



I.E.S. ALMINARES

DEPARTAMENTO DE COCINA
Curso: 2º F.P.B.
ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDADES DIDÁCTICAS		OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Septiembre - Diciembre	<p>UNIDAD 1: ATENCIÓN AL CLIENTE</p> <p>El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen Barreras y dificultades comunicativas Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Reconocer la importancia de la comunicación.2. Identificar los diferentes tipos de comunicación y aplicar las técnicas adecuadas en cada uno de ellos.3. Apreciar las ventajas de lograr ser buenos comunicadores dominando los diferentes tipos de comunicación.4. Aplicar todo lo referente a la comunicación para lograr una atención al cliente con altos estándares de calidad.
Enero - Marzo	<p>UNIDAD 2: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</p> <p>Actuación del vendedor profesional Exposición de cualidades de productos y servicios El vendedor: aptitudes, cualidades y funciones El proceso de venta: modelo de actuación. Relaciones con los clientes Técnicas de venta</p> <p>UNIDAD 3: INFORMACIÓN AL CLIENTE</p> <p>El cliente: tipología Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios. Fidelización del cliente Necesidades y gustos del cliente</p>	<ol style="list-style-type: none">5. Conocer cómo debe actuar el vendedor profesional.6. Identificar y saber exponer las cualidades de productos y servicio para lograr una venta.7. Adquirir las cualidades y aptitudes de un buen vendedor en relación a una venta y servicio al cliente.8. Aplicar las diferentes técnicas de venta.9. Poner en práctica en un proceso de venta todas las cualidades, requisitos y aptitudes que caracterizan a un profesional de la venta.10. Reconocer la importancia del cliente en todos los sectores de negocio.11. Identificar los diferentes tipos de clientes y aplicar las técnicas de tratamiento y cortesía adecuadas para cada uno de ellos.12. Investigar las necesidades y gustos del cliente para adaptar nuestra oferta de productos y servicios.

Abril - Junio	<p>UNIDAD 3: INFORMACIÓN AL CLIENTE</p> <p>Objeciones de los clientes y su tratamiento Atención al cliente y nuevas tecnologías</p> <p>UNIDAD 4: TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES</p> <p>Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones Documentos necesarios o pruebas en una reclamación Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España.</p>	<p>13. Aprender a tratar las objeciones planteadas por el cliente.</p> <p>14. Conocer las nuevas tecnologías y cómo aplicarlas en la atención al cliente.</p> <p>15. Reconocer la importancia de las quejas y reclamaciones como medio de lograr un sistema de calidad total.</p> <p>16. Identificar los diferentes tipos de técnicas y procedimientos para su tratamiento.</p> <p>17. Apreciar las ventajas de lograr una buena gestión de las reclamaciones y sugerencias de los clientes.</p> <p>18. Conocer la documentación o pruebas para reclamar y saber utilizar las nuevas tecnologías para el tratamiento de las quejas y reclamaciones.</p> <p>19. Aplicar la normativa relativa a la protección del consumidor y usuario.</p>
---------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

Para la calificación y evaluación del alumnado se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

1. Trabajos escritos (30%).
2. Exposiciones orales individuales y en grupo (30%).
3. Asistencia, puntualidad y actitud en clase (20%).
4. Trabajo diario del alumno, tanto en clase como en casa. Participación. Revisión de tareas, cuadernos y material escolar (20%).

MATERIALES NECESARIOS:

- Cuadernos.
- Otros materiales específicos de cada unidad didáctica.

NOTA: Dado el carácter práctico y abierto de la materia, los bloques de contenidos trimestrales pueden ampliarse o reducirse en función del interés despertado y del enriquecimiento en la consecución de los objetivos que se vaya comprobando.

Este documento es de carácter informativo, se completa con la Programación Didáctica del Departamento. Para más información consultar con el profesorado.