1. Tareas incluidas en la preparación de la venta</li></ul></li><li>3. Proceso de venta<ul style="list-style-type: none"><li>3.1. Fases del proceso de venta<ul style="list-style-type: none"><li>3.1.1. Fase preparación</li><li>3.1.2 Fase proceso de venta</li></ul></li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1.3. Fase seguimiento</li><li>3.2. Errores en el proceso de venta</li><li>3.3. Herramientas de apoyo</li><li>4. Servicio posventa<ul style="list-style-type: none"><li>4.1. Competencias del personal del servicio posventa</li><li>4.2. Tipos de servicio posventa<ul style="list-style-type: none"><li>4.2.1. Servicio posventa en relación a los productos</li><li>4.2.2. Servicio posventa en relación a los clientes.</li></ul></li></ul></li><li>5. Ley de Ordenación del Comercio Minorista</li></ul>
--	--

## COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

<ul style="list-style-type: none"><li>1.El cliente<ul style="list-style-type: none"><li>1.1. Cliente, proveedor y público general</li><li>1.2. Cliente, comprador y usuario o consumidor</li><li>1.3. Requisitos para ser considerado cliente</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1.4. El cliente 2.0</li><li>1.5. Tipos de cliente</li><li>2. Información legal al cliente</li></ul>
---	---

## COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (II)

<ul style="list-style-type: none"><li>1. La fidelización del cliente</li><li>2. El comportamiento de los clientes</li><li>3. Estímulos del cliente<ul style="list-style-type: none"><li>3.1. Los estímulos internos</li><li>3.2. Los estímulos externos<ul style="list-style-type: none"><li>3.2.1. Estímulos del marketing</li></ul></li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>3.2.2. El entorno del cliente</li><li>4. Una experiencia diferente<ul style="list-style-type: none"><li>4.1. Los programas de fidelización</li></ul></li><li>5. La digitalización y las tecnologías</li><li>6. Documentos de entrega asociados al servicio o producto</li></ul>
---	---

## TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES

1. Reclamaciones y quejas
  - 1.1 Definición y diferencias
  - 1.2 Por qué presentar, o no, quejas o reclamaciones.
2. Técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones.
3. Gestión de quejas y reclamaciones
  - 3.1 Características del proceso de negociación
    - 3.1.1 Perfiles de clientes, consumidores y usuarios
    - 3.1.2 Departamento gestor
    - 3.1.3 Elementos formales de una reclamación
  - 3.2 Pautas del comportamiento en el proceso de atención a las quejas y reclamaciones

4. Reclamaciones
  - 4.1 Trámites
5. Documentos y pruebas
  - 5.1 Hojas de reclamación
  - 5.2 Complimentación
  - 5.3 Plazo
6. Como reclamar una compra online
7. Herramientas informáticas
8. Normativa legal
9. Protección al consumidor y usuario.

Los contenidos de los distintos bloques se encuentran integrados en 6 unidades didácticas que quedan secuenciadas de la siguiente manera:

1º trimestre: 1, 2 y 3

2º trimestre: 3, 4 Y 5

3º trimestre: 6

## **EVALUACIÓN**

Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

<https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/web/inspeccion-educativa/normativa/-/normativas/detalle/orden-de-8-de-noviembre-de-2016-por-la-que-se-regulan-las-enseñanzas-de-formacion-profesional-basica-en-andalucia-los>

## **CALIFICACIÓN**

La calificación se llevará a cabo con distintos instrumentos, entre otros se podrán utilizar los siguientes:

- **Observación directa**
- **Ejercicios prácticos y proyectos:** actividades y proyectos prácticos que se realizarán en la clase a lo largo del curso.
- **Pruebas escritas o prácticas:** Se realizará una en cada Unidad o una cada dos unidades.

Dichos instrumentos estarán siempre asociados a uno o varios Criterios de Evaluación. De este modo, la calificación se obtendrá sin más que realizar la media de los criterios evaluados en cada trimestre.

## **RECUPERACIÓN**

En caso de que la calificación fuera negativa el alumnado deberá volver a trabajar aquellos criterios en los que la calificación no fue positiva. De esta manera, el alumnado tendrá la posibilidad de realizar una prueba de recuperación después de cada evaluación.

La calificación final se obtendrá sin más que realizar la media de los criterios evaluados durante todo el curso

