PRESENTACIÓN DEL MÓDULO:

ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: 3005

Perteneciente al 2º curso de FPB Peluquería y Estética

Duración 117 horas (3 horas a la semana)

Año académico: 2025/2026

1.- CONTENIDOS.

1. Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.

- Barreras y dificultades comunicativas.

- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.

- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.

- Empatía y receptividad.

2. Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.

- Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.

- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.

- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.

- Técnicas de venta.

- Servicios postventa.

- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

3. Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.

- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.

- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.

- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.

- Fidelización de clientes.

- Objeciones de los clientes y su tratamiento.

- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.

- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

4. Tratamiento de reclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.

- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

2.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1. 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 trasmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

RA2. 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 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.

RA3. 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 ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

RA4. 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 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 en el trato.

i) Se ha trasmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

3.- TEMPORALIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS.

RA	UNIDAD DE TRABAJO	TEMPORALIZACIÓN
RA1	1.-Atención al cliente	1º trimestre
RA2	2.-Venta de productos y servicios	1º trimestre
RA3	3.-Información al cliente	2º trimestre
RA4	4.-Tratamiento de reclamaciones	2º trimestre

4.- PONDERACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE

UT	CONTENIDOS	PESO DE CADA TEMA	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	RA
UT 1 ATENCIÓN AL CLIENTE	El cliente y el proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen	10%	Preguntas de examen Práctica en taller	RA1 30%
	Barreras y dificultades comunicativas	5%		
	Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.	10%		
	Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.	5%		
UT 2 VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Actuación del vendedor profesional.	10%	Preguntas de examen Práctica en taller	RA 2 30%
	Exposición de las cualidades de los productos y servicios.	5%		
	El vendedor. Características, funciones y aptitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.	5%		
	El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.	5%		
	Técnicas de venta	5%		
UT 3	-Roles, objetivos y relación cliente-profesional.	10% 5%		RA 3

INFORMACIÓN AL CLIENTE	-Tipologías de clientes y su relación con la prestación del servicio. . Criterios de satisfacción del cliente. . Objeciones de los clientes y su tratamiento.	10% 5%	PREGUNTAS DE EXÁMEN Y PRÁCTICA EN TALLER	30%
UT 4 TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	Técnicas utilizadas en la actuación de reclamaciones.	2%	PREGUNTAS DE EXÁMEN Y PRÁCTICA EN TALLER	RA 4 10%
	Gestión de reclamaciones	2%		
	Alternativas reparadoras	2%		
	Elementos formales que contexturizan una reclamación	2%		
	Documentos necesarios o pruebas en una reclamación	1%		
	Procedimiento de recogida de las reclamaciones.	1%		

5. EVALUACIÓN

5.1 CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación se basará en:

- Recogida de información mediante la observación directa de los alumnos con el fin de valorar los siguientes aspectos:

- Si realiza las actividades propuestas en clase.

- Si hace preguntas relacionadas con el tema tratado en cada momento o contesta a las formuladas por el profesor.

Asimismo, se observarán todos aquellos aspectos que son imprescindibles para el desarrollo de este ciclo formativo:

- Asistencia y puntualidad a las clases.

- Resolución de supuestos prácticos relacionados con los contenidos correspondientes.

- Realización adecuada de fichas de trabajo.

- La participación en trabajos de grupo en el aula.

- Demostrar interés en la realización de trabajos y ejercicios, realizarlos de forma correcta, así como la entrega de los mismos en las fechas establecidas.

- La asistencia a clase con el material necesario.

- Prestar atención al cuidado de su propia imagen.

- La actitud, y respeto hacia los profesores, compañeros y modelos con los que puedan trabajar, así como hacia las instalaciones y medios técnicos utilizados.

- Colaboración con sus propios compañeros, capacidad para trabajar en equipo, así como la capacidad de tomar decisiones en el ámbito de su competencia.

Pruebas escritas relacionadas con los contenidos programados.

A lo largo de cada trimestre se realizarán uno o varios controles escritos de los contenidos impartidos.

Trabajos individuales y/o en grupo.

Esquemas, fichas, el cuaderno de clase...

5.2 CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE CALIFICACIÓN

La evaluación se realizará, puntuando y evaluando todas las actividades que el alumno realice. Asimismo, se evaluarán otros aspectos importantes para el desarrollo de la profesión:

- Deben de disponer de todo el material (libros, apuntes, bata, útiles etc.) a diario.

- Han de mantener una actitud adecuada y correcta, tanto con el profesor como con sus propios compañeros.

- Han de mostrar interés por el cuidado de su propio cuerpo, así como valorar los hábitos de higiene y cuidado corporal.

- Han de mantener las instalaciones y medios técnicos en óptimas condiciones de seguridad e higiene.

- Deben mantener relaciones fluidas con sus compañeros, así como colaborar y participar en la organización y desarrollo de funciones colectivas.

- Han de intervenir activamente en proceso de decisión de forma creativa y positiva, desarrollando un espíritu crítico y aportando soluciones alternativas.

- Deben ser capaces de resolver problemas y tomar decisiones individuales, en el ámbito de su competencia.

- Han de presentar una actitud tolerante hacia las ideas de sus compañeros.

5.3 CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN

Las alumnas que no hayan superado positivamente una evaluación:

- Deberán presentar los trabajos que no han sido aprobados.

- Realizarán un examen de recuperación de los contenidos conceptuales de la evaluación.

6.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En caso de existir alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo, la programación se adaptará a las necesidades del alumno en particular, siempre que la situación no sea claramente incompatible con la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales, así como de la competencia general del título. El alumnado que inicie enseñanzas de formación profesional y presente necesidades específicas de apoyo educativo deberá contar con una valoración de las mismas, ya sea a través del informe psicopedagógico elaborado por un profesional de la orientación educativa en la que se determinen dichas necesidades, o por la aportación de un certificado de discapacidad en vigor, o por un dictamen técnico emitido por especialistas o profesionales sanitarios con identificación y número de colegiado, en el que figure el diagnóstico e informes de revisión que permitan conocer estas necesidades específicas de apoyo educativo. El equipo docente, coordinado por el profesor tutor y con el asesoramiento, en su caso, de los profesionales de la orientación educativa, determinará el tipo de medidas metodológicas, así como las medidas en los procedimientos de evaluación como:

- Utilización de medios técnicos e informáticos para facilitar el desarrollo de las actividades formativas en casos de dificultad en la motricidad fina o déficit visual.
- Utilización de los recursos técnicos para los casos de déficit auditivo.
- Adaptación de los accesos, espacios y mobiliario en los casos de presentar dificultades de movilidad.
- Otras medidas que permitan la realización de las actividades formativas y que a juicio del equipo docente resulten de aplicación.

NOTA: La distribución temporal de los contenidos, la secuenciación y la profundización de los mismos, podrían ser modificados en función de la coordinación con otros módulos, del nivel de conocimientos de los alumnos, etc., con la finalidad de mejorar los resultados y conseguir los objetivos y contenidos mínimos programados. También se podrán ampliar los contenidos si se dispusiera de tiempo suficiente. Si se

realizase algún cambio en la programación durante su desarrollo, quedará reflejado en la memoria final del curso.