

CRIERIOS DE CALIFICACIÓN

ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE. SEGUNDO CURSO

PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN

Los procedimientos e instrumentos de calificación nos van a permitir obtener datos sobre el proceso educativo y sobre la adquisición de los diferentes resultados de aprendizaje que vamos trabajando en clase. Deberemos de elegir aquellos que nos permitan obtener una información lo más rigurosa, sistemática y controlada posible.

De esta forma vamos a poder obtener unos resultados finales de la evaluación lo más fiables, válidos y objetivos tanto del proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado como del proceso educativo. Para ello vamos a utilizar los siguientes procedimientos e instrumentos de calificación:

- A. Observación en clase:
 - ✓ Registro directo de las actuaciones del alumno
 - ✓ Registros anecdóticos.
 - ✓ Diarios de clase.
- B. Actividades realizadas por el alumno:
 - ✓ Cuaderno de actividades y documentos.
 - ✓ Trabajos individuales y de grupo.
 - ✓ Fichas de autoevaluación.
- C. Pruebas objetivas:
 - ✓ Cuestionarios
 - ✓ Pruebas objetivas
- D. Otras actividades:
 - ✓ Debates.
 - ✓ Exposiciones orales.
 - ✓ Dinámicas de trabajo.

CALIFICACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL.

La **CALIFICACIÓN FINAL DEL MÓDULO** se realizará en términos **de apto o no apto** en función de si se han adquirido de forma suficiente o no, las competencias profesionales y los resultados de aprendizaje.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	APTO NO APTO	U.T 1ª EV.	U.T 2ª EV.	U.T 3ª EV.
R.A.1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.				
a) Se ha analizado el comportamiento del posible		1		

cliente.				
b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.		1		
c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.		1		
d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.		1		
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).		1		
f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.		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.		1		
h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.		1		
i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.		1		
R.A.2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico				
a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.		2		
b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.		2		
c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.		2		
d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.		2		
e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.		2		
f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.		2		
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		
h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.		2		
R.A.3. Informa al probable cliente del servicio				

realizado, justificando las operaciones ejecutadas.				
a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.			3	
b) 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	
c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.			3	
d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.			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	
f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.			3	
g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.			3	
h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.			3	
R.A.4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.				
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	
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.			4	
c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.			4	
d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.			4	
e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.			4	
f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.			4	