

MÓDULO: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Examen pruebas libres del curso 2020-21 del ciclo de Administración y Finanzas

LUGAR: IES FEDERICO GARCÍA LORCA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN: los que aparecen en el Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas (BOE del 15/12/2011)

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN EXAMEN:

EJERCICIO 1: examen teórico-práctico tipo test (5 PUNTOS)

- 30 preguntas tipo test: pregunta opción única, de múltiples opciones, y de Verdadero/Falso sobre el temario del módulo
- cada pregunta correcta vale 1 punto
- cada pregunta contestada de forma incorrecta restará 0,25 puntos
- las preguntas en blanco, ni suman ni restan

La calificación final se dará sobre 10 PUNTOS, luego se ponderará la nota sobre 5 PUNTOS

EJERCICIO 2: Ejercicios prácticos (5 PUNTOS)

Ejercicios prácticos y de aplicación, sobre los diferentes contenidos del temario.

CONTENIDOS. Los estipulados en el módulo de CAC del currículo del ciclo de AyF, estructurados en las siguientes 7 UNIDADES DIDÁCTICAS:

1. Técnicas de comunicación institucional y promocional.
2. Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales.
3. Elaboración de documentos profesionales escritos.
4. Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información.
5. Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario.
6. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
7. Organización del servicio posventa.

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA:

Comunicación y Atención al cliente (Ed. Paraninfo)

Comunicación y Atención al cliente (Ed. McGraw.Hill)