

2º G.S. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

CURSO 2011-12

ATENCIÓN AL CLIENTE

2ª PARTE

PROFESORA: Beatriz García

Material del curso: Libro de texto de Mc.graw Hill, revista “Emprendedores” y otros artículos extraídos de diversos libros y revistas.

2ª EVALUACIÓN.-

Tema 9 .- La organización en la empresa (tema 1 del libro de texto).

Tema 10.- Principios de marketing interno (tema 2 del libro de texto).

CONTROL: Semana del 12 de enero.

Tema 11- Introducción al marketing (tema 3 del libro de texto).

Tema 12- El mercado (tema 4 del libro de texto).

CONTROL: Semana del 6 de febrero.

Tema 13.- Dirigirse a los clientes (tema 12 del libro de texto).

Tema 14.- Política de servicio (tema 13 del libro).

Tema 15- Gestión integral del cliente (tema 14 del libro).

Después de cada uno de estos temas se irán realizando exposiciones orales sobre los trabajos que habrán presentado los alumnos y serán evaluadas como examen.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.-

- En los exámenes se hará media a partir de 4,5.
- Los trabajos contarán como un examen más.
- En la nota global de cada evaluación los exámenes y trabajos están valorados en un 80%, la actitud, el interés y la participación en clase (incluidos ejercicios diarios) en un 15% y la asistencia a clase en un 5%.
- Si en las notas de cada evaluación y en la final se obtuvieran decimales, se redondeará al alza o a la baja, según criterio del profesor, dependiendo el seguimiento que se haya tenido del alumno.

- En septiembre, el alumno se podrá presentar a las partes del módulo que no haya superado durante el curso o al módulo completo, dependiendo el criterio del profesor y según el seguimiento que se tengan del alumno.
- Si el alumno suspendiera algún examen, saldrá la evaluación suspendida, aunque el resto los tuviera aprobados. Si no se presentara a algún examen, saldrá como no presentado, aunque se tengan más notas.
- Si el alumno faltara dos veces a clase “injustificadamente”, el profesor podrá no permitir que se presente a examen, pudiendo presentarse en la recuperación.

RECUPERACIONES.-

- Cada examen no superado se podrá recuperar mediante un nuevo control que normalmente se realizará en la evaluación siguiente.
- Si en una misma evaluación se realizan varios exámenes, sólo habrá una única recuperación donde se recuperará toda la materia suspendida.
- En las recuperaciones la nota obtenida será la que se tendrá posteriormente en cuenta para el boletín. La nota obtenida en la recuperación de un examen no podrá alcanzar el 10, redondeando a la baja el resultado.
- Los alumnos que lo soliciten podrán presentarse a las recuperaciones para subir nota (pudiendo llegar a 10), pero corren el riesgo de obtener una nota inferior o incluso suspender.

- En septiembre el alumno que tenga materia pendiente e una asignatura o toda completa, tendrá que recuperar toda la materia, esto como norma general, pero si la trayectoria del alumno durante el curso hubiera sido buena, se le respetará sólo para recuperar en septiembre la parte pendiente.