

NOMBRE: ATENCION AL CLIENTE 3005

### **Peluquería y Estética.**

- El módulo consta de un total de 65 horas lectivas.
- El Título Profesional Básico de Peluquería y Estética queda identificado por los siguientes elementos:
- Denominación: Peluquería y Estética
- Nivel: Formación Profesional Básica
- Duración: 2000 horas.
- Familia Profesional: Imagen Personal.
- Referente en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: CINE-3. 5.3.

### **CONTENIDOS BASICOS**

<b>c) Acomodar y proteger al cliente en función de la técnica a realizar garantizando las condiciones de higiene y seguridad.</b>
ñ) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación
p) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial
s) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación
t) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo
u) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado
w) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

x) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

y) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural

- **RECURSOS**

## Recursos didácticos y ubicación

Para poder realizar correctamente las enseñanzas de este módulo, si es posible, dispondremos de:

- Un **aula – taller**
  - Para practicar la atención al cliente
- Un **aula polivalente:**
  - Ordenadores instalados en red,
  - Proyector y pantalla.
  - Internet.
  - Medios audiovisuales e informáticos.
  - Software de aplicación.

### 5. Distribución temporal de los contenidos

Este módulo tiene una carga horaria de 65 horas lectivas, repartidas en tres trimestres y con una distribución semanal de 3 períodos lectivos de 55 minutos cada uno.

Se ha de tener en cuenta que la secuenciación y temporalización de los contenidos que se realiza es sólo una previsión general, ya que se podrá flexibilizar, modificar y/o adaptar en función de las características del grupo, del alumnado y el calendario escolar

UD / UT de la asignatura o módulo		PREVISIÓN INICIAL		
		horas previstas	horas acumuladas	TRIMESTRE
1	Parámetros para recibir a la clientela	5	5	PRIMERO
2	Imagen del personal en el entorno de trabajo	5	10	PRIMERO
3	Comunicación y atención al cliente	5	15	PRIMERO
4	Tipos de clientes	4	19	PRIMERO

5	Técnicas para la detención de las demandas y necesidades del cliente	6	25	SEGUNDO
6	Fases de la atención presencial al cliente	6	31	SEGUNDO
7	Servicios con valor añadido	6	37	SEGUNDO
8	El seguimiento de la clientela	7	44	SEGUNDO
9	Control de calidad en los servicios de peluquería	9	53	TERCERO
10	Tratamiento de reclamaciones	9	62	TERCERO
			62	TOTAL TERMPORALIZADAS
			3	HORAS SIN TEMPORALIZAR

**Se impartirán sesiones semanales, al grupo completo de 2º de FPB en un aula polivalente provista de proyector y pantalla.**

### **Metodología**

Se facilitará la construcción de aprendizajes funcionales. La intervención educativa proporcionará aprendizajes funcionales, es decir, que las competencias y conocimientos que se adquieran en el aula puedan ser utilizados en cualquier situación profesional que lo requiera.

El profesor procederá a la exposición y demostración de los contenidos incluidos en esta programación basándose en los conocimientos previos que tengan los alumnos, para ello, será necesario hacer una detección de ideas previas del alumnado. Poco a poco se irán viendo los contenidos del módulo asegurándose una clara predisposición de este aprendizaje hacia el mundo de la Peluquería.

Cuando el profesor desarrolle un tema siempre se procederá a la realización de las actividades teóricas y/o prácticas relacionadas con ese tema.

Cada contenido del módulo tiene actividades de carácter teórico y práctico:

En la parte práctica se realizarán actividades, trabajos individuales y/o en grupo, exámenes prácticos sobre los contenidos relacionados a los criterios de evaluación, reflejados en la programación junto a su ponderación.

En la parte teórica se realizarán actividades, trabajos individual y/o en grupo, representaciones gráficas, exámenes teóricos,, sobre los conocimientos adquiridos relacionados a los criterios de evaluación.

El profesor dejara tiempo suficiente en las clases teóricas y prácticas para la realización de estas actividades, de este modo podrá ayudar a la comprensión y realización de los mismos, detectando a su vez las dificultades encontradas por los alumnos. Una vez que los alumnos hayan terminado las actividades teóricas y/o prácticas, siempre dentro del plazo previsto por el profesor, se recogerán esas

actividades para su posterior corrección por parte del profesor, tanto las actividades prácticas como las teóricas se recogerán en un cuaderno del profesor de cada alumno con sus correcciones y calificaciones.

Cuando el profesor considere que se ha acumulado materia suficiente se realizara la evaluación de los criterios de evaluación establecidos en la programación. De este modo el profesor podrá recoger información sobre el nivel de aprendizaje de los alumnos durante todo el proceso de enseñanza aprendizaje y así se podrán corregir los posibles defectos detectados en dicho proceso.

Se intentara siempre, en la medida de lo posible, integrar las nuevas tecnologías en el desarrollo de las clases. Buscaremos también un aprendizaje de tipo constructivista en el que el alumnado sea participe de su propia formación, para ello, el profesor guiara a los alumnos para que puedan desarrollar todo su potencial partiendo de sus conocimientos previos y estimulando su capacidad de organización y aprendizaje.

En la metodología de trabajo se buscara la máxima participación posible del alumnado en su propia formación así como durante el desarrollo de las clases. A la vez el profesor analizara las peculiaridades de cada alumno para intentar hacerle mejorar en aquellos aspectos que sea posible.

Se intentara que el alumno sea participativo, autónomo, responsable, trabajador, crítico y respetuoso.

Es fundamental que la estrategia metodológica sea lo más motivadora para el alumnado y el profesor, de este modo ambas partes conseguirán avanzar juntos en el perfeccionamiento del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las actividades teóricas como prácticas que se realicen en clase deben plantear un marco de aprendizaje útil para los alumnos, debemos huir de actividades meramente repetitivas de lo aprendido. En estas actividades se fomentara el trabajo en grupo y la adquisición de distintos roles propios de las dinámicas de grupo.

El profesor informara al grupo por escrito a principios de cada trimestre las actividades teóricas y prácticas, el número total de las mismas, relacionadas con los contenidos previstos en la programación.

En dicho informe se especificaran los criterios generales de realización de la actividad y los criterios de evaluación de la misma.

## Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE 1.</b>
Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN BÁSICO</b>
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
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.
j. Se han presentado las entregas cumpliendo los criterios de formato, organización y plazos de entrega específicos CE propio

<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE 2</b>
Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN BÁSICO</b>
a. Se han analizado las diferentes tipologías de público.
b. Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos 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.
i. Se han presentado las entregas cumpliendo los criterios de formato, organización y plazos de entrega específicos CE propio

<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE 3</b>
Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN BÁSICO</b>
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 ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.
i. Se han presentado las entregas cumpliendo los criterios de formato, organización y plazos de entrega específicos CE propio

<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE 4</b>
Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN BÁSICO</b>
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 éste 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.

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
i.	Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.
j.	Se han presentado las entregas cumpliendo los criterios de formato, organización y plazos de entrega específicos CE propio

## 8. Criterios de recuperación

### PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN

Para aquellos alumnos que a través de la evaluación por criterios de evaluación se haya demostrado que no alcanzan la calificación de 5 puntos en la calificación trimestral, se realizarán actividades de recuperación de trimestre suspenso al inicio del siguiente. Si las recuperaciones se realizan al terminar el trimestre antes de entregar el boletín de notas, en este último figurará la nota original y no la obtenida en la recuperación. El trimestre se recuperará los R.A. no superados, guardando la nota de los R.A. aprobados. El alumno para aprobar tiene que llegar a una nota mínima de un 5.0 sobre 10 en base a los R.A. establecidos. Será el profesor quien especifique al alumno que debe presentar junto al examen a realizar para poder aprobar el módulo.

A su vez el alumno que no apruebe en la primera convocatoria ordinaria irá a la segunda convocatoria extraordinaria en la que podrá presentarse a una prueba objetiva y global de todos los módulos profesionales. Para esta convocatoria no es posible guardar notas de evaluaciones trimestrales aprobadas sino que el alumno se examinará de todo el módulo profesional y deberá obtener como mínimo una puntuación de 5.0 puntos sobre 10. La nota obtenida en esa convocatoria será la que tenga el alumno de nota final del módulo. Si el alumno no se presenta a esta segunda convocatoria extraordinaria será calificado con RC de Renuncia a la Convocatoria. No siendo así en la primera convocatoria ordinaria en la que, de no haber solicitado por escrito la RC, su calificación será suspenso y se perderá esa convocatoria de cara a las 4 disponibles.

Las recuperaciones que el alumno realice en las convocatorias ordinarias del curso tendrá un carácter similar a las actividades realizadas durante el curso. Dado que sólo se dispone de un par de horas para realizarlas, se tratará de exámenes escritos con una batería de preguntas acerca de todo lo trabajado durante el curso. Estas preguntas buscarán evaluar el dominio de los diferentes R.A. y criterios de evaluación.

En el caso de que alguna pregunta tenga alguna particularidad en cuanto a su

calificación (puntuación mayor, menor o restar si es un test) se informará debidamente al alumno. Se respetará la nota obtenida en el examen de recuperación.

## **9. Promoción y titulación**

Se tendrá en cuenta que para promocionar a segundo curso, lo establecido en el artículo Artículo 9. Promoción a segundo curso del Decreto Orden de 19/05/2016, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de Formación Profesional Básica del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Artículo 9. Promoción a segundo curso.

1. Podrán promocionar a segundo curso los siguientes alumnos:

a) Quienes tengan todos los módulos profesionales de primer curso superados. b) Alumnos que tengan módulos no superados y se encuentren dentro de alguno de los casos siguientes, o en ambos casos.

- A decisión del equipo docente, los alumnos que al finalizar el primer curso tengan pendientes uno de los dos módulos asociados a bloques comunes que garantizan la adquisición de las competencias de aprendizaje permanente: Comunicación y Sociedad I ó Ciencias Aplicadas I. En este caso, el equipo docente valorará individualmente para cada alumno las posibilidades de recuperación de los módulos no superados. - Quienes tengan pendientes módulos profesionales asociados a unidades de competencia que no superen el 20% del horario semanal, es decir, 6 horas a la semana.

Los alumnos con módulos no superados que impidan su promoción a segundo curso, repetirán todas las actividades programadas para esos módulos y deberán matricularse como alumnos repetidores.