

RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES

Los resultados de aprendizaje son un conjunto de conocimientos, destrezas, habilidades y competencias que esperamos que el alumno adquiera.

0437. Comunicación empresarial y atención al cliente. 160 horas.

Este módulo trata sobre las distintas formas que tiene una empresa de relacionarse con su entorno (clientes, proveedores, administración pública, trabajadores, etc) así como de la realización de documentación y de la forma en que archiva y procesa la información que posee.

Resultados de aprendizaje:

1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.
2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.
3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.
4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.
5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.
7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.
8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.