



# CFGS ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

## COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE CURSO 2020-2021

**PROFESORA: M<sup>a</sup> JOSÉ SEMPERE NIELFA**

### **CONTENIDOS:**

#### **1ª EVALUACIÓN**

- Tema 1.- La organización en la Empresa. Proceso de Información y Comunicación.
- Tema 2.- La Comunicación Presencial en la empresa.
- Tema 3.- Comunicación Telefónica y Telemática: Las redes sociales.

#### **2ª EVALUACIÓN**

- Tema 4.- Documentos Escritos al servicio de la Comunicación Empresarial.
- Tema 5.- Tratamiento y envío de información empresarial

#### **3ª EVALUACIÓN**

- Tema 6.- Comunicación y atención comercial
- Tema 7.- Gestión de conflictos y reclamaciones
- Tema 8.- Servicio postventa y fidelización de los clientes

### **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:**

- La media de exámenes se hará a partir de 4,5.
- Para el cálculo de la nota global de cada evaluación, los exámenes tienen un valor del 85%, el interés y la participación en clase (incluidos ejercicios diarios) un 15%.
- Los trabajos contarán como un examen más, teniendo el mismo valor.
- En las notas de cada evaluación, cuando se obtengan decimales se redondeará a la baja, guardando los decimales para el cómputo de la nota final. Si en la nota final se obtuvieran decimales, se redondeará al alza cuando se obtengan décimas igual o superiores a 0,5, en otro caso, a la baja. El mismo sistema se utilizará en las recuperaciones.
- Si el alumno suspendiera algún examen con menos 4,5 se pondrá la evaluación como suspendida, aunque el resto de exámenes estuvieran aprobados. Si no se presentara a un examen o no presentara un trabajo aparecerá como “no presentado”, siempre que se tuviesen más notas y estén aprobadas en el caso contrario se sigue el criterio de arriba. En este caso la nota de actitud se guardará para cuando la evaluación esté aprobada.
- Si algún alumno faltara a clase la hora del examen, deberá comunicar la causa el mismo día a efectos de poder repetírselo con anterioridad a la finalización de esa evaluación o previa a la recuperación. Si no fuera así el examen se hará en la recuperación correspondiente.
- Normalmente la calificación que saldrá en las notas, siempre que esté suspendido, será de 4, a no ser que este alumno haya mostrado una gran falta de interés (se verá en su ficha de actitud o de asistencia) y se le baje a 3 o 2.

- La actitud es valorada en un 15%. Este 15% se divide en varios conceptos: atención, comportamiento, interés, participación en clase, ejercicios en clase y ejercicios en casa. En cada uno de los conceptos se irán anotando negativos que significan que en ese concepto el alumno ha tenido una mala actitud. En el momento en que se reflejen, al menos 6 negativos, sea en un solo concepto o entre todos, dejará de sumarse a la nota final de la evaluación el 15% destinado a la actitud.
  - Con 5 negativos al alumno se le restará 1,25.
  - Con 4 negativos se le restará un 1.
  - Con 3 negativos se le restará 0,75.
  - Con 2 negativos se le restará 0,5.
  - Con 1 negativo se le restará 0,25. .
- Los positivos se pondrán cuando el profesor proponga un trabajo voluntario o su actitud haya mejorado de manera sobresaliente (si tenía negativos) Todo Esto se tendrá en cuenta para compensar un negativo.
- Si el alumno faltara a clase un 15% el profesor podrá decidir que no se presente a los exámenes.
- Si de las faltas computadas, el alumno demostrara que están justificadas (con justificantes médicos), éstas se restarán del total de faltas de asistencia.

## **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, tan sólo habrá una única recuperación donde se recuperará toda la materia suspendida de forma conjunta.
  - En las recuperaciones la nota obtenida será la que se tendrá posteriormente en cuenta para el boletín. La nota máxima que se podrá obtener en la recuperación de un examen será de 6, una vez realizado ya el 85% de los contenidos, a esto se le sumará, su correspondiese, la actitud.
- Los alumnos que lo soliciten podrán presentarse a las recuperaciones para subir nota . Se mantendrá la nota más alta. La nota del examen recuperado aparecerá en el boletín de la evaluación siguiente
- En junio se realizará una recuperación global o parcial según las evaluaciones que hayan quedado (a criterio del profesor, porque esta recuperación no será obligatoria, y será el profesor quien decida si el alumno se presenta o no al examen.)
- Julio.- Tras las recuperaciones de Junio, el alumno que tenga materia pendiente o toda la asignatura, como norma general tendrá que recuperar toda la materia, pero si en la recuperación de junio tuviera una nota de 4 y la actitud del alumno durante el curso hubiera sido buena, recuperará únicamente en la prueba extraordinaria la parte pendiente.