

## HOJA INFORMATIVA DEL MÓDULO VENTA TÉCNICA (2ºTAC) CONTENIDOS DEL MÓDULO Y SU TEMPORALIZACIÓN (Curso 2018-2019)

### 1er Trimestre

U.T.1. La venta de productos industriales. **18 horas**

U.T.2. La venta de servicios: características. **14 horas**

U.T.3. La venta de servicios: confección de ofertas comerciales. **12 horas**

U.T.4. La venta de productos tecnológicos. **18 horas**

### 2º Trimestre

U.T.5. La venta de productos de alta gama. **14 horas**

U.T.6. La comercialización de inmuebles **18 horas**

U.T.7. El proceso de venta de inmuebles **14 horas**

U.T.8. Telemarketing **12 horas**

**Total de horas asignadas: 120 horas**

Tiempos necesarios, estimados, para el estudio de los contenidos:

U.T.	TÍTULO UNIDADES DIDÁCTICAS	FECHAS DE COMIENZO Y FINALIZACIÓN PREVISTA
1	La venta de productos industriales	19 septiembre a 5 octubre
2	La venta de servicios: características.	8 octubre a 24 octubre
3	La venta de servicios: confección de ofertas comerciales	25 octubre a 16 noviembre
4	La venta de productos tecnológicos	19 noviembre a 13 diciembre
5	La venta de productos de alta gama	13 diciembre a 11 enero
6	La comercialización de inmuebles	14 enero a 4 febrero
7	El proceso de venta de inmuebles	5 febrero a 19 febrero
8	Telemarketing	20 febrero a 13 marzo

- La semana 15 al 19 de octubre está previsto realizar prueba para 1ª evaluación inicial.
- Del 10 al 14 de diciembre está previsto realizar la prueba de 1ª evaluación.
- Del 11 al 15 de marzo está previsto realizar la 2ª evaluación y final de curso antes de semana santa.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1. Elabora ofertas comerciales de productos industriales y del sector primario, adaptando los argumentos de venta a los distintos tipos de clientes (minoristas, mayoristas e institucionales).

RA 2. Confecciona ofertas comerciales de servicios, adaptando los argumentos de venta a las características específicas del servicio propuesto y a las necesidades de cada cliente.

RA 3. Realiza actividades propias de la venta de productos tecnológicos, aplicando técnicas de venta adecuadas y recopilando información actualizada de la evolución y tendencias del mercado de este tipo de bienes.

RA 4. Desarrolla actividades relacionadas con la venta de productos de alta gama, aplicando técnicas que garanticen la transmisión de la imagen de marca de calidad y reputación elevada.

RA 5. Prepara diferentes acciones promocionales de bienes inmuebles, aplicando técnicas de comunicación adaptadas al sector.

RA 6. Desarrolla actividades relacionadas con el proceso de venta de inmuebles, cumplimentando los documentos generados en este tipo de operaciones

RA7. Desarrolla actividades de telemarketing en situaciones de venta telefónica, captación y fidelización de clientes y atención personalizada, aplicando las técnicas adecuadas en cada caso.

### **CRITERIOS GENERALES DE EVALUACIÓN**

- Se han realizado búsquedas de fuentes de información de clientes industriales y mayoristas.
- Se han elaborado argumentarios de ventas centrados en la variable producto, tales como atributos físicos, composición, utilidades y aplicaciones de dichos productos.
- Se han identificado características intrínsecas de los servicios.
- Se han analizado estrategias para superar las dificultades que conlleva la aceptación de una oferta de prestación de servicios.
- Se han analizado carteras de productos/servicios tecnológicos ofertados en los distintos canales de comercialización.
- Se ha organizado la información obtenida sobre innovaciones del mercado, centrándose en las utilidades de productos, nuevos usos, fácil manejo, accesorios, complementos y compatibilidades.
- Se han elaborado ofertas de productos tecnológicos, utilizando herramientas informáticas de presentación.
- Se han establecido las causas que determinan la consideración de un producto como de alta gama, tales como precio, características innovadoras y calidad entre otras.
- Se ha determinado el procedimiento de transmisión de una imagen de alto posicionamiento a través del lenguaje verbal y no verbal, la imagen personal y el trato al cliente.
- Se han seleccionado los argumentos adecuados en operaciones de venta de productos de alto posicionamiento.
- Se ha revisado la seguridad de la mercancía con sistemas anti hurto, comprobando la concordancia etiqueta-producto y el funcionamiento de las cámaras de video vigilancia.
- Se han elaborado mensajes publicitarios con la información de los inmuebles que se ofertan.
- Se han seleccionado las fuentes de información disponibles para la captación de potenciales demandantes—clientes de inmuebles en venta o alquiler.
- Se han realizado estudios comparativos para seleccionar el elemento de nuestra cartera de inmuebles que mejor se ajuste a las expectativas y posibilidades económicas del cliente.
- Se han seleccionado los inmuebles más en consonancia con las necesidades y deseos de los potenciales clientes, presentando la información en forma de dossier.
- Se ha informado de forma clara y efectiva a los clientes de las características y precios de los inmuebles previamente seleccionados.

- Se han programado procesos de negociación comercial para alcanzar el cierre de la operación comercial.
- Se han identificado los distintos sectores donde se ha desarrollado el Telemarketing.
- Se han caracterizado las técnicas de atención personalizada, captación y fidelización del cliente a través del Telemarketing.
- Se han identificado las distintas etapas del proceso de venta telefónica.

## **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

La evaluación formativa de los alumnos se realizará mediante la realización de uno o varios exámenes, el seguimiento de sus trabajos diarios, la entrega de las actividades propuestas por el profesor, la realización de las actividades finales de cada unidad, exposiciones orales, la participación en clase y entrega de cualquier tipo de trabajo en la fecha solicitada por el docente.

Se utilizarán los siguientes instrumentos para la evaluación del aprendizaje:

1. Realización de **pruebas objetivas**: consistirán en la resolución de casos prácticos y la respuesta a una serie de preguntas teóricas. El contenido podrá incluir cualquier asunto que haya sido impartido en el módulo hasta ese momento, sea de ese trimestre o de anteriores.
2. **Actividades de evaluación continua**: las actividades serán entregadas directamente al profesor. Únicamente podrán ser presentadas durante las fechas solicitadas.
3. **La actitud, participación e intervención del alumno en clase**: se valorarán las intervenciones en clase siempre que sean correctas y adecuadas respecto a los contenidos que se estén tratando o se realicen aportaciones a los contenidos vistos en clase y/o ejercicios extras.

## **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

La evaluación del módulo profesional se realizará en el momento de finalización del mismo. Su calificación será expresada en cifras de 1 a 10 sin decimales. Se considerarán positivas las puntuaciones iguales o superiores a cinco.

Siguiendo el proceso de evaluación descrito, la calificación de los alumnos, para las distintas unidades de trabajo, se obtiene sumando las calificaciones asignadas a los mismos por los siguientes conceptos:

- El 30% de la nota se obtendrá de los trabajos y prácticas propuestos en clase, entregados en los plazos previstos, de una actitud positiva en clase, participación, puntualidad, asistencia y buena conducta.

-El 70% de la nota se obtendrá mediante la media de las pruebas objetivas que se realizaron a lo largo de cada evaluación (Se requiere sacar una nota mínima de 5).

- **Evaluación**: Para superar las evaluaciones, los alumnos deberán alcanzar las capacidades terminales asignadas a las unidades didácticas impartidas en el periodo de evaluación. Para lograrlo deberán presentar los trabajos propuestos en el periodo de evaluación y obtener una nota media en las pruebas objetivas realizadas (exámenes) de "5" o más puntos. Las pruebas teórico-prácticas con una nota menor de "3,5" puntos no promedian y, por tanto, deberán recuperarse dichos contenidos.

**Recuperación de evaluaciones**: En aquellos casos en que el proceso del aprendizaje no sea progresivo, es decir, cuando la evaluación positiva de una unidad no implique la superación de las deficiencias y fallos anteriormente detectados, y por lo tanto no pueda llevar implícito la recuperación de las unidades anteriores, se realizarán actividades específicas de recuperación.

En estos casos, cuando algún alumno no haya alcanzado una valoración suficiente en algunos de los conceptos evaluados para los que se considere necesaria su

consecución, se establecerán actividades específicas de recuperación que se realizarán a lo largo de las unidades siguientes.

Estas actividades consistirán en una prueba objetiva (examen).

**La prueba de recuperación final de marzo:** Consistirá en un examen teórico-práctico que comprenderá las evaluaciones suspensas.

**Prueba ordinaria 2:** Se celebrará en junio, los alumnos que la realicen se examinarán de toda la materia del módulo impartida. Solo se evaluarán los contenidos.

**Modelo de examen:** Será en forma de preguntas de respuesta corta a desarrollar y preguntas tipo test; así como la posible inclusión de ejercicios de similares características y dificultad a los realizados en clase.

La ponderación de cada pregunta se reflejará en el enunciado de la prueba y entre todas sumaran un máximo de "10" puntos.

La **evaluación** de los conocimientos adquiridos por el alumno se llevará a cabo por el sistema de evaluación continua y atenderá a los siguientes criterios:

- ✓ Pruebas objetivas periódicas.
- ✓ Actividades desarrolladas en clase.
- ✓ Asistencia a clase

La asistencia a clase es obligatoria, por tanto en el caso de que algún alumno supere el 15% de faltas de asistencia a clase, se considerará que no puede alcanzar los objetivos mínimos planteados y perderá el derecho a la evaluación continua.

### **RECUPERACIÓN:**

En aquellos casos en que el proceso del aprendizaje no sea progresivo, es decir, cuando la evaluación positiva de una unidad no implique la superación de las deficiencias y fallos anteriormente detectados, y por lo tanto no pueda llevar implícito la recuperación de las unidades anteriores, se realizarán actividades específicas de recuperación.

En estos casos, cuando algún alumno no haya alcanzado una valoración suficiente en algunos de los conceptos evaluados para los que se considere necesaria su consecución, se establecerán actividades específicas de recuperación que se realizarán a lo largo de las unidades siguientes.

Estas actividades consistirán en una prueba objetiva (examen).

### **CALIFICACIÓN FINAL DEL MÓDULO**

Deberá tenerse en cuenta todas las calificaciones obtenidas por el alumno en las diferentes evaluaciones. La nota final del módulo será aquella que resulte una vez aplicada la media aritmética de las notas de todas las evaluaciones superadas.

### **PRUEBA ORDINARIA 2.**

Los alumnos pendientes para superar el módulo deberán realizar una prueba objetiva que se valorará con un 100% del final de la nota.

Se celebrará en junio. Los alumnos que la realicen se examinarán de todo el módulo.

### **MODELO DE PRUEBA:**

La prueba consistirá en un examen teórico-práctico de características similares a los realizados durante los dos primeros trimestres.

### **CALIFICACIÓN:**

Solo se evaluarán los contenidos. La nota será de una puntuación máxima de "10".

Superarán la prueba los alumnos que hayan alcanzado la puntuación de "5".

## **FRAUDES EN LAS PRUEBAS Y PROCESOS DE EVALUACIÓN ACADÉMICA**

### **PRÁCTICAS CONSIDERADAS FRAUDULENTAS DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN ACADÉMICA**

Se consideran prácticas fraudulentas en las pruebas de evaluación o en la presentación de trabajos académicos evaluables en el Departamento de Comercio y Marketing del IES “Las Llamas” las siguientes conductas:

1. Copiar los escritos de otros compañeros en los exámenes y otras pruebas de evaluación del procedimiento de aprendizaje del estudiante.
2. Transmitir a otros compañeros información, por vía oral o escrita y por cualquier medio, incluidos los electrónicos, durante la realización de un examen o prueba de evaluación que deba realizarse individualmente y que se refiera al contenido de la prueba, con el fin de defraudar.
3. Realizar un examen o prueba de evaluación de cualquier tipo suplantando la personalidad de otro estudiante, así como concertar o aceptar dicha actuación por parte del suplantado.
4. Utilizar materiales escritos no autorizados o medios telefónicos, electrónicos o informáticos para acceder de manera fraudulenta a datos, textos o informaciones de utilización no autorizada durante una prueba de evaluación y relacionados con la misma.
5. Mantener encendidos y al alcance cualesquiera medios telefónicos, electrónicos o informáticos durante la realización de una prueba evaluable, salvo que por el profesor se haya expresado la posibilidad de hacer uso de ellos durante el desarrollo de la misma.
6. Introducir en el aula de examen o lugar de la prueba de evaluación dispositivos telefónicos, electrónicos o informáticos cuando haya sido prohibido por los profesores responsables de las pruebas.
7. Acceder de manera fraudulenta y por cualquier medio al conocimiento de las preguntas o supuestos prácticos de una prueba de evaluación, así como a las respuestas correctas, con carácter previo a la realización de la prueba, y no poner en conocimiento del profesor responsable el conocimiento previo casual de dicha información.
8. Acceder de manera ilícita o no autorizada a equipos informáticos, cuentas de correo y repositorios ajenos con la finalidad de conocer los contenidos y respuestas de las pruebas de evaluación y de alterar el resultado de las mismas, en beneficio propio o de un tercero.
9. Manipular o alterar ilícitamente por cualquier medio las calificaciones académicas.
10. Negarse a identificarse durante la realización de un examen o prueba de evaluación, cuando sea requerido para ello por el profesor responsable.

11. Negarse a entregar el examen o prueba de evaluación realizado cuando sea requerido para ello por el profesor responsable.
12. Plagiar trabajos, esto es, copiar textos sin citar su procedencia o fuente empleada, y dándolos como de elaboración propia, en los textos o trabajos sometidos a cualquier tipo de evaluación académica.
13. Cambiar o retocar textos ajenos para presentarlos como propios, sin citar su procedencia, en cualquier trabajo sometido a evaluación académica.
14. Infringir cualesquiera otras normas establecidas con carácter obligatorio para la realización de los exámenes o pruebas de evaluación por parte del profesor responsable.

### CONSECUENCIAS DE LA COMISIÓN DE PRÁCTICAS FRAUDULENTAS DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

La comisión de las conductas fraudulentas descritas anteriormente comportará para los autores y, en su caso, para los cooperadores necesarios la nulidad de la prueba o procedimiento de evaluación correspondiente, con la consiguiente calificación de suspenso y la numérica de 0.

Excepcionalmente, el profesor responsable podrá acordar otra calificación distinta, de manera justificada, si considera que el supuesto fraude o práctica prohibida es leve o poco relevante y afecta solo parcialmente al resultado de la prueba.

Asimismo y en función de las circunstancias concurrentes, las conductas anteriormente descritas podrán ser consideradas faltas, ya sea conductas contrarias a la convivencia o conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria, modificado por Decreto 30/2017, de 11 de mayo, y dar lugar a la instrucción de un expediente disciplinario.

Determinadas prácticas fraudulentas de especial gravedad podrían ser incluso constitutivas de delitos, en cuyo caso la Dirección del centro tiene la obligación de poner los hechos en conocimiento de los cuerpos de seguridad correspondientes y del Ministerio fiscal.