

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

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Libros de texto recomendados:

Comunicación y Atención al Cliente. Editorial McGrawHill.

Comunicación y Atención al Cliente. Editorial Paraninfo.

Instrucciones:

La prueba está dividida en dos bloques que 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 indeleble (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:

La prueba estará basada en los resultados de aprendizaje del módulo establecidos en el Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas:

- 1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.*
- 2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.*
- 3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.*
- 4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.*
- 5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.*
- 6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.*
- 7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.*

Para comprobar que se han adquirido las competencias de estos resultados de aprendizaje la prueba se estructurará en dos bloques:

Bloque 1: consiste en 50 preguntas tipo test de todos los resultados de aprendizaje del módulo. Las respuestas erróneas y cualquier tipo de enmienda, tachadura, corrección, escritura en lápiz o contestación en dos o más opciones se penalizarán con el 33% de la puntuación. Las no contestadas ni suman ni restan. Calificación del bloque: 5 puntos

Bloque 2: consiste en 2 ejercicios prácticos de los resultados de aprendizaje 1,2,3,4,5,6 y 7. Se valorará la concreción de las respuestas, claridad en los planteamientos, corrección ortográfica y gramatical, así como el orden, limpieza y presentación. Cada falta de tildes tendrá una penalización de -0,10 puntos, el resto de faltas de ortografía tendrán una penalización de -0,25 puntos. Calificación del bloque: 5 puntos.

Otras cuestiones:

No se utilizarán aplicaciones informáticas.

Superación de la prueba:

Para superar la materia será necesario obtener en esta prueba una calificación igual o superior a 5 puntos (sobre el total de 10 puntos). Esta calificación se expresa en números enteros, sin decimales.