

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

RECOMENDACIONES PARA LAS PRUEBAS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS IES LUIS BUÑUEL (MÓSTOLES)

Libros de texto recomendados:

Comunicación y Atención al Cliente Editorial Macmillan.

Comunicación y Atención al Cliente Editorial McGraw.

Instrucciones:

La prueba está dividida en tres bloques. Los tres deberán ser resueltos en las hojas de examen. **Se entregará un único juego de hojas de examen a cada alumno.**

El examen deberá realizarse con bolígrafo (azul o negro) en todos sus apartados.

Cada alumno contará con hojas para usar como borrador. Estas hojas deben ser entregadas al finalizar la prueba junto al juego de hojas de examen.

Prueba:

El examen se realizará según el siguiente esquema e instrucciones:

1. El bloque 1 consiste en 20 preguntas tipo test o tipo Verdadero/Falso. Las respuestas erróneas y cualquier tipo de enmienda, tachadura, corrección, escritura en lápiz o contestación en dos o más opciones se penalizarán con el 25% de la puntuación. Las correctas tendrán una valoración de 0,25 cada una. Las no contestadas ni suman ni restan.
2. El bloque 2 consiste en 10 preguntas de respuesta corta. Cada una de ellas tendrá una valoración de 0,30 puntos.

Estos dos bloques contendrán preguntas sobre contenidos correspondientes a los resultados de aprendizaje 1 a 7 **de este módulo** del Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.

3. El bloque 3 es la realización de un supuesto práctico consistente en dos ejercicios:
 - Ejercicio 1, correspondiente al resultado de aprendizaje 3 según RD. 1584/2011. Valoración de 1 punto.
 - Ejercicio 2, correspondiente al resultado de aprendizaje 6 según RD. 1584/2011. Valoración de 1 punto.