

Programa del Módulo profesional (CFGB):
ATENCIÓN AL CLIENTE

Horas: 65/67

Curso: 2025/2026

Profesor/a: MARÍA JESÚS ESCRICHE GUILLÉN.

Según la ley Orgánica 3/2022, 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional (BOE 01 de abril de 2022) para la programación de este módulo se ha seguido lo establecido en Real Decreto 955/2008, de 6 de junio, por el que se establece el título Técnico Profesional Básico y se fijan sus enseñanzas mínimas (BOE de 23 de junio de 2008) y Orden ECD 842/2024, de 25 de julio, por la que se regulan aspectos organizativos del currículo y se establecen los currículos de determinados Ciclos Formativos de Formación Profesionales de Grado Básico para la Comunidad Autónoma de Aragón.

Además se seguirá lo establecido en el DECRETO 107/2025, de 10 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 91/2024, de 5 de junio, del Gobierno de Aragón por el que se establece la Ordenación de la Formación Profesional del Grado D y del Grado E en la Comunidad Autónoma de Aragón y las Órdenes ECD/842/2024 y ECD/843/2024, ambas de 25 de julio, por las que se regulan aspectos organizativos del currículo y se establecen los currículos de determinados Ciclos Formativos de Formación Profesional de Grado Básico para la Comunidad Autónoma de Aragón.

En el BOE 22/07/2023 en el artículo 95 del RD 659/2023 del 18 de julio, determina que son Ciclos Formativos de Grado Básico, vinculados a estándares de competencia de nivel 1 del Catálogo Nacional de Competencias Profesionales.

El Decreto 91/2024, del 5 junio el Gobierno de Aragón establece la Ordenación de la Formación Profesional de grado D de la Familia Profesional Textil, Confección y Piel.

Dentro de las enseñanzas correspondientes al Título de Profesional Básico en “Arreglo y reparación de artículos Textiles y de Piel” establecidas en el ORDEN de 1 de abril de 2011, de la consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico profesional básico para la Comunidad Autónoma de Aragón

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.

- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- 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).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- 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.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y estos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- 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.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- 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.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

h) Se han definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

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.

b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso.

d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.

f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS.

Libro: "MF1224-1: Información y atención al cliente en servicios de arreglos y adaptación en textil y piel.

Editorial: IC. ISBN:978-84-15886-11-2

Los contenidos a impartir serán los recogidos en el currículo.

RELACIÓN DE ELEMENTOS CURRICULARES DEL MÓDULO

Unidades de Trabajo	RA	CE	Temporalización	Ponderación
			Horas / Trimestre	
Atención al cliente	RA1	a, b, c, d, e, f, g, h, i.	13 horas/1º trimestre	25%
Venta de productos y servicios	RA2	a, b, c, d, e, f, g, h	13 horas/ 1º trimestre 7 horas/ 2º trimestre	8% 10%
Información al cliente	RA3	a, b, c, d, e, f, g, h.	13 horas/ 2º trimestre	23%
Tratamiento de reclamaciones.	RA4	a, b, c, d, e, f.	19 horas/ 3º trimestre	33%

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Evaluación continua:

Evaluación continua:

La asistencia del alumno a clase y a todas las actividades programadas es la condición necesaria que permite la aplicación de la evaluación continua en la enseñanza presencial.

Se fijan los siguientes criterios de calificación:

- Pruebas teórico-prácticas 80%
- Trabajos 20%

Con anterioridad a las propuestas de los trabajos, al alumnado se le explicará si son o no evaluables, los no evaluables tendrán como objetivo realizar las propias prácticas del módulo que se harán en clase y al alumnado les sirve como aprendizaje y autoevaluación.

Actividades de recuperación:

El alumnado que no supere alguna de las situaciones de aprendizaje y no adquiera RA vinculados a las mismas durante el curso, se presentará a la primera evaluación final y el profesorado entregará un plan de aprendizaje individualizado.

Las actividades de refuerzo que se desarrollen para este alumnado deberán centrarse en aquellos RA no alcanzados y en los criterios de evaluación no superados, para ello se realizará un plan de aprendizaje individualizado que secuencie las tareas o indicadores de logro requeridas y establezca los procedimientos de evaluación de estas.

Convocatoria final JUNIO 1:

Se perderá el derecho a la evaluación continua cuando un alumno tenga más de (67x 15%= 10) **10 horas faltas de asistencia durante el curso.**

En el mes de JUNIO se realizará una prueba final con los contenidos de todo el curso y se presentarán los trabajos prácticos establecidos., si así ha quedado reflejado, en el plan de recuperación

Se fijan los siguientes criterios de calificación:

- Pruebas teórico-prácticas 80%
- Trabajos 20%

Convocatoria final JUNIO 2:

El alumno que no supere la 1ª convocatoria del mes de JUNIO se realizará una prueba final con los contenidos de todo el curso y se presentarán los trabajos prácticos establecidos, si así ha quedado reflejado, en el plan de recuperación donde se incluirán los criterios de evaluación.

OTRAS INFORMACIONES RELEVANTES PARA EL ALUMNADO.

En los exámenes:

- Durante el curso escolar, el alumno que termine el examen no deberá de salir del aula hasta que finalice el tiempo establecido. Si un alumno llega tarde, se le permitirá entrar y realizar el examen, pero no contará con tiempo adicional.
- En caso de que un alumno no pueda presentarse al examen en la fecha establecida y aporte el correspondiente justificante, será convocado a la prueba de recuperación, manteniendo la posibilidad de una segunda oportunidad en igualdad de condiciones que el resto de sus compañeros. Si no presenta justificante, deberá igualmente presentarse a la recuperación, pero se considerará que ha perdido una de las oportunidades de evaluación.
- Si se detecta que un alumno está copiando durante un examen, dicho examen quedará invalidado. Se le entregará una nueva prueba, de igual o similar contenido, que deberá completar en el tiempo restante establecido.
- Durante el periodo de exámenes finales, en el que el alumnado acude únicamente a realizar los exámenes, ningún estudiante podrá abandonar el aula antes de transcurridos 30 minutos desde el inicio de este. Asimismo, una vez que algún alumno haya salido del aula, no se permitirá el ingreso de ningún otro estudiante que llegue con un retraso superior a esos 30 minutos.