

PROGRAMACIÓ DE MÒDUL PROFESSIONAL

CICLE
FORMATIU
DE
GRAU
SUPERIOR

Índex de continguts

0 CONTROL DE CANVIS	2
1 FITXA RESUM DE LA PROGRAMACIÓ	3
1.1 AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MÒDUL	4
1.2 CRITERIS DE QUALIFICACIÓ DE LES PROVES D'AVAUACIÓ CONTINUA (treballs, pràctiques i altres activitats)	5
1.3 BIBLIOGRAFIA BÀSICA I ALTRES RECURSOS	5
1.4 ADRECES ELECTRÒNIQUES	5
2 MEMÒRIA D'ELABORACIÓ DE LA PROGRAMACIÓ	9
2.1 ORGANITZACIÓ DEL MÒDUL I ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES	9
2.2 INSTRUMENTS I SISTEMES D'AVAUACIÓ	11
2.3 ESPAIS, EQUIPAMENTS, RECURSOS PER DESENVOLUPAR EL MÒDUL FORMATIU	12
3 CONTINGUTS DE LES UNITATS FORMATIVES	13
3.1 UF1	
3.2 UF2	29
3.3 UF3	36

LLISTAT DE MODIFICACIONS		
Núm. Revisió	Data	Descripció de la modificació *
0	05/09/14	Programació
1	04/09/15	Canvi en l'ordre d'impartició de les Unitats Formatives 1, 2 i 3
2	21/06/16	Canvi en els noms i en la distribució de continguts de les UF 1 i 2, segons nou Currículum publicat pel Servei d'Ordenació de la Formació Professional Inicial, del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. Nous percentatges de qualificació de les UF 1, 2 i 3. Nova distribució d'hores de les UF 1, 2 i 3.
3	04/09/17	Canvi en l'ordre de les UF1, UF2, UF3. Canvi en les percentatges d'avaluació. Canvi en els criteris d'avaluació. Canvi en el nombre d'hores de classe a l'Institut que passen de 99 a 132. Aquest mòdul passa a impartir-se complet al Centre Educatiu, i recupera les 33 hores que anteriorment, es cursaven a l'empresa.
* S'indiquen els números de les Unitats Formatives que s'han modificat i els ítems que resulten afectats		

1 FITXA RESUM DE LA PROGRAMACIÓ**Hores totals**

Els continguts i els objectius del crèdit, són els prescrits en el currículum del cicle formatiu respectiu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	
UF3																									1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
UF2														1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3									
UF1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3																				
setmana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	

1 ^r i 2 ⁿ (14 setmanes)	Hores	fet
-----------------------------------------------	-------	-----

1r Trimestre (11 setmanes)		Hores	fet	
UF1	PROCESSOS DE COMUNICACIÓ ORAL I ESCRITA A L'EMPRESA	55	11	
	NF1- Tècniques de comunicació institucional i promocional	10	<input type="checkbox"/>	
	NF2- Les comunicacions orals presencials i no presencials	10	<input type="checkbox"/>	
	NF3- Elaboració de documents professionals escrits	35	<input type="checkbox"/>	
	Revisió de conceptes, dubtes i avaluació final (queda inclòs als NF)		<input type="checkbox"/>	
Proves escrites	Exercicis pràctics	Treballs	Projectes	Altres *
2 (Valor: 65%)	2(Valor: 20%)		1 (15%)	

2 ⁿ i 3 ^r Trimestre (11 setmanes)					Hores	fet
UF2	ATENCIO AL CLIENT				44	<input type="checkbox"/>
	NF1- Tècniques de comunicació relacionades amb l'atenció al client/usuari				24	<input type="checkbox"/>
	NF2 – Gestió de consultes queixes i reclamacions				12	<input type="checkbox"/>
	NF3 – Organització del servei post-venda				8	<input type="checkbox"/>
	Revisió de conceptes, dubtes i avaluació final (queda inclòs als NE)					<input type="checkbox"/>
P r o v e s d ' A v a l u a c i ó C o n t í n u a						
	Proves escrites	Exercicis pràctics	Treballs	Projectes	Altres *	
	1 (Valor: 65%)	2(Valor: 20%)		1 (15%)		

3 ^r Trimestre (11 setmanes)					Hores	fet
UF3	GESTIÓ DOCUMENTAL, ARXIU I REGISTRE				33	<input type="checkbox"/>
	NF1- Determinació dels processos de recepció, registre, distribució i recuperació de la informació				33	<input type="checkbox"/>
	Revisió de conceptes, dubtes i avaluació final (queda inclòs als NE)					<input type="checkbox"/>
P r o v e s d ' A v a l u a c i ó C o n t í n u a						
	Proves escrites	Exercicis pràctics	Treballs	Projectes	Altres *	
	1 (Valor: 70%)	2 (Valor: 30%)				

1.1 AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MÒDUL

Per a superar el Mòdul Professional, l'alumne haurà d'aprovar de forma independent les 3 Unitats Formatives amb una nota igual o superior a 5 punts sobre un total de 10.

El Mòdul 1 és eminentment procedimental, per tant, s'han de lliurar els exercicis pràctics senyalats pel professor/a com a obligatoris es penjaran al moodle del mòdul.

Pel mateix motiu, l'assistència és obligatòria i quan el nombre de faltes d'assistència en una determinada Unitat Formativa, representi un percentatge igual o superior al 25%, comportarà la pèrdua de l'Avaluació contínua amb independència de que les faltes siguin justificades o no.

Per poder fer la mitjana de la Prova1 i la Prova2 de la UF, cal que la qualificació de cadascuna sigui, com a mínim, 4 punts sobre 10.

El resultat d'aquesta mitjana de Proves, ha de ser de 5 punts sobre 10, com a mínim, per a poder sumar la nota dels Exercicis pràctics.

La qualificació final del Mòdul Professional (Q_{MP}) s'obté segons la següent ponderació:

$$Q_{MP01} = 0.50 \cdot Q_{UF1} + 0.30 \cdot Q_{UF2} + 0.20 \cdot Q_{UF3}$$

Per obtenir la ponderació anterior s'han observat 2 aspectes:

- A) Les hores dedicades a cada Unitat Formativa.
- B) La dificultat e importància del contingut d'aquestes Unitats.

Els alumnes poden no superar alguna o algunes Unitats Formatives per causes diferents que són les següents:

- A) No obtenir a les Proves escrites el 5 mínim demanat → Implica **suspendre** la UF. En aquest cas s'han de presentar directament a la segona convocatòria.
- B) Percentatge de faltes d'assistència igual o superior al 25%. → Implica un **No Presentat** a la UF. En aquest cas s'han de presentar directament a la segona convocatòria.

1.2 CRITERIS DE QUALIFICACIÓ DE LES PROVES D'AVALUACIÓ

PRIMERA CONVOCATÒRIA

Proves:

- Es obligatòria la realització de totes les proves que es facin durant el curs.
- Les proves es valoraran de **0 a 10 punts** i tindran un **pes** en la qualificació de la Unitat Formativa ja contemplat dins la programació. Per superar la UF la nota mínima és de 5.

Exercicis pràctics:

- Els exercicis i activitats es realitzaran en una de les dues **llengües oficials a Catalunya**, segons s'indiqui a la mateixa activitat. Al final del mòdul, l'alumnat haurà d'haver demostrat la seva competència en aquestes dues llengües.
- Serà **obligatòria l'entrega dels exercicis pràctics senyalats pel professor/a com a obligatòria**. La no realització dels exercicis implica la no superació del Mòdul.
- En tractar-se d'un Mòdul Professional de caràcter eminentment pràctic, es farà un **seguiment continuat** dels exercicis encomanats a cada sessió i del seu lliurament en la data prevista
- No s'avaluarà cap activitat lliurada en el correu electrònic del professor/a o en un format diferent al demanat a l'activitat.
- Les **activitats pràctiques i treballs** s'avaluaran escollint diferents apartats de forma aleatòria, tenint en compte els mínims programats, el lliurament es farà a la plataforma moodle del curs i mòdul.

SEGONA CONVOCATÒRIA

En cas de no superar el mòdul a la Primera Convocatòria, per qualsevol dels motius indicats anteriorment, els alumnes podran presentar-se a la **Segona convocatòria** a final de curs, o quan la direcció les convoqui, per examinar-se de totes les Unitats Formatives pendents.

A la Segona convocatòria hi poden assistir tant els alumnes que han suspès, com els que han perdut el dret a la Avaluació contínua (NP).

El **contingut de la prova** i els criteris de qualificació de la segona convocatòria són els mateixos que a l'avaluació de la primera convocatòria.

1.3 BIBLIOGRAFIA BÀSICA I ALTRES RECURSOS

TÍTOL	AUTOR	EDITORIAL	Hi és a la BIBLIOTECA
COMUNICACIO i ATENCIO AL CLIENT ISBN: 978-84-15426-25-7	Carmen Blanco i altres	MACMILLAN	SÍ

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTÀRIA I ALTRES RECURSOS

TÍTOL	AUTOR	EDITORIAL	Hi és a la BIBLIOTECA
COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	M ^a José Escudero Serrano	PARANINFO	SÍ
COMUNICACION Y ATENCION AL CLIENTE	Pilar Sánchez	EDITEX	SÍ
COMUNICACION Y ATENCION AL CLIENTE ISBN: 978-84-481-9261-7	Hector Pérez Feigoo	McGraw-Hill	SÍ

La **Biblioteca** disposa de tota la **Bibliografia** recomanada en aquesta Programació. L'alumne podrà consultar-la a la mateixa biblioteca o demanar qualsevol dels llibres en concepte de préstec.

1.4 ADRECES ELECTRÒNIQUES

Comunicació no verbal:

Relació de vídeos de comunicació no verbal – Canal de Teresa Baró a YouTube:

<https://www.youtube.com/user/lenguajenovebral>

Relació de vídeos de comunicació no verbal – La 2 de Televisió Espanyola – Teresa Baró:

<https://www.youtube.com/watch?v=u4-NcX3D5-s>

Comunicació oral a l'empresa:

Material en PDF del crèdit de “Gestió de la documentació” de l'Institut Obert de Catalunya.
PDF descarregable des de la web:

<http://ioc.xtec.cat/educacio/recursos-materials-aprenentatge?id=116>

Comunicació telefònica:

“Manual de Atención telefónica” – DKV-Integralia:

<http://www.e-fundacionintegralia.com/descarga/84/AtencionTelefonica.pdf>

Generalitat de Catalunya – Itineraris d'aprenentatge – Missatge en un contestador automàtic:

<http://cultura.gencat.cat/llengua/itineraris-aprenentatge/intermedi/igt/igt4/igt4.htm>

Comunicació oral utilitzant suport informàtic -- PowerPoint:

Curs PowerPoint -- AulaClic:

<http://www.aulaclic.es/power2007/index.htm>

Comunicació empresarial escrita:

Generalitat de Catalunya -- Models de documents en català:

<http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat/menuitem.1d08009f459b71e7a129d410b0c0e1a0/?vgnnextoid=d7d1929450071110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD>

Manual de documents a l'empresa:

http://www.gencat.cat/empresaiocupacio/departament/centre_documentacio/publicacions/empresa/mde/web/

Llibre d'estil Vilaweb (català):

<http://10anys.vilaweb.com/llibreestil/>

Llenguatge no sexista:

“Guía para el uso de un lenguaje no sexista en las Relaciones Laborales y en el ámbito sindical”:

http://www.ccoo.es/comunes/recursos/1/643228-Guia_sindical_para_un_uso_del_lenguaje_no_sexista.pdf

Comunicació a les xarxes socials:

Guia de Xarxes socials -- Fundació Cecot Innovació:

<http://www.fci.cat/wp-content/uploads/2010/12/guia-xarxes-socials.pdf>

Recepció, registre, distribució i recuperació de la informació:

Tot el que vols saber dels documents i dels arxius – Arxiu General i Registre -- Universitat Autònoma de Barcelona:

<http://arxiu-general.uab.cat>

MEMÒRIA D'ELABORACIÓ DE LA PROGRAMACIÓ

ORGANITZACIÓ DEL MÒDUL I ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES

DISTRIBUCIÓ DE LES HORES LECTIVES DEL MÒDUL			
	hores mínimes	hores lliure disposició	hores totals
UF1	55	0	55
UF2	44	0	44
UF3	33	0	33
Total	132	33	132

Organització del mòdul:

El Mòdul està organitzat en 3 Unitats Formatives que es cursen totes a primer curs.

Cada Unitat Formativa està dividida en Nuclis Formatius on es detallen les pràctiques i proves que ha de realitzar l'alumnat per tal d'assolir els resultats d'aprenentatge.

Estratègies metodològiques:

Avaluació inicial

Es farà una Avaluació inicial per tal d'esbrinar quins son els **coneixements previs de l'alumne**. L'avaluació inicial es farà mitjançant:

- Activitat pràctica d'arxiu, on de manera oral es farà un braingstorming dels coneixements previs dels alumnes sobre els continguts de la UF3.
- Presentació oral de cada alumne davant dels companys de la classe. Bàsicament, l'alumne explicarà als seus companys qui és i que n'espera del Cicle d'Administració i Finances.
- Posada en comú de la presentació oral que han fet els alumnes, per tal d'establir un **diàleg inicial** entre el professor i els alumnes. Continguts de la UF1
- Explicació d'un cas pràctic on s'ha de comentar quin tipus d'actuació ha de fer la persona que està atenent al públic, depenent del tipus de client que té al davant. Continguts de la UF2.

Aula virtual

A la **plataforma Moodle** els alumnes tindran a la seva disposició material didàctic del Mòdul 1. L'adreça de la plataforma és: <http://moodle.escoladeltreball.org>

Amb antelació, l'alumne serà avisat de quins exercicis o material haurà de portar descarregat per a les diferents sessions. És responsabilitat de l'alumne està pendent del calendari de l'aula del mòdul al moodle per que és on es faràn les comunicacions de dates de lliurament d'activitats, exercicis i/o treballs i les dates d'examen, així com les possibles modificacions en les dates de lliurament..



Classes teòriques compaginades amb demostracions pràctiques

- Es faran **exposicions teòriques** de cada Nucli Formatiu incorporant el vocabulari propi de la matèria que s'exposa.
- Les explicacions es faran amb una estructura clara, plantejant les **interrelacions entre els diferents continguts del mateix mòdul i entre els dels altres mòduls**. Es vol donar una visió interdisciplinària e integradora.
- Es vol aconseguir que els alumnes **reflexionin, analitzin i que la memorització sigui comprensiva**. També es vol potenciar la **participació de l'alumne**.
- S'indicarà la Bibliografia, Webgrafia i Recursos més idonis per a l'estudi del tema plantejat.
- Es buscarà que l'alumne trobi interessant i atractiva la matèria explicada fent-li veure quina és la seva utilitat i aplicació pràctica. Per aquest motiu, **les exposicions teòriques aniran acompanyades de casos pràctics o exemples** que il·lustrin el tema.
- El contingut teòric s'explicarà seguint el llibre de text bàsic demanat a l'inici de curs, i es podran utilitzar eines informàtiques com per exemple presentacions amb PowerPoint, pàgines web, i altres.
- S'utilitzarà **el projector i la pantalla** de la classe per fer activitats diverses.

Classes eminentment pràctiques

- De cada Nucli Formatiu es faran **Exercicis pràctics**, que cal dur a terme. Amb els exercicis es pretén que els estudiants generin i **sintetitzin coneixements de forma activa**. **Els exercicis volen simular els casos que es poden trobar en una oficina**.
- Es concretarà la data màxima de realització de les tasques encomanades.
- La majoria d'exercicis seran de **resolució individual**. Ocasionalment, alguns supòsits pràctics es resoldran **per parelles** però, majoritàriament, els exercicis es resoldran individualment.
- Es tractarà l'error com a font d'aprenentatge, donat que del seu reconeixement, anàlisi i correcció, pot venir la millora.

2.2 INSTRUMENTS I SISTEMA D'AVALUACIÓ

Es realitzaran proves escrites tipus test i/o proves escrites de continguts, activitats pràctiques, i activitats orals que tinguin en compte els Resultats d'aprenentatge

El contingut de la prova serà tenint en compte els continguts treballats i els resultats d'aprenentatge del curriculum que són avaluats en primera i segona convocatòria.

Críteris de qualificació de la 2a convocatòria

Seràn els mateixos que els de la primera convocatòria.

ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS PER DESENVOLUPAR EL MÒDUL FORMATIU

Aula	Descripció	Capacitat	Equipament	Utilitza
Encara que es faci autodesdoblament, de preferència, per millors condicions, i per poder fer classe al grup sencer, els dies que tots estiguin junts per causes diverses: Aula tipus: 0A-1B-3A	Aula polivalent amb ordinadors	16 alumnes	30 Ordinadors alumne o 16 ordinadors en cas d'autodesdoblament. Ordinador professor. Projector. Pantalla. Impressora. Escàner. Equip de so. Pissarra. Centraleta telefònica. Connexió a Internet. Permetrà utilitzar programari i aplicatius "online" com ara: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plataforma Moodle. ▪ Gmail. ▪ Google Drive. ▪ Retoc imatge (logotips d'empresa e imatge corporativa) Programari de propòsit general: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Navegador Internet ▪ Word. ▪ PowerPoint. ▪ Excel ▪ Access 	<u>Pels alumnes:</u> 2 Blocs de 2 hores a la setmana. Total: 4 hores setmanals. <u>Pel professor:</u> <u>Amb Autodoblatge:</u> 4 Blocs de 2 hores a la setmana. Total: 8 hores setmanal

La **Biblioteca** disposa de tota la **Bibliografia** recomanada en aquesta Programació. L'alumne podrà consultar-la a la mateixa biblioteca o demanar qualsevol dels llibres en concepte de préstec.

CONTINGUT DE LES UNITATS FORMATIVES

Atès el que determina el [Reial Decret 1584/2011, de 4 de novembre](#) i els resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts, especificats en les instruccions de la Direcció General d'Ensenyaments Professionals <http://www.xtec.cat/web/curriculum/professionals/fp/titolsloe>, s'estableixen els següents Nuclis Formatius i les respectives activitats d'ensenyament-aprenentatge:

**UNITAT FORMATIVA 1:
PROCESSOS DE COMUNICACIÓ ORAL I ESCRITA A L'EMPRESA**

RESULTATS D'APRENTATGE
1. Caracteritza les tècniques de comunicació institucional i promocional, distingint entre internes i externes.
CONTINGUTS
<p>1. Tècniques de comunicació institucional i promocional:</p> <p>1.1 Les organitzacions empresarials. Característiques funcionals i organitzatives en funció de la seva dimensió i la forma jurídica. Petita i mitjana empresa. Microempresa. Gran empresa.</p> <p>1.2 Les funcions en la organització: direcció, planificació, organització i control. Els departaments.</p> <p>1.3 Tipologia de les organitzacions. Organigrames.</p> <p>1.4 Direcció en l'empresa. Funcions de la direcció. Estils de comandament: direcció i/o lideratge. Enfocaments de lideratge.</p> <p>1.5 Processos i sistemes d'informació en les organitzacions.</p> <p>1.6 Tractament de la informació. Fluxes interdepartamentals.</p> <p>1.7 Elements i barreres de la comunicació oral.</p> <p>1.8 Comunicació i informació oral i comportament.</p> <p>1.9 Les relacions humanes i laborals en l'empresa.</p> <p>1.10 La comunicació oral interna en l'empresa: comunicació formal i informal. Contribució a l'eficàcia i la motivació.</p> <p>1.11 La comunicació oral externa en l'empresa. Contribució a la imatge corporativa.</p> <p>1.12 Qualitat del servei i atenció de demandes. Normes de qualitat aplicables. Indicadors de qualitat. Anàlisi de les no conformitats.</p> <p>1.13 La imatge corporativa i institucional en els processos d'informació i comunicació oral en les organitzacions.</p>
CRITERIS D'AVUACIÓ
<p>1.1 Identifica els tipus d'institucions i organitzacions empresarials descrivint les seves característiques funcionals i organitzatives.</p> <p>1.2 Relaciona les funcions tipus de l'organització: direcció, planificació, organització, execució i control.</p> <p>1.3 Identifica l'estructura organitzativa per donar una assistència o la prestació d'un servei de qualitat.</p> <p>1.4 Relaciona els diferents estils de comandament d'una organització amb el clima laboral que generen.</p> <p>1.5 Defineix els canals formals de comunicació en l'organització a partir del seu organigrama.</p> <p>1.6 Diferencia els processos de comunicació interns formals i informals i els relaciona amb la contribució a l'eficàcia i la cohesió de l'organització.</p> <p>1.7 Reconeix la influència de la comunicació informal i les cadenes de rumors en les organitzacions, i la seva repercussió en les actuacions del servei d'informació que es dona.</p> <p>1.8 Relaciona el procés de demanda d'informació oral d'acord amb el tipus de client, intern i extern, que pot intervenir-</p>

hi.

1.9 Valora la importància de la comunicació externa en la transmissió de la imatge corporativa de l'organització en les comunicacions orals formals.

1.10 Identifica els aspectes més significatius que transmeten la imatge corporativa en les comunicacions orals institucionals i promocionals de l'organització.

RESULTATS D'APRENTATGE

2. Organitza i realitza comunicacions orals presencials i no presencials, aplicant les tècniques i adaptant-les a la situació i a l'interlocutor.

CONTINGUTS

2. Les comunicacions orals presencials i no presencials:

- 2.1 Elements i etapes d'un procés de comunicació oral. Principis bàsics en les comunicacions orals.
- 2.2 Tècniques de comunicació oral: empatia, assertivitat, escolta activa, entre d'altres.
- 2.3 Habilitats socials i protocol en la comunicació oral.
- 2.4 Formes de comunicació oral:verbal i no verbal. Barreres.
- 2.5 Adequació del missatge al tipus de comunicació i a l'interlocutor.
- 2.6 Utilització de tècniques d'imatge personal.
- 2.7 Comunicacions a la recepció de visites.
- 2.8 Realització d'entrevistes.
- 2.9 Realització de presentacions.
- 2.10 La comunicació telefònica. Components de l'atenció telefònica. Expressions adequades. La cortesia en les comunicacions telefòniques. Preparació i realització de trucades. Identificació dels interlocutors.
- 2.11 Tractament de diferents categories de trucades. Equips de comunicació telefònica.
- 2.12 Altres comunicacions digitals. Utilització de les guies i instruccions d'ús.
- 2.13 Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions telemàtiques.
- 2.14 La videoconferència.
- 2.15 Protocols de comunicació presencial i telefònica en llengua anglesa.

CRITERIS D'AVUACIÓ

- 2.1 Identifica els elements i les etapes d'un procés de comunicació.
- 2.2 Aplica les diferents tècniques de comunicació oral: presencial, telefònica i videoconferències.
- 2.3 Aplica el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials.
- 2.4 Identifica els elements necessaris per realitzar i rebre una trucada efectiva en les seves diferents fases: preparació, presentació i/o identificació i realització.
- 2.5 Identifica els interlocutors, en situacions professionals, aplica els protocols establerts per l'empresa i observa els principis deontològics de la professió.
- 2.6 Té en compte els costums socioculturals i usos empresarials, transmetent la imatge corporativa.
- 2.7 Detecta les interferències que produeixen les barreres de la comunicació en la comprensió d'un missatge i proposa les accions correctives necessàries.
- 2.8 Utilitza el lèxic i les expressions adequades al tipus de comunicació i als interlocutors.
- 2.9 Aplica convenientment elements de comunicació no verbal en els missatges emesos.
- 2.10 Verifica si la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, respecte i sensibilitat.
- 2.11 Comprova els errors comesos i proposa les accions correctores necessàries.
- 2.12 Utilitza amb autonomia la llengua anglesa en comunicacions orals, presencials i no presencials.

RESULTATS D'APRENTATGE

3. Supervisa i elabora documents escrits de caràcter professional, aplicant criteris lingüístics, ortogràfics i d'estil, i utilitzant aplicacions informàtiques de processament de textos i autoedició.

CONTINGUTS

3. Tècniques de comunicació oral relacionades amb l'atenció al client/usuari:

3.1 El client: tipus. L'atenció al client en l'empresa/organització. Variables que intervenen en l'atenció, personal o telefònica, al client. Posicionament i imatge de marca.

3.2 El departament d'atenció al client/consumidor en l'empresa.

3.3 Sistemes d'informació i bases de dades: eines gestió de la relació amb clients. CRM o altres.

3.4 Relacions públiques.

3.5 Canals de comunicació orals amb el client.

3.6 Procediments d'obtenció i recollida d'informació.

3.7 Tècniques d'atenció al client: dificultats i barreres en la comunicació oral amb clients/usuaris.

3.8 Aplicació de procediments de qualitat en l'atenció al client. 3. Elaboració de documents professionals escrits:

3.1 La comunicació escrita en l'empresa. Normes de comunicació i expressió escrita.

3.2 Estils de redacció. Correcció ortogràfica, gramatical i formal. Tècniques de sintetització. Vocabulari administratiu i comercial.

3.3 Sigles i abreviatures.

3.4 Manuals d'estil d'empreses i/o organitzacions.

3.5 Eines per a la correcció de textos.

3.6 Estructures la documentació professional: informes, cartes, actes, sol·licituds, oficis, memoràndums, entre d'altres.

3.7 Modelització de documents reutilitzables.

3.8 Redacció de documents professionals, utilitzant tractaments de textos.

3.9 Comunicació a les xarxes: intranet, internet, blogs, xarxes socials, xats i missatgeria instantània, entre d'altres. La netiqueta.

3.10 Tècniques de comunicació escrita: correu postal, correu electrònic, fax, missatgeria instantània, plataformes col·laboratives, entre d'altres.

3.11 Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en els escrits.

CRITERIS D'AVUACIÓ

3.1 Identifica els suports i els canals per elaborar i transmetre els documents.

3.2 Diferencia els suports més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat i confidencialitat.

3.3 Identifica el destinatari, observant les normes de protocol establertes.

3.4 Diferencia les estructures i estils de redacció pròpies de la documentació professional.

3.5 Redacta el document apropiat, utilitzant una estructura, terminologia i forma adequades, en funció de la seva finalitat i de la situació de partida.

3.6 Utilitza les eines de correcció automatitzades les aplicacions informàtiques de processament de texts i autoedició.

3.7 Publica documents amb eines informàtiques col·laboratives.

3.8 Supervisa documentació escrita i l'adequa al manual d'estil d'organitzacions tipus.

3.9 Modelitza els documents administratius i comercials habituals, creant plantilles.

3.10 Aplica la normativa sobre protecció de dades i conservació de documents, establerta per a les empreses i institucions públiques i privades.

3.11 Aplica, en l'elaboració de la documentació, les tècniques tres erres: reduir, reutilitzar i reciclar.

3.12 Aplica tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions escrites, valora la seva importància per a les organitzacions.

3.13 Aplica els protocols establerts per l'empresa o organització sobre conservació, custòdia i destrucció de documents.

3.14 Utilitza amb autonomia la llengua anglesa en comunicacions escrites.

NUCLI FORMATIU 1.1: TÈCNIQUES DE COMUNICACIÓ INSTITUCIONAL I PROMOCIONAL			
Activitats d'ensenyament aprenentatge	Continguts	Criteris d'avaluació	Hores
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Explicació teòrica dels diferents tipus d'empresa en funció de la seva dimensió, nombre de treballadors i de la seva forma jurídica. ◆ Explicació teòrica dels principis d'organització del treball i dels diferents tipus d'Organigrames. ◆ Estudi dels departaments i seccions d'una empresa. ◆ Exercici pràctic d'elaboració de diferents tipus d'Organigrames, decisió dels departaments que poden ser necessaris i de les relacions jeràrquiques entre els diferents membres de l'organització. ◆ Cas pràctic referent a l'organització d'una nova empresa. Decisió de la forma jurídica més idònia, número empleats, organigrama, diferents departaments i relacions jeràrquiques entre els diferents membres. ◆ Estudi teòric de la imatge corporativa de l'empresa. Colors i Logotip. Què es vol transmetre al públic. ◆ Entrada a pàgines web de diferents empreses per tal d'estudiar la seva imatge corporativa: Generalitat de Catalunya, Universitat de Barcelona, etc. ◆ Elaboració del logotip d'una empresa simulada inventada per l'alumne. Pensar en el que es vol arribar a comunicar al públic, i elaborar el logotip, escollir els colors corporatius, etc. ◆ Estudi teòric de la qualitat del servei i atenció de demandes. Indicadors de qualitat i anàlisi de les no conformitats. 	1.1 a 1.13	1.1 a 1.10	8

NUCLI FORMATIU 1.2: LES COMUNICACIONS ORALS PRESENCIALS I NO PRESENCIALS

<i>Activitats d'ensenyament aprenentatge</i>	<i>Continguts</i>	<i>Criteris d'avaluació</i>	<i>Hores</i>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Estudi teòric dels elements i etapes d'un procés de comunicació oral. Principis bàsics de la comunicació oral. ◆ Visionat a classe d'alguns vídeos de comunicació del canal de Teresa Baró, especialment els vídeos referents a la comunicació gestual i a la comunicació oral. ◆ Qüestionari referent als vídeos de comunicació projectats a classe. ◆ Estudi de tots els tipus de barreres de la comunicació oral. ◆ Exercici pràctic amb diversos casos per distingir els diferents elements de la comunicació: emissor, receptor, missatge, codi i canal. ◆ Exercicis de lectura de textos orals i exercicis d'exposició oral davant d'un auditori. Es practica l'entonació, el volum de la veu, els gestos, la imatge que es transmet, i es donen consells per preparar una exposició oral correcta. ◆ Estudi dels conceptes d'Escolta Activa, Empatia i Assertivitat. ◆ Exercici pràctic referent a les diferents casuístiques en les que es pot trobar un orador en una exposició davant d'un públic: arribar tard, que s'espantlli el projector, que els altres conferenciants s'allarguin massa i quedi poc temps, preguntes compromeses per part del públic, acabar l'exposició en menys temps del previst i no saber què fer, etc. ◆ Exercici-Test d'Escolta Activa. ◆ Estudi teòric dels diferents tipus de comunicació oral a les organitzacions. ◆ Exercici resum d'activitats diverses de comunicació oral. ◆ Estudi teòric de la comunicació telefònica. Expressions adequades. La cortesia en les comunicacions telefòniques. Preparació i realització de trucades. Identificació dels interlocutors. ◆ Visualització d'un Vídeo per aprendre el funcionament de Skype. ◆ Visualització d'un Vídeo referent al funcionament de la telefonia mòbil. ◆ Àudios de missatges al contestador. Anàlisi de missatges al contestador automàtic. ◆ Exercici resum d'activitats diverses relacionades amb l'atenció telefònica: simulació de converses telefòniques, com saludar i agafar el telèfon, fitxa telefònica, com tractar trucades difícils, lletrejar noms, el telèfon del segle XXI: Skype, telefonia mòbil, prefixes telefònics del mon, serveis amb tarifes addicionals, ocultar el número de telèfon, localitzar persones pel senyal del mòbil, revisió de la pàgina de "l'Observatori Nacional de les Telecomunicacions", "call centers", gravació de trucades telefòniques, etc. ◆ Exposició oral davant del grup-classe amb suport PowerPoint. Els alumnes presentaran als seus companys una nova empresa simulada creada per ells. Aquest exercici pràctic valorarà la qualitat de l'exposició oral, la coherència del logotip i de la imatge corporativa presentada i 	2.1 a 2.15	2.1 a 2.12	12

també, que el PowerPoint presentat sigui correcte tècnicament (en la seva elaboració).			
----------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

NUCLI FORMATIU 1.3: ELABORACIÓ DE DOCUMENTS PROFESSIONALS ESCRITS

<i>Activitats d'ensenyament aprenentatge</i>	<i>Continguts</i>	<i>Criteris d'avaluació</i>	<i>Hor es</i>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Exemples pràctics de com presentar un treball, un escrit o un informe. Es passen exemples reals de Dossiers de Premsa, Informes, etc. Es deixen clares l'estructura bàsica de qualsevol treball: portada, índex, pàgines numerades, encapçalament, peu, fonts o referències, etc. ◆ Estudi teòric dels principals grups d'abreviacions. ◆ Estudi teòric de sigles, acrònims i símbols. ◆ Estudi teòric de l'us de les majúscules i minúscules en la llengua catalana. ◆ Signes de puntuació: coma, punt i coma, punt, dos punts, punts suspensius, cometes, guió, parèntesis, claudàtors i barra inclinada. ◆ Exercicis pràctics. Es proporcionen una sèrie de textos on cal fer totes les rectificacions oportunes. de sinonímia, traducció de mots i expressions del castellà al català, abreviacions, sigles, acrònims, signes de puntuació, majúscules i minúscules, connectors, etc. ◆ Entrar a la web de Correus i estudiar els diferents tipus de productes que ofereixen. Carta ordinària, carta certificada, carta urgent, postal exprés, correu digital, "el teu segell", campanyes de publicitat i marketing, serveis de paqueteria, paquet blau, "Western Union", serveis de reemborsament, burofax i telegrama, etc. ◆ Estudis dels temes preliminars de la correspondència: sobres: normalitzats i no normalitzats, tipus de paper, Codi Postal, diferència entre apartat de correus i llista de correus, etc. ◆ Estructura de la carta comercial. Estudi de les diferents parts de la carta: INICI: capçalera, destinatari, referències i assumpte; CONTINGUT: salutació i text de la carta; FINAL: comiat, antesignatura, signatura, postdata i datació. Estudi d'aspectes complementaris com per exemple, com numerar pàgines si la carta ocupa més d'un full, correcció o no d'escriure al darrera del paper, etc. ◆ Dossier complet d'exercicis de temes preliminars de correspondència: qüestionari de comprensió dels temes estudiats, recerca de productes concrets de correus i els seus preus en funció del pes i de la zona geogràfica on van dirigits, recerca de codis postals, significat de les referències de la carta, signatura de cartes comercials, exercicis amb diferents tipus de barreres de la comunicació escrita, crear el model de carta de l'empresa simulada que ha inventat l'alumne (respectant logotip i colors corporatius 	3.1 a 3.11	3.1 a 3.14	35

<p>decidits amb anterioritat), etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Estudi teòric dels diferents tipus de cartes comercials: cartes d'informes (comercials i personals), cartes de comanda (sol·licitud d'informació, comanda en ferm, acceptació, modificació o denegació) i cartes de reclamació (de comanda i d'impagat). ◆ Estudi teòric dels diferents estils de cartes comercials: modern, modern modificat, professional i evolucionat. ◆ Dossier complet d'exercicis de cartes comercials: exercicis de cartes ja redactades que cal estructurar correctament, exercicis de redacció de cartes d'informes, de comandes i de reclamacions, aplicació dels diferents estils de presentació d'una carta comercial: modern, modern modificat, professional i evolucionat. Combinació de correspondència de sobres creant una petita base de dades de clients. ◆ Explicació de les comunicacions breus: carta circular, saluda, comunicat intern, certificat, avís o anunci i finalment, la invitació. ◆ Dossier d'exercicis de comunicacions breus. Diversos exercicis de cartes circulars, saludes, comunicats interns, anuncis e invitacions. Combinar correspondència: cartes circulars, sobres i etiquetes. ◆ Explicació de les Xarxes socials. Els “socials media”. Xarxes socials personals, professionals i temàtiques. El màrqueting “online” i les xarxes socials. El “community manager”. Les xarxes socials i les pimes. ◆ Creació d'un Blog-Web per part de cada alumne de l'empresa simulada creada des del començament de curs. El Blog-Web tindrà notícies d'interès i altres elements com per exemple, vídeos, gadgets, música, descàrrega d'arxius, formularis, enllaços a les xarxes socials, etc. Es respectarà el Logotip, els colors i la imatge corporativa. 			
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

INSTRUMENTS I SISTEMA D'AVUACIÓ I RECUPERACIÓ DE LA UF1:

L'avaluació de l'UF1 es farà **de forma continua** durant la seva durada que serà de **18 setmanes no completes**.

La UF1 te un pes del 50% en la Nota Final del Mòdul 1

SISTEMA D'AVUACIÓ

● PROVES

Es faran **un mínim de 2 Proves** que tenen un **pes del 65% en la Nota Final de la UF1**. Les proves es valoraran de **0 a 10 punts**. Per a poder sumar la nota dels Exercicis pràctics i de l'Observació del treball a classe (Altres aspectes a valorar), **la qualificació mínima de les Proves haurà de ser com a mínim de 5 punts sobre 10**.

● EXERCICIS PRÀCTICS

Es faran **un mínim de 2 casos pràctics** que tenen un **valor del 20% en la Nota Final de la UF1**. Els casos pràctics contindran diversos exercicis. **I un mínim d'un projecte pràctic** que té un **valor del 15%**-

Serà obligatòria l'entrega de tots els exercicis pràctics encomanats. La no realització dels exercicis implica la no superació de la UF1.

Es farà un seguiment continuat dels exercicis encomanats a cada sessió i del seu lliurament en la data prevista. **En la qualificació final dels treballs o exercicis pràctics encomanats es restarà puntuació en funció del retard en l'entrega, tal i com s'indica a l'inici d'aquesta programació**

SEGONA CONVOCATÒRIA DE LA UF1

S'estableixen els mateixos criteris d'avaluació que en primera convocatòria.

El contingut de la segona convocatòria dependrà de la causa que ha provocat la no superació de la Unitat Formativa, podent donar-se 3 tipus de recuperació diferent, segons el cas:

- ➔ 1. Realització d'una Prova que contempli tot el contingut impartit a la UF1.
- ➔ 2. Entrega d'Exercicis pràctics relacionats amb tot el contingut impartit a la UF1.
- ➔ 3. Realització d'una Prova i entrega d'Exercicis pràctics de tot el contingut explicat a la UF1.

RECURSOS DE LA UNITAT FORMATIVA 1: Equips, bibliografia i webgrafia:

REQUERIMENTS DE L'AULA:

- ✓ 16 en cas d'autodesdoblament.
- ✓ Ordinador professor.
- ✓ Projector.
- ✓ Pantalla.
- ✓ Impressora / Escàner
- ✓ Equip de so.
- ✓ Pissarra.



- ✓ Connexió a Internet. Permetrà l'accés a la **Plataforma Moodle** i a **Aplicatius "online"**.
- ✓ Ordinadors amb Programari de propòsit general.
- ✓

Aquests recursos són els previstos, no vol dir que s'utilitzin tots.

A la Unitat Formativa 1 s'utilitzaran els següents programes o aplicatius:

PROGRAMA O APLICATIU	UF1 NUCLI FORMATIU	PROGRAMARI DEL QUE HA DE DISPOSAR L'ORDINADOR O PROGRAMARI EN LÍNIA
Word: SmartArt (organigrames)	NF1	Ordinador
Gimp (logotips)	NF1	Ordinador
Retoc imatge (logotips d'empresa e imatge corporativa): Pho.to – Fotor – Phir – Picmonkey, etc.	NF1	En línia
Word específic: Correspondència, Sobres i Etiquetes	NF3	Ordinador
Gmail	NF3	En línia
Xarxes socials: Facebook – LinkedIn – Twitter	NF3	En línia

BIBLIOGRAFIA DE CONSULTA PER LA UF1:

TÍTOL	AUTOR	EDITORIAL	Hi és a la BIBLIOTECA
COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT ISBN: 9788415426257	M. ^a del Carmen Blanco García	MACMILLAN	SÍ
COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE ISBN: 9973294087884	M ^a José Escudero Serrano	PARANINFO	SÍ
COMUNICACION Y ATENCION AL CLIENTE ISBN: 9788448609733	Javier Ariza Ramírez	McGraw-Hill	SÍ
COMUNICACION Y ATENCION AL CLIENTE ISBN: 9788490032978	Pilar Sánchez	EDITEX	SÍ
RECURSOS PROPORCIONATS PEL PROFESSOR PLATAFORMA MOODLE O UNA ALTRA VIA UF1			UF1 NUCLI FORMATIU
Comunicació i Atenció al client – Org. Empresarial -- Institut Obert de Catalunya: http://ioc.xtec.cat/materials/FP/Materials/AG_S_ADM/ADM_AG_S_M01/web/html/WebConte nt/u1/a1/continguts.html			NF1

RECURSOS PROPORCIONATS PEL PROFESSOR PLATAFORMA MOODLE O UNA ALTRA VIA UF1	UF1 NUCLI FORMATIU
Tipus empreses – Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme: http://www.ipyme.org/es-ES/DesarrolloProyecto/FormasJuridicas/Paginas/FormasJuridicas.aspx	NF1
Tipus Organigrames – Promonegocios.net: http://www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-organigramas.html	NF1
Imatge corporativa – Universitat Rovira i Virgili: http://www.urv.cat/media/upload/arxius/CAE/Associacions/curs%2008_imatge_corporativa_mv.pdf	NF1
Imatge corporativa – Generalitat de Catalunya: http://www20.gencat.cat/portal/site/territori/menuitem.14fa444b994def145f13ae92b0c0e1a0/?vgnnextoid=efff2268ba047210VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD	NF1
Imatge corporativa – Universitat de Barcelona: http://www.ub.edu/web/ub/es/menu_eines/sala_de_prensa/recursos_multimedia/	NF1
Logotips de la Diputació de Barcelona: http://www.diba.cat/web/sala-de-prensa/logotips	NF1
Comunicació i Atenció al client – Comunicació Oral – Institut Obert de Catalunya: http://ioc.xtec.cat/materials/FP/Materials/AG_S_ADM/ADM_AG_S_M01/web/html/WebConte nt/u1/a2/continguts.html	NF2
Comunicació no verbal – Canal de Teresa Baró a YouTube: https://www.youtube.com/user/lenguajenovebral	NF2
Vídeos de comunicació no verbal – La 2 de Televisió Espanyola – Teresa Baró: https://www.youtube.com/watch?v=u4-NcX3D5-s	NF2
Escolta Activa: http://www.escuchaactiva.com/	NF2
Curs de Llengua Oral – Guia didàctica – Generalitat de Catalunya: http://www.xtec.cat/fadults/recursos/SGFPA/poyguialleng.pdf	NF2
Tècniques de Comunicació i Presentació en Públic – Diputació de Barcelona: http://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=32c3d48f-ac23-4577-a229-7c9623580fbd&groupId=477806	NF2
Com superar la por de parlar en públic – Sermadridsur: https://www.youtube.com/watch?v=CwsBemablwU	NF2

RECURSOS PROPORCIONATS PEL PROFESSOR PLATAFORMA MOODLE O UNA ALTRA VIA UF1	UF1 NUCLI FORMATIU
Exposició oral – Itineraris d'aprenentatge – Generalitat de Catalunya: http://cultura.gencat.cat/llengua/itineraris-aprenentatge/suficiencia/sgt/sgt4/sgt4.htm	NF2
Exposició oral utilitzant PowerPoint – Aula Clic: http://www.aulaclic.es/power2007/index.htm	NF2
“Manual de Atención telefónica” – DKV-Integralia: http://www.e-fundacionintegralia.com/descarga/84/AtencionTelefonica.pdf	NF2
Missatge contestador automàtic – Itineraris d'aprenentatge – Generalitat de Catalunya: http://cultura.gencat.cat/llengua/itineraris-aprenentatge/intermedi/igt/igt4/igt4.htm	NF2
ABC de l'atenció telefònica empresarial – “Negocios Telemedellín” – Vídeo a Youtube: https://www.youtube.com/watch?v=IXikbDkuOfo	NF2
Tècniques d'atenció telefònica – “Asesoría creativa en ventas” – Vídeo a Youtube: http://cincodias.com/cincodias/2006/06/07/empresas/1149687593_850215.html	NF2
Llibre d'estil Vilaweb: http://10anys.vilaweb.com/llibreestil/	NF3
Abreviacions – Secretaria de Política Lingüística – Generalitat de Catalunya: http://www20.gencat.cat/Autoservei/pdf/abrevia.pdf	NF3
Material didàctic per a cursos de llenguatge administratiu – Escola d'Administració Pública de Catalunya – Generalitat de Catalunya: http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/materials_didactics/1_material_didactic_per_a_cursos_de_llenguatge_administratiu/documents/material_cursos_llenguatge_admin.pdf	NF3
Models de documents en català – Generalitat de Catalunya: http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat/menuitem.1d08009f459b71e7a129d410b0c0e1a0/?vgnnextoid=d7d1929450071110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD	NF3
Manual de documents a l'empresa – Empresa i Ocupació – Generalitat de Catalunya: http://www.gencat.cat/empresaocupacio/departament/centre_documentacio/publicacions/empresa/mde/web/	NF3
Anunci, Avís, Carta. Correu electrònic, lèxic, ortografia, etc. – Itineraris d'aprenentatge – Generalitat de Catalunya: http://cultura.gencat.cat/llengua/itineraris-aprenentatge/intermedi/index.htm	NF3
“Modelos de cartas comerciales – Modelo-carta.com: http://www.modelo-carta.com/	NF3

RECURSOS PROPORCIONATS PEL PROFESSOR PLATAFORMA MOODLE O UNA ALTRA VIA UF1	UF1 NUCLI FORMATIU
Guia de Xarxes Socials – Fundació CECOT Innovació: http://www.fci.cat/wp-content/uploads/2010/12/guia-xarxes-socials.pdf	NF3
Guia de Xarxes Socials de la Generalitat de Catalunya: http://www.gencat.cat/xarxessocials/pdf/guia_usos_xarxa_cat.pdf	NF3
Creació de Blog – Blogger: http://es.slideshare.net/FundacioiBit/manual-blogger-16642047	NF3
“Curso gratuito de Community Manager”: http://www.cursosdecommunitymanagergratis.com/curso-de-community-manager-gratis/	NF3
Curs AulaFácil de Xarxes Socials: http://www.aulafacil.com/cursos/c83/internet/redes-sociales	NF3



RESULTATS D'APRENTATGE

1. Aplica tècniques de comunicació escrita, identificant les més adequades en la relació i atenció als clients/usuaris.

CONTINGUTS**1. Tècniques de comunicació per escrit relacionades amb l'atenció al client/usuari:**

1.1 El client: tipus. L'atenció al client en l'empresa/organització. Variables que intervenen en l'atenció al client. Posicionament i imatge de marca.

1.2 El departament d'atenció al client/consumidor en l'empresa. Documentació implicada en l'atenció al client.

1.3 Sistemes d'informació i bases de dades: eines de gestió de la relació amb clients. CRM o altres.

1.4 Relacions públiques.

1.5 Canals de comunicació per escrit amb el client.

1.6 Procediments d'obtenció i recollida d'informació.

1.7 Tècniques d'atenció al client: dificultats i barreres en la comunicació escrita amb clients/usuaris.

1.8 Aplicació de procediments de qualitat en l'atenció al client.

CRITERIS D'AVUACIÓ

1.1 Utilitza tècniques de comunicació i habilitats socials que faciliten l'empatia amb el client/usuari en situacions d'atenció/assessorament.

1.2 Identifica les fases que componen el procés d'atenció al client/consumidor/usuari a través de canals de comunicació.

1.3 Adopta l'actitud més adequada segons el comportament del client davant de diversos tipus de situacions.

1.4 Analitza les motivacions de compra o demanda d'un producte o servei per part del client/usuari.

1.5 Obté, si és el cas, la informació històrica del client.

1.6 Aplica la forma i actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client en funció del canal de comunicació.

1.7 Analitza i soluciona els errors més habituals que es cometien en la comunicació amb el client/usuari.

1.8 Classifica les demandes d'informació oral més habituals i formula les respostes més adequades en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.

RESULTATS D'APRENTATGE

2. Gestiona per consultes, queixes i reclamacions de possibles clients, aplicant la normativa vigent.

CONTINGUTS

2. Gestió de consultes, queixes i reclamacions:

2.1 La protecció del consumidor i/o usuari.

2.2 El rol del consumidor i/o usuari.

2.3 Drets i deures dels consumidors i/o usuaris.

2.4 La defensa del consumidor.

2.5 Institucions i organismes de protecció al consumidor.

2.6 Reclamacions i denúncies. Normativa, documentació i tramitació.

2.7 Mediació i arbitratge: concepte i característiques. Situacions en les quals s'origina una mediació o arbitratge. Junes arbitrals.

CRITERIS D'AVUACIÓ

2.1 Descriu les funcions del departament d'atenció al client en empreses i/o organitzacions.

2.2 Valora la importància d'una actitud proactiva per anticipar-se a incidències en els processos.

2.3 Interpreta la comunicació rebuda per part del client.

2.4 Respon a les consultes rebudes en l'àmbit de la seva competència o les deriva a la unitat corresponent.

2.5 Relaciona els elements de la queixa/reclamació per escrit amb les fases que componen el pla intern de resolució de queixes/reclamacions.

2.6 Diferencia els tipus de demanda o reclamació.

2.7 Gestiona la informació que cal subministrar al client.

2.8 Determina els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions.

2.9 Redacta escrits de resposta segons els protocols establerts, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de comunicació.

2.10 Reconeix la importància de la protecció del consumidor.

2.11 Aplica la normativa en matèria de consum.

RESULTATS D'APRENTATGE

3. Organitza el servei postvenda, relacionant-lo amb la fidelització del client.

CONTINGUTS

3. Organització del servei postvenda:

3.1 El valor d'un producte o servei per al client: valor de compra, valor d'utilització, valor final.

3.2 Activitats posteriors a la venda: assessorament per a la utilització, instal·lació, manteniment, reparació, i tractament de queixes/reclamacions.

3.3 El procés postvenda i la seva relació amb altres processos.

3.4 Tipus de servei postvenda. Serveis tècnics i serveis als clients. Màrqueting relacional.

3.5 La gestió de la qualitat en el procés del servei postvenda.

3.6 Fases per a la gestió de la qualitat en el servei postvenda. Planificació, aplicació, control i millora.

3.7 Tècniques i eines per a la gestió de la qualitat: establiment d'indicadors, anàlisi de valor, arbres d'estructura, diagrames causa-efecte, fluxogrames, mètodes de registre de dades, gràfics de control.

CRITERIS D'AVUACIÓ

3.1 Estableix indicadors que permetin valorar la importància del servei postvenda en els processos comercials.

3.2 Identifica els elements que intervenen en la atenció postvenda.

3.3 Identifica les situacions comercials que necessiten seguiment i servei postvenda.

3.4 Aplica els mètodes més utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda i els elements que intervenen en la fidelització del client.

3.5 Distingeix els moments o fases que estructuraven el procés de postvenda.

3.6 Utilitza les eines de gestió d'un servei postvenda.

3.7 Descriu i documenta les fases del procediment de relació amb els clients.

3.8 Descriu els estàndards de qualitat definits en la prestació del servei.

3.9 Detecta i resol els errors produïts en la prestació del servei.

3.10 Aplica el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes

2.

**NUCLI FORMATIU 2.1:
TÈCNiques DE COMUNICACIÓ RELACIONADES AMB L'ATENCIÓ AL CLIENT/USUARI**

<i>Activitats d'ensenyament aprenentatge</i>	<i>Continguts</i>	<i>Criteris d'avaluació</i>	<i>Hores</i>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Estudi teòric dels diferents tipus de client. ◆ Nocions teòriques de l'atenció al client: protocols que cal tenir present, com parlar, com demanar disculpes, recepció de visites, etc. ◆ Casos pràctics d'atenció al client. Simulació de diferents tipus de situació que ens podem trobar amb un client i com resoldre-les. ◆ Exercicis pràctics de com parlar amb el client: parlar en positiu, implicació i anticipació. ◆ Organització d'una base de dades de Clients amb Access i Excel. Dades que és imprescindible conèixer del client. ◆ Elaboració de correus electrònics de com a eina de comunicació amb el client. ◆ Exercicis de redacció de respostes segons els protocols establerts, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de c 	1.1 a 1.8	1.1 a 1.8	24

NUCLI FORMATIU 2.2: GESTIÓ DE CONSULTES, QUEIXES I RECLAMACIONS			
<i>Activitats d'ensenyament aprenentatge</i>	<i>Continguts</i>	<i>Criteris d'avaluació</i>	<i>Hores</i>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <u>Estudi teòric de:</u> <ul style="list-style-type: none"> ◆ El Departament d'atenció al client/consumidor en l'empresa. ◆ Procediments de qualitat en l'atenció al client. ◆ Drets i deures dels consumidors i/o usuaris. ◆ Institucions i organismes de protecció del consumidor. ◆ Revisió de la documentació de la gestió de queixes i reclamacions. ◆ Exercicis de redacció de respostes a consultes, queixes i reclamacions, segons els protocols establerts, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de comunicació. ◆ Estudi de la web de l'Agència Catalana de Consum. Temes de consum. Queixes. Reclamacions. Denúncies. ◆ Estudi de les diferències entre Mediació, Arbitratge i la Via Judicial. ◆ Estudi de les tasques que desenvolupa el Sindic de Greuges. ◆ Casos pràctics de queixes i reclamacions de clients. 	2.1 a 2.7	2.1 a 2.11	12

NUCLI FORMATIU 2.3: ORGANITZACIÓ DEL SERVEI POSTVENDA			
<i>Activitats d'ensenyament aprenentatge</i>	<i>Continguts</i>	<i>Criteris d'avaluació</i>	<i>Hores</i>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <u>Estudi teòric de:</u> <ul style="list-style-type: none"> ◆ El servei postvenda: assessorament, instal·lació, i manteniment. ◆ Revisió del tipus de temes que es tracten en aquest servei. ◆ Cóm gestionar el tracte amb el client al servei postvenda. ◆ Màrqueting relacional. ◆ Casos pràctics i simulacions relacionades amb els temes que habitualment es tracten al servei postvenda. ◆ Exercicis relacionats amb la documentació del servei postvenda. ◆ Exercicis de correspondència referents a temes de manteniment i de reparació de productes, segons els protocols establerts, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de comunicació. ◆ Enquestes “online” amb Google Drive. Aprendre el mètode que proporciona Google Drive per elaborar enquestes. ◆ Realització d'enquestes. Un cop coneguda la metodologia de Google Drive, els alumnes crearan una Enquesta de Satisfacció dirigida als Clients (Postvenda) i també una Enquesta de Prospecció de Mercats. ◆ Realització de l'anàlisi de les dades recollides a les Enquestes amb eines com Google Drive i Excel. Elaboració de gràfics. ◆ Elaboració d'un Pla de Marketing en referència a un nou producte o servei de l'empresa simulada creada a començament de curs. 	3.1 a 3.7	3.1 a 3.10	8

BIBLIOGRAFIA DE CONSULTA PER LA UF2:

TÍTOL	AUTOR	EDITORIAL	Hi és a la BIBLIOTECA
Comunicación y atención al cliente ISBN: 9788497329408	M ^a José Escudero Serrano	PARANINFO	SÍ
Comunicación y atención al cliente ISBN: 8448180860	Hector Pérez Feigoo	McGraw-Hill	SÍ
Comunicación y atención al cliente ISBN: 9788490032978	Pilar Sánchez	EDITEX	SÍ

RECURSOS PROPORCIONATS PEL PROFESSOR PLATAFORMA MOODLE O UNA ALTRA VIA UF2	UF2 NUCLI FORMATIU
Guía para el uso de un lenguaje no sexista en las Relaciones Laborales y en el ámbito sindical: http://www.ccoo.es/comunes/recursos/1/643228-Guia_sindical_para_un_uso_del_lenguaje_no_sexista.pdf	NF1
Llibre d'estil Vilaweb: http://10anys.vilaweb.com/llibreestil/	NF2
Abreviacions – Secretaria de Política Lingüística – Generalitat de Catalunya: http://www20.gencat.cat/Autoservei/pdf/abrevia.pdf	NF2
Material didàctic per a cursos de llenguatge administratiu – Escola d'Administració Pública de Catalunya – Generalitat de Catalunya: http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/materials_didactics/1_material_didactic_per_a_cursos_de_llenguatge_administratiu/documents/material_cursos_llenguatge_adm.pdf	NF2
Models de documents en català – Generalitat de Catalunya: http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat/menuitem.1d08009f459b71e7a129d410b0c0e1a0/?vgnextoid=d7d1929450071110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD	NF2
Manual de documents a l'empresa – Empresa i Ocupació – Generalitat de Catalunya: http://www.gencat.cat/empresaiocupacio/departament/centre_documentacio/publicacions/empresa/mde/web/	NF2
Anunci, Avís, Carta. Correu electrònic, lèxic, ortografia, etc. – Itineraris d'aprenentatge – Generalitat de Catalunya: http://cultura.gencat.cat/llengua/itineraris-aprenentatge/intermedi/index.htm	NF2
“Modelos de cartas comerciales – Modelo-carta.com: http://www.modelo-carta.com/	NF2

RECURSOS PROPORCIONATS PEL PROFESSOR PLATAFORMA MOODLE O UNA ALTRA VIA UF2	UF2 NUCLI FORMATIU
Creació de Blog – Blogger: http://es.slideshare.net/FundacioiBit/manual-blogger-16642047	NF2
Mètodes i eines de fidelització dels clients – Cibernàrium – Barcelona Activa: http://w144.bcn.cat/cibernarium/images/cat/Eines%20de%20fidelitzacio_tcm64-20563.pdf	NF3
Garantia dels productes – Agència Catalana del Consum – Generalitat de Catalunya: http://consum.cat/temes_de_consum/garanties/index.html	NF3

UNITAT FORMATIVA 3: GESTIÓ DOCUMENTAL, ARXIU I REGISTRE**RESULTATS D'APRENTATGE**

1. Determina els processos de recepció, registre, distribució i recuperació de comunicacions escrites, aplicant criteris específics de cada una d'aquestes tasques.

CONTINGUTS

1. Determinació dels processos de recepció, registre, distribució i recuperació de la informació:

1.1 Recepció, tramesa i registre de la correspondència. Registres d'entrada i sortida.

1.2 Circulació interna de correspondència i paqueteria.

1.3 Serveis de correus i missatgeria.

1.4 Procediments de seguretat i confidencialitat de la informació.

1.5 Classificació i ordenació de documents. Avantatges i inconvenients de sistemes de classificació i ordenació.

1.6 Tècniques d'arxiu: naturalesa i finalitat. Tipus d'arxiu, i avantatges i inconvenients. Arxius en suport paper i en suport electrònics.

1.7 Sistemes d'arxiu. Avantatges i inconvenients.

1.8 Classificació de la informació.

1.9 Centralització o descentralització de l'arxiu.

1.10 El procés d'arxiu.

1.11 Custòdia i protecció de l'arxiu. Accessibilitat als arxius i destrucció de documentació.

1.12 Sistemes de gestió documental. Aplicacions informàtiques de registre i tractament de la informació: aplicacions específiques, i bases de dades.

1.13 Tractament de l'arxiu en relació al correu electrònic.

CRITERIS D'AVALUACIÓ**NUCLI FORMATIU 3.1: GESTIÓ DOCUMENTAL, ARXIU I REGISTRE****Activitats d'ensenyament aprenentatge**

- ◆ Explicació i exercicis pràctics referents al procés del registre d'entrada i sortida de correspondència.
- ◆ Estudi de la llei de protecció de dades pel que fa referència a la confidencialitat de la informació. Infraccions tipificades.

- ◆ Clarificació de quan temps cal guardar la documentació en funció del que indica el Codi de Comerç, la Llei General Tributària i les Sentències dels Tribunals.
- ◆ Estudi tipus d'arxiu segons UBICACIÓ: centralitzats o descentralitzats; segons US: actius, semi actius o morts i segons EMMAGATZEMATGE: horitzontal, vertical, lateral, rotatori, automàtic, multiús e informàtic.
- ◆ Arxiu físic o arxiu digital. Estudi del que diu la normativa vigent.
- ◆ Conèixer quines són les empreses actuals que ofereixen serveis d'externalització de l'arxiu.
- ◆ Estudi dels mobles que configuren l'arxiu i de tots els materials complementaris.
- ◆ Revisió del programari informàtic existent en l'actualitat per a organitzar un arxiu o un servei de documentació.
- ◆ Casos pràctics a resoldre referents a protecció de dades.
- ◆ Casos referents a l'organització d'un arxiu.
- ◆ Estudi dels diferents sistemes de classificació.
- ◆ Exercicis pràctics de sistemes de classificació: NUMÈRICS: cronològic, consecutiu, terminal, en serie i decimal; ALFANUMERIC i ALFABÈTIC: nominal, geogràfic i per temes o assumptes.
- ◆ Exercicis pràctics de protecció de documents digitals. Passar a PDF. Posar contrasenya al document. Crear un usuari i un "password" d'accés a un ordinador i a una Intranet.

INSTRUMENTS I SISTEMA D'AVUACIÓ de primera i segona convocatòria DE LA UF3:

L'avaluació de l'UF3 es farà de forma continua durant la seva durada que serà de 8 setmanes aproximadament.

La UF3 te un pes del 20% en la Nota Final del Mòdul 1

SISTEMA D'AVUACIÓ

PROVES

Es farà un mínim de 1 Prova que tindrà un pes del 70% en la Nota Final de la UF3. Es valorara de 0 a 10 punts. Per a poder sumar la nota dels Exercicis pràctics i/o projectes i/o treballs la qualificació mínima de la Prova haurà de ser com a mínim de 5 punts sobre 10.

EXERCICIS PRÀCTICS

Es farà un mínim de 2 casos pràctics que tenen un valor del 30% en la Nota Final de la UF3. Els casos pràctics contindran diversos exercicis.

Serà obligatòria l'entrega de tots els exercicis pràctics senyalats com obligatoris pel professor/a.



Es farà un seguiment continuat dels exercicis encomanats a cada sessió i del seu lliurament en la data prevista.

→ Realització d'una Prova que contempli tot el contingut impartit a la **UF3**.

RECURSOS DE LA UNITAT FORMATIVA 3: Equips, bibliografia i webgrafia:

REQUERIMENTS DE L'AULA:

- ✓ 16 en cas d'autodesdoblament.
- ✓ Ordinador professor.
- ✓ Projector.
- ✓ Pantalla.
- ✓ Impressora.
- ✓ Escàner.
- ✓ Equip de so.
- ✓ Pissarra.
- ✓ Connexió a Internet. Permetrà l'accés a la **Plataforma Moodle** i a **Aplicatius "online"**.
- ✓ Ordinadors amb Programari de propòsit general.

A la Unitat Formativa 3 s'utilitzaran els següents programes o aplicatius:

PROGRAMA O APLICATIU	UF3 NUCLI FORMATIU	PROGRAMARI DEL QUE HA DE DISPOSAR L'ORDINADOR O PROGRAMARI EN LÍNIA
Excel (ordenació i filtrat de llistats que contenen informació)	NF1	Ordinador
Navegador Internet	NF1	Ordinador
Word	NF1	Ordinador

BIBLIOGRAFIA DE CONSULTA PER LA UF3:

TÍTOL	AUTOR	EDITORIAL	Hi és a la BIBLIOTEC A
COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT ISBN: 9788415426257	M. ^a del Carmen Blanco García	MACMILLAN	SÍ
COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE ISBN: 9973294087884	M ^a José Escudero Serrano	PARANINFO	SÍ
COMUNICACION Y ATENCION AL CLIENTE ISBN: 9788448609733	Javier Ariza Ramírez	McGraw-Hill	SÍ
COMUNICACION Y ATENCION AL CLIENTE	Pilar	EDITEX	SÍ

TÍTOL	AUTOR	EDITORIAL	Hi és a la BIBLIOTEC A
ISBN: 9788490032978	Sánchez		

RECURSOS PROPORCIONATS PEL PROFESSOR PLATAFORMA MOODLE O UNA ALTRA VIA UF3	UF3 NUCLI FORMATIU
Manual del procediment de registre d'entrada i sortida de documents – Generalitat de Catalunya: http://www.gencat.cat/governacio-ap/publ/DGIOA/RES/3REG.PDF	NF1
“Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal”: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1999-23750	NF1
Autoritat Catalana de Protecció de Dades: http://www.apd.cat/ca/index.php	NF1
Tot el que vols saber dels documents i dels arxius – Arxiu General i Registre -- Universitat Autònoma de Barcelona: http://arxiu-general.uab.cat	NF1
“Archivo de documentos” – Publicat per Joaquín Medina Serrano – Autor: Cristina Parera Pascual: http://jms32.eresmas.net/2006/textos/06090901.html	NF1
"Almacenamiento y organización de los documentos digitales" – Toolkit: http://toolkit.cridlac.org/modulo-2-gestion-de-informacion/unidad-1-formacion-y-desarrollo-de-colecciones-digitales/paso-4-almacenamiento-y-organizacion-de-los-documentos-digitales.html	NF1
“Directorio de empresas de servicios documentales” – “Listado de empresas de servicios de externalización” – SEDIC: http://www.sedic.es/directorio_empresas_externalizacion.pdf	NF1
"Destrucción de documentación confidencial" – Universidad Complutense de Madrid: http://gpd.sip.ucm.es/sonia/docencia/master/Trabajos%20Alumnos/Destruccion%20segura%20de%20datos/DestruccionSeguraDatos.pdf	NF1
"Software para la gestión de archivos" – DIGIBIS: DIGIARCH: http://www.digibis.com/software/digiarch.html	NF1

RECURSOS PROPORCIONATS PEL PROFESSOR PLATAFORMA MOODLE O UNA ALTRA VIA UF3	UF3 NUCLI FORMATIU
Programari lliure per als professionals de la informació: http://www.cobdc.net/programarilliure/gestion-documental-software-libre-nuxeo-alfresco-athento/	NF1

