

 ies ses estacions	IES Ses Estacions DEPARTAMENT D'ADMINISTRACIÓ (FP) I DEPARTAMENT DE LLENGÜES ESTRANGERES	C/ Marquès de la Fonstsanta nº 12 07005 Palma de Mallorca 971770267 iessesestacions@educaib.eu	
---	---	--	---

PROGRAMACIÓ ADG32_LL_CAC
COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT
• CONTINGUTS
a. Tècniques de comunicació institucional i promocional: Les organitzacions empresarials. Característiques jurídiques, funcionals i organitzatives. Les funcions en l'organització: direcció, planificació, organització i control. Els departaments. Tipologia de les organitzacions. Organigrames. Direcció en l'empresa. Funcions de la direcció. Estils de comandament: direcció i / o lideratge. Teories i enfocaments del lideratge. Processos i sistemes d'informació a les organitzacions: comunicació a la demanda d'informació i la prestació. Tractament de la informació. Fluxos interdepartamentals. Elements i barreres de la comunicació. Comunicació, informació i comportament. Les relacions humanes i laborals en l'empresa. La comunicació interna a l'empresa: comunicació formal i informal. La comunicació externa a l'empresa. Qualitat del servei i atenció de demandes. Mètodes de valoració. Normes de qualitat aplicables. La imatge corporativa i institucional en els processos d'informació i comunicació en les organitzacions. b. Les comunicacions orals presencials i no presencials: Elements i etapes d'un procés de comunicació oral. Principis bàsics en les comunicacions orals. Tècniques de comunicació oral: empatia, assertivitat, escolta activa, somriure i proxèmia, entre altres. Habilitats socials i protocol en la comunicació oral. Formes de comunicació oral. La comunicació verbal i no verbal. Barreres de la comunicació verbal i no verbal. Adequació del missatge al tipus de comunicació i l'interlocutor. Utilització de tècniques d'imatge personal. Comunicacions a la recepció de visites: acollida, identificació, gestió i comiat. Realització d'entrevistes. Realització de presentacions. Aplicació de tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les presentacions. La comunicació telefònica. Procés i parts intervinents. Components de l'atenció telefònica: veu, timbre, to, ritme, silencis i somriure, entre d'altres. Expressions adequades. La cortesia en les comunicacions telefòniques. Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions telemàtiques. Preparació i realització de trucades. Identificació dels interlocutors. Tractament de diferents categories de trucades. Enfocament i realització de trucades de consultes o reclamacions. Administració de trucades. Fer una trucada efectives. Filtrat de trucades. Recollida i transmissió de missatges. La centraleta. Ús del guia telefònica. La videoconferència.



**IES Ses Estacions
DEPARTAMENT
D'ADMINISTRACIÓ (FP)
I
DEPARTAMENT DE LLENGÜES
ESTRANGERES**

C/ Marquès de la Font Santa nº 12
07005 Palma de Mallorca
971770267
iessesestacions@educaib.eu



c. Elaboració de documents professionals escrits:

La comunicació escrita en l'empresa. Normes de comunicació i expressió escrita.

Estils de redacció. Pautes de realització. Tècniques i normes gramaticals. Construcció d'oracions. Normes de correcció ortogràfica. Tècniques de sintetització de continguts. Riquesa de vocabulari en els documents.

Sigles i abreviatures.

Eines per a la correcció de textos: diccionaris, gramàtiques, sinònims i antònims, entre altres.

Estructures i estils de redacció en la documentació professional: informes, cartes, presentacions escrites, actes, sol·licituds, oficis i memoràndums, entre d'altres.

Redacció de documents professionals, utilitzant tractaments de textos.

Comunicació a les xarxes (Intra / Internet, blogs, xarxes socials, xats i missatgeria instantània, entre d'altres). La etiqueta. Tècniques de comunicació escrita a través de:

Fax.

Correu electrònic. Missatgeria instantània. Correu postal.

Altres.

Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en els escrits.

d. Determinació dels processos de recepció, registre, distribució i recuperació de la informació:

La recepció, enviament i registre de la correspondència: llibres d'entrada i sortida. Serveis de correus, circulació interna de correspondència i paqueteria.

Procediments de seguretat i confidencialitat de la informació.

Classificació i ordenació de documents. Normes de classificació. Avantatges i inconvenients. Tècniques d'arxiu: naturalesa. Finalitat del fitxer.

Arxiu de documents. Captació, elaboració de dades i custòdia. Sistemes d'arxiu. Convencionals.

Informàtics.

Classificació de la informació. Centralització o descentralització de l'arxiu. El procés d'arxiu.

Custòdia i protecció de l'arxiu:

La purga o destrucció de la documentació. Confidencialitat de la informació i documentació. Procediments de protecció de dades.

Les bases de dades per al tractament de la informació. El correu electrònic:

Contractació d'adreces de correu i impressió de dades. Configuració del compte de correu.

Ús de les eines de gestió de l'aplicació de correu electrònic.

e. Tècniques de comunicació relacionades amb l'atenció al client / usuari:

El client: els seus tipus.

L'atenció al client a l'empresa / organització:

Variables que influeixen en l'atenció al client / usuari. Posicionament i imatge de marca.

El departament d'atenció al client / consumidor a l'empresa. Documentació implicada en l'atenció al client.

Sistemes d'informació i bases de dades (eines de gestió de la relació amb el client-CRM-). Relacions públiques.

Canals de comunicació amb el client. Procediments d'obtenció i recollida d'informació.



**IES Ses Estacions
DEPARTAMENT
D'ADMINISTRACIÓ (FP)
I
DEPARTAMENT DE LLENGÜES
ESTRANGERES**

C/ Marquès de la Font Santa nº 12
07005 Palma de Mallorca
971770267
iessesestacions@educaib.eu



Tècniques d'atenció al client: dificultats i barreres en la comunicació amb clients / usuaris.

f. Gestió de consultes, queixes i reclamacions:

La protecció del consumidor i / o usuari. El rol del consumidor i / o usuari.

Drets i deures dels consumidors i / o usuaris.

La defensa del consumidor: legislació europea, estatal i autonòmica. Institucions i organismes de protecció al consumidor:

Ens públics.

Ens privats: associacions de consumidors, associacions sectorials i cooperatives de consum.

Reclamacions i denúncies:

Normativa reguladora en cas de reclamació o denúncia. Documents necessaris o proves en una reclamació.

Configuració documental de la reclamació.

Tramitació i gestió: procés de tramitació, terminis de presentació, òrgans o ens intervenen. Mediació i arbitratge: concepte i característiques.

Situacions en les quals s'origina una mediació o arbitratge. La mediació:

Persones físiques o jurídiques que intervenen.

Requisits exigibles. Aspectes formals. Procediment.

L'arbitratge de consum:

Legislació aplicable. Les juntes arbitrals. Organigrama funcional.

Persones físiques o jurídiques que intervenen. Procediment.

g. Organització del servei postvenda:

El valor d'un producte o servei per al client:

Valor de compra. Valor d'ús. Valor final.

Activitats posteriors a la venda:

Tractament de queixes / reclamacions. Assessorament per a l'ús.

Instal·lació. Manteniment. Reparació.

El procés postvenda i la seva relació amb altres processos:

Informació d'entrada: necessitats i expectatives dels clients, situació de la competència, pla estratègic de qualitat, el producte o servei venut, característiques i abast dels productes i serveis, instruccions sobre el producte, informació de períodes anteriors, garantia de qualitat i recursos disponibles.

Informació de sortida: producte apte per a l'ús, usuari preparat per al consum del bé, grau de satisfacció del client, solució a una queixa o inconformitat, informació per al control dels processos, valoració dels productes i dels processos, deficiències del producte o servei i oportunitats de millora.

Tipus de servei postvenda:

Serveis tècnics: instal·lació, manteniment i reparació. Serveis als clients: assessorament i tractament de queixes. La gestió de la qualitat en el procés del servei postvenda: Qualitat interna.

Qualitat externa.

Fases per a la gestió de la qualitat en el servei Postvenda: Planificació.



**IES Ses Estacions
DEPARTAMENT
D'ADMINISTRACIÓ (FP)
I
DEPARTAMENT DE LLENGÜES
ESTRANGERES**

C/ Marquès de la Fonstsanta nº 12
07005 Palma de Mallorca
971770267
iessesestacions@educaib.eu



Aplicació. Control. Millora.

Tècniques i eines per a la gestió de la qualitat: Tempesta d'idees.

Anàlisi del valor.

Arbres d'estructures. Diagrames de causa-efecte. Fluxogrames.

Mètodes del registre de dades. Gràfics i histogrames.

Gràfics de control.

● **CRITERIS D'AVALUACIÓ**

RA1. Caracteritza tècniques de comunicació institucional i promocional, distingint entre internes i externes. Criteris d'avaluació:

- S'han identificat els tipus d'institucions empresarials, descriure'n les característiques jurídiques, funcionals i organitzatives.
- S'han relacionat les funcions tipus de l'organització: direcció, planificació, organització, execució i control.
- S'ha identificat l'estructura organitzativa per a una assistència o la prestació d'un servei de qualitat.
- S'han relacionat els diferents estils de comandament d'una organització amb el clima laboral que generen.
- S'han definit els canals formals de comunicació en l'organització a partir del seu organigrama.
- S'han diferenciat els processos de comunicació interns formals i informals.
- S'ha valorat la influència de la comunicació informal i les cadenes de rumors a les organitzacions, i la seva repercussió en les actuacions del servei d'informació prestat.
- S'ha relacionat el procés de demanda d'informació d'acord amb el tipus de client, intern i extern, que pot intervenir-hi.
- S'ha valorat la importància de la transmissió de la imatge corporativa de l'organització en les comunicacions formals.
- S'han identificat els aspectes més significatius que transmeten la imatge corporativa en les comunicacions institucionals i promocionals de l'organització.

RA2. Realitza comunicacions orals presencials i no presencials, aplicant tècniques de comunicació i adaptant-les a la situació i l'interlocutor. Criteris d'avaluació:

- S'han identificat els elements i les etapes d'un procés de comunicació.
- S'han aplicat les diferents tècniques de comunicació oral presencial i telefònica.
- S'ha aplicat el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials.
- S'han identificat els elements necessaris per realitzar i rebre una trucada telefònica efectiva en les seves diferents fases: preparació, presentació-identificació i realització d'aquesta.
- S'han tingut en compte els costums socioculturals i els usos empresarials i s'ha valorat la importància de la transmissió de la imatge corporativa.



**IES Ses Estacions
DEPARTAMENT
D'ADMINISTRACIÓ (FP)
I
DEPARTAMENT DE LLENGÜES
ESTRANGERES**

C/ Marquès de la Fonstsanta nº 12
07005 Palma de Mallorca
971770267
iessesestacions@educaib.eu



- f. S'han detectat les interferències que produeixen les barreres de la comunicació en la comprensió d'un missatge i s'han proposat les accions correctives necessàries.
- g. S'ha utilitzat el lèxic i les expressions adequades al tipus de comunicació i als interlocutors.
- h. S'han aplicat convenientment elements de comunicació no verbal en els missatges emesos.
- i. S'ha valorat si la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i amb sensibilitat.
- j. S'han comprovat els errors comesos i s'han proposat les accions correctores necessàries.

RA3. Elabora documents escrits de caràcter professional, aplicant criteris lingüístics, ortogràfics i d'estil. Criteris d'avaluació:

- a. S'han identificat els suports i els canals per elaborar i transmetre els documents.
- b. S'han diferenciat els suports més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat i confidencialitat.
- c. S'ha identificat el destinatari, observant les degudes normes de protocol.
- d. S'han diferenciat les estructures i estils de redacció pròpies de la documentació professional.
- e. S'ha redactat el document apropiat, utilitzant una estructura, terminologia i forma adequades, en funció de la seva finalitat i de la situació de partida.
- f. S'han utilitzat les aplicacions informàtiques de processament de textos i autoedició, així com les seves eines de correcció.
- g. S'han publicat documents amb eines de la web 2.0.
- h. S'ha adequat la documentació escrita al manual d'estil d'organitzacions tipus.
- i. S'ha utilitzat la normativa sobre protecció de dades i conservació de documents, establerta per les empreses i institucions públiques i privades.
- j. S'han aplicat, en l'elaboració de la documentació, les tècniques 3R (reduir, reutilitzar i reciclar).
- k. S'han aplicat tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions escrites, valorant la seva importància per a les organitzacions.

RA4. Determina els processos de recepció, registre, distribució i recuperació de comunicacions escrites, aplicant criteris específics de cadascuna d'aquestes tasques. Criteris d'avaluació:

- a. S'han identificat els mitjans, procediments i criteris més adequats en la recepció, registre, distribució i transmissió de comunicació escrita a través dels mitjans telemàtics.
- b. S'han determinat els avantatges i inconvenients de la utilització dels diferents mitjans de transmissió de la comunicació escrita.
- c. Selecciona el mitjà de transmissió més adequat en funció dels criteris d'urgència, cost i seguretat.
- d. S'han identificat els suports d'arxiu i registre més utilitzats en funció de les característiques de la informació que es va a emmagatzemar.
- e. S'han analitzat les tècniques de manteniment de l'arxiu de gestió de correspondència convencional.
- f. S'ha determinat el sistema de classificació, registre i arxiu apropiat al tipus de documents.



**IES Ses Estacions
DEPARTAMENT
D'ADMINISTRACIÓ (FP)
I
DEPARTAMENT DE LLENGÜES
ESTRANGERES**

C/ Marquès de la Font Santa nº 12
07005 Palma de Mallorca
971770267
iessesestacions@educaib.eu



- g. S'han reconegut els procediments de consulta i conservació de la informació i documentació.
- h. S'han respectat els nivells de protecció, seguretat i accés a la informació segons la normativa vigent i s'han aplicat, en l'elaboració i arxiu de la documentació, les tècniques 3R (reduir, reutilitzar, reciclar).
- i. S'han registrat els correus electrònics rebuts o emesos de forma organitzada i rigorosa, segons tècniques de gestió eficaç.
- j. S'ha realitzat la gestió i manteniment de llibretes d'adreces.
- k. S'ha valorat la importància de la signatura digital en la correspondència electrònica.

RA5. Aplica tècniques de comunicació, identificant les més adequades en la relació i atenció als clients / usuaris. Criteris d'avaluació:

- a. S'han aplicat tècniques de comunicació i habilitats socials que faciliten l'empatia amb el client / usuari en situacions d'atenció / assessorament a aquest.
- b. S'han identificat les fases que componen el procés d'atenció al client / consumidor / usuari a través de diferents canals de comunicació.
- c. S'ha adoptat l'actitud més adequada segons el comportament del client davant diversos tipus de situacions.
- d. S'han analitzat les motivacions de compra o demanda d'un producte o servei per part del client / usuari.
- e. S'ha obtingut, si s'escau, la informació històrica del client.
- f. S'ha aplicat la forma i actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client en funció del canal de comunicació utilitzat.
- g. S'han analitzat i solucionat els errors més habituals que es cometien en la comunicació amb el client / usuari.

RA6. Gestiona consultes, queixes i reclamacions de possibles clients, aplicant la normativa vigent. Criteris d'avaluació:

- a. S'han descrit les funcions del departament d'atenció al client en empreses.
- b. S'ha valorat la importància d'una actitud proactiva per anticipar-se incidències en els processos.
- c. S'ha interpretat la comunicació rebuda per part del client.
- d. S'han relacionat els elements de la queixa / reclamació amb les fases que componen el pla intern de resolució de queixes / reclamacions.
- e. S'han diferenciat els tipus de demanda o reclamació.
- f. S'ha gestionat la informació que cal subministrar al client.
- g. S'han determinat els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions.
- h. S'han redactat escrits de resposta, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de comunicació.
- i. S'ha valorat la importància de la protecció del consumidor.
- j. S'ha aplicat la normativa en matèria de consum.

RA7. Organitza el servei postvenda, relacionant-lo amb la fidelització del client. Criteris d'avaluació:



**IES Ses Estacions
DEPARTAMENT
D'ADMINISTRACIÓ (FP)
I
DEPARTAMENT DE LLENGÜES
ESTRANGERES**

C/ Marquès de la Fonstsanta nº 12
07005 Palma de Mallorca
971770267
iessesestacions@educaib.eu



- a. S'ha valorat la importància del servei postvenda en els processos comercials.
- b. S'han identificat els elements que intervenen en l'atenció postvenda.
- c. S'han identificat les situacions comercials que necessiten seguiment i servei postvenda.
- d. S'han aplicat els mètodes més utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda i els elements que intervenen en la fidelització del client.
- e. S'han distingit els moments o fases que estructuraven el procés de postvenda.
- f. S'han utilitzat les eines de gestió d'un servei postvenda.
- g. S'han descrit les fases del procediment de relació amb els clients.
- h. S'han descrit els estàndards de qualitat definits en la prestació del servei.
- i. S'han detectat i solucionat els errors produïts en la prestació del servei.
- j. S'ha aplicat el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes.

● **BIBLIOGRAFIA**

TÍTOL	AUTOR	EDITORIAL
"Comunicació empresarial i atenció al client"	Francisco Javier Ariza Ramírez, Juan Manuel Ariza Ramírez.	Editorial Mc Graw-Hill.
"Comunicación y atención al cliente"	Carmen Blanco García, Francisco Lobato Gómez, y Fernando L. Villagrà.	Editorial MacMillan.
"Manual de comunicacions escrites a l'empresa"	Glòria Sanz Pinyol/ Alba Fraser.	Edició revisada i actualitzada. Correspondència, correu electrònic, informes, notes internes... 71 models de consulta. ISBN 978 8478271832 Editorial Graó.
"Comunicación y atención al cliente"	Héctor M. Pérez Feijoo, Jorge M. Pérez Hernández, Lía López González, Carmen Caballero Bravo.	Editorial Mc Graw Hill.
"Comunicación y atención al cliente"	M ^a José Escudero Serrano.	Editorial Paraninfo.
"Correspondencia comercial"	José Ramón González, Silvia García.	Editorial Libsa.