

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

CURSO ESCOLAR: 2025-26		
GRADO: Medio	CICLO: 2º DE ESTETICA Y BELLEZA	MÓDULO: MK Y VENTA EN IMAGEN PERSONAL.

ÍNDICE

1. **Introducción.**
2. **Objetivos generales del ciclo.**
3. **Resultado de aprendizaje**
4. **Objetivos del Módulo.**
5. **Contenidos.**
6. **Metodología didáctica.**
 - a **Criterios de evaluación.**
 - b **Actividades de recuperación.**
7. **Materiales, recursos didácticos.**
8. **Actividades complementarias y extraescolares.**
9. **Propuestas de innovación, y uso de las TIC.**
10. **Distribución de unidades didácticas.**
11. **Distribución y desarrollo de las unidades didácticas.**

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

Responsable elaboración	Responsable Revisión	Responsable Aprobación
PROFESOR DEL MÓDULO	DPTO. IMAGEN PERSONAL	Director Titular
Fecha: 23 sept 2025	Fecha: 12 octubre de 2025	Fecha: 16 octubre 2025

1. INTRODUCCIÓN

El Centro Concertado SOPEÑA, está inmerso en el colectivo de centros concertados de la Comunidad Autónoma de Extremadura; aunque es uno de los pocos que cuenta en su estructura académica con docencia en todos los niveles educativos a excepción de Bachillerato. Sólo cuenta en su haber con una línea tanto en Educación Infantil, Primaria y Secundaria, además de contar con Ciclos Formativos de Grado Medio (Gestión Administrativa, Peluquería, Estética y belleza), Ciclo Formativo de Grado Superior (Asistencia a la Dirección).

El Centro SOPEÑA., se encuentra emplazado en el Polígono de la Paz; una zona de Badajoz en constante auge económico, debido a la reciente creación de zonas de ocio - cultura, comerciales y financieras. En las inmediaciones de la zona se celebra semanalmente el mercado de la ciudad.

El Centro Concertado SOPEÑA. está situado en una zona donde con el transcurso de los años se han ido asentando importantes Centros Educativos de carácter público como son el IES Rodríguez Moñino, recientemente ampliado, el IES Maestro Domingo Cáceres, al que nuestro Centro se encuentra adscrito, en sus enseñanzas de Formación Profesional, el Centro Piloto Guadiana, el Centro Glacis, el Centro Santa Marina, todos ellos de Educación Infantil - Educación Primaria y el Centro Concertado Santa Teresa,

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

éste último cuenta con todos los niveles educativos a excepción de Formación Profesional.

El Centro atiende fundamentalmente a un grupo social en su mayoría desfavorecido como objetivo prioritario dentro de su propia identidad y fieles a la inspiración del carisma de su Fundadora Dolores R. Sopeña.

De ahí que la población que acoge nuestro Centro es en su escala socioeconómica media-baja según datos actuales recogidos de la base de datos de la secretaría del Centro.

2.- Objetivos generales del ciclo.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Identificar y clasificar los productos, materiales y útiles, caracterizando sus propiedades y condiciones idóneas de manipulación y conservación, para recepcionarlos, almacenarlos y distribuirlos.
- b) Interpretar las normas diseñadas en los procedimientos para atender al usuario, aplicando los procedimientos descritos desde la hora de la acogida hasta la despedida.
- c) Realizar el análisis del órgano cutáneo, evaluando sus características, para obtener información estética.
- d) Identificar útiles, equipos y cosméticos, evaluando sus características, para seleccionar los idóneos al tratamiento o técnica aplicados.
- e) Higienizar los materiales, equipos e instalaciones, limpiándose, desinfectándolos y esterilizándolos, para mantenerlos en óptimas condiciones.
- f) Aplicar las técnicas adecuadas, siguiendo los procedimientos establecidos y las normas de calidad y seguridad e higiene, para efectuar la limpieza de la piel.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

g) Aplicar las técnicas adecuadas, siguiendo los procedimientos establecidos y las normas de calidad y seguridad e higiene, relacionándolos con las necesidades fisiológicas de la piel, para conseguir su hidratación.

h) Diseñar y ejecutar técnicas de visagismo, de aplicación de cosméticos decorativos y estilos de maquillaje, relacionándolos con las características personales, sociales y profesionales del usuario, para realizar un maquillaje social personalizado.

i) Seleccionar procedimientos mecánicos y químicos para depilar y decolorar el vello, eligiendo y aplicando la técnica adecuada.

j) Efectuar operaciones técnicas de manicura y pedicura, adaptando los procedimientos de ejecución, para cuidar y embellecer manos, pies y uñas.

k) Seleccionar y aplicar materiales y productos de esculpido de prótesis ungueales, siguiendo instrucciones técnicas, en condiciones de seguridad e higiene, para elaborar uñas artificiales.

l) Reconocer las características y propiedades de los Fito cosméticos, geos cosméticos, productos marinos y aroma moléculas, relacionándolos con sus usos y aplicaciones, para asesorar sobre perfumes, fragancias y productos naturales.

m) Analizar los tipos de tratamientos estéticos y los hábitos de vida saludables, relacionándolos con la anatomo-fisiología humana.

n) Identificar operaciones de venta y técnicas publicitarias y de merchandising, valorando las características y demandas del mercado, para promocionar y comercializar los productos y servicios estéticos.

ñ) Seleccionar los cosméticos adecuados atendiendo a las necesidades de la piel y al tipo, composición y forma de presentación de los mismos, para realizar y recomendar su aplicación.

o) Analizar y utilizar los recursos existentes para el «aprendizaje a lo largo de la vida» y las tecnologías de la comunicación y de la información para aprender y actualizar

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

sus conocimientos reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.

p) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.

q) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.

r) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.

s) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van a adoptar y aplicar los protocolos correspondientes, para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.

t) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».

u) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el sector productivo de referencia, durante el proceso de aprendizaje.

v) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

w) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadanos democráticos.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

3.- Objetivos del módulo.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de promoción y venta de productos y servicios en un establecimiento de imagen personal.

La formación contenida en este módulo se aplica a diferentes funciones de este técnico e incluye aspectos relacionados con:

- Atención al cliente.
- Identificación de demandas y necesidades
- . – Identificación del cliente tipo de la empresa.
- Realización de demostraciones de productos y servicios.
- **Realización de campañas promocionales.**
- Acondicionamiento y ambientación del lugar de venta.
- Realización del montaje y mantenimiento de escaparates.
- Atención a reclamaciones y quejas. Las actividades profesionales asociadas a esta

función se aplican en:

- Comercialización y venta de servicios estéticos.
- Comercialización y venta de cosméticos. – Asesoramiento en la venta de

cosméticos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales b), n), ñ), p), q) y r) del ciclo formativo, y las competencias b), m), n), o), p) y q) del título. Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza

- Aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

- Reconocimiento de las diferentes técnicas de ventas.
- Interpretación de los procedimientos de tratamiento de las quejas y reclamaciones del cliente
- . - Programación de acciones de seguimiento postventa
- Puesta en práctica del plan de promoción en un caso supuesto.
- Identificación de los recursos de marketing, publicidad y promoción de productos y servicios de imagen personal.
- Interpretación de las tipologías, del carácter y del rol del cliente.
- Selección y aplicación de técnicas de comunicación.
- Desarrollo de las técnicas de Merchandising.
- Diseño de escaparates.
- Selección y aplicación de técnicas de ventas.

En este apartado también se evaluarán los retos que trabajaremos con otros módulos para fomentar las actividades interdisciplinares. Teniendo en cuenta que un punto importante de nuestra MISIÓN, VISIÓN, VALORES como familia Sopena. Por tanto, se intentará que el alumnado aprenda a trabajar como una familia abierta a todos/as (Acogida), que se presten ayuda mutua (Solidaridad), que aprendan a sacar lo mejor de sí mismos/as (Promoción), que se traten todos/as por igual (Fraternidad), que se respete la diversidad entre ellos/as (Respeto) y que salgan allá donde los/as necesiten (Salir al encuentro).

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

4.- Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Identifica los productos y servicios en empresas de imagen personal, aplicando técnicas de marketing.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha caracterizado el marketing en el ámbito de la imagen personal.
- b) Se han identificado los tipos de marketing.
- c) Se han determinado los elementos del marketing mix que pueden ser utilizados por la empresa.
- d) Se han establecido las diferencias entre un bien, como producto tangible, y un servicio.
- e) Se han especificado las características propias de los servicios.
- f) Se ha analizado la importancia del precio como herramienta del marketing mix.
- g) Se han reconocido los tipos de canales de distribución (mayoristas y minoristas) relacionados con la imagen personal.
- h) Se han valorado las franquicias de peluquería y estética como un tipo de distribución con posibilidades de autoempleo.
- i) Se han identificado los elementos de la servucción.
- j) Se han definido las fases del plan de marketing.

2. Determina las necesidades de los clientes, analizando las motivaciones de compra de productos y servicios de imagen personal.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado al cliente como el elemento más importante en las empresas de imagen personal.
- b) Se han analizado las variables que influyen en el consumo de los clientes de imagen personal.
- c) Se han identificado las motivaciones de compra del cliente.
- d) Se han establecido las fases del proceso de compra.
- e) Se han especificado los niveles de motivación de la teoría de Maslow.
- f) Se ha establecido la clasificación del cliente según su tipología, carácter y rol.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

g) Se han determinado los mecanismos de fidelización de los clientes.

3. Establece pautas de atención al cliente, utilizando las técnicas de comunicación y sus herramientas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha determinado el procedimiento de atención al cliente en todas las fases del proceso desde la recepción hasta la despedida.
- b) Se han identificado los elementos, etapas, barreras y objetivos de la comunicación.
- c) Se han identificado los instrumentos que utilizan las empresas de imagen personal en la comunicación interna y externa. d) Se ha caracterizado la comunicación verbal con los usuarios.
- e) Se ha establecido la secuencia de actuación en una presentación o charla comercial.
- f) Se han identificado las fases de la comunicación telefónica.
- g) Se han analizado los instrumentos de comunicación escrita (cartas, folletos, tarjetas, etc.) h) Se ha valorado la importancia de la comunicación gestual en las relaciones comerciales.
- i) Se han realizado demostraciones de productos y servicios.

4. Utiliza técnicas de promoción y publicidad, justificando la selección de los instrumentos empleados.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los objetivos de la publicidad
- b) Se han establecido las fases de una campaña publicitaria.
- c) Se han especificado los medios publicitarios más utilizados por las empresas del sector.
- d) Se han relacionado los instrumentos de la promoción con los objetivos y los efectos.
- e) Se han establecido las fases de una campaña de promoción.
- f) Se ha realizado una campaña promocional de un producto/servicio de estética.

5. Aplica las técnicas del merchandising promocional, utilizando los instrumentos específicos y adecuándose a la imagen de la empresa.

Criterios de evaluación:

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

- a) Se han establecido los objetivos del merchandising .
- b) Se han clasificado los tipos de compras según el comportamiento del cliente.
- c) Se han especificado los elementos del merchandising.
- d) Se han relacionado los efectos de la ambientación visual, sonora y olfativa con el proceso de venta.
- e) Se ha establecido la distribución de los espacios y productos en los puntos de venta.
- f) Se han identificado la cartelería y los expositores como instrumentos de publicidad en el lugar de venta.
- g) Se ha analizado la función del escaparate y su influencia en la decisión de compra del consumidor.
- h) Se han aplicado y combinado los diferentes elementos del merchandising.

6. Realiza demostraciones de venta de servicios y productos de imagen personal, definiendo las etapas y utilizando las técnicas específicas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las cualidades, actitudes, aptitudes y habilidades que debe reunir un asesor de ventas en las relaciones comerciales
Se han establecido las técnicas de asertividad utilizadas en las relaciones comerciales.
- b) Se han aplicado técnicas de asertividad y habilidades sociales.
- c) Se han establecido las fases y las técnicas de venta.
- d) Se ha establecido la argumentación comercial como fórmula de recomendación al cliente.
- e) Se han establecido las pautas para la resolución de objeciones a la venta.
- f) Se han identificado las señales de cierre de la venta.
Se han establecido estrategias para el cierre de una venta.
- g) Se han establecido los procedimientos para seguimiento postventa en los procesos comerciales.

7. Trata las reclamaciones y quejas, aplicando procedimientos de resolución de conflictos.

Criterios de evaluación:

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

- a) Se ha descrito el procedimiento para la resolución de conflictos y reclamaciones.
- b) Se ha descrito el procedimiento para la recogida de reclamaciones.
- c) Se han identificado las alternativas al procedimiento que se pueden ofrecer al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- d) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.
- e) Se ha registrado la información del seguimiento postventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de clientes como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización.

Este módulo desarrolla todos los contenidos profesionales de Marketing y Venta en Imagen Personal de los Ciclos Formativos de grado medio de Estética y Belleza y de Peluquería y Cosmética Capilar, pertenecientes a la familia profesional de Imagen Personal. Sus destinatarios principales son los futuros profesionales de este sector y sus formadores.

El módulo pretende atender las necesidades tanto de la comunidad educativa como de los profesionales interesados en renovar sus conocimientos en este campo ya que pone a disposición las herramientas que le serán útiles para el dominio de las nociones básicas del MK, tanto en lo que se refiere a la atención al cliente como a la venta de productos y a la prestación de servicios. De igual modo el objetivo principal del módulo en relación con el alumno es darle a conocer los principios básicos de este campo para que sea capaz de ampliarlos en el futuro.

5.-Contenidos correspondientes a cada curso.

CONTENIDOS:

Identificación de productos y servicios en empresas de imagen personal: – Definición y conceptos básicos de marketing:

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

- Necesidad, deseo, demanda, productos, valor, mercado, público objetivo, intercambio.
 - Historia del marketing.
 - El marketing en las empresas de imagen personal. Tipos de marketing: estratégico y operativo.
 - Enfoques empresariales para la venta: enfoques orientados al producto y al cliente o consumidor.
 - El marketing mix: características y elementos.
 - Precio. Distribución. Minoristas y mayoristas. Las franquicias y sus características. Comunicación.
 - Tendencias actuales: marketing responsable, relacional, holístico.
 - Productos y servicios en imagen personal: características.
 - Bienes físicos y servicios.
 - Servicios básicos y servicios aumentados.
 - La servucción o creación de un servicio: proceso para el mismo.
- Determinación de las necesidades de los clientes:
- La importancia del cliente en las empresas de imagen personal.
 - Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo.
 - Necesidades y gustos del cliente:
 - Criterios de calidad del cliente.
 - Clasificación de las necesidades del cliente: Maslow.
 - Variables que influyen en el consumo de los clientes:
 - variables externas del entorno y variables internas.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

– La motivación, la frustración y los mecanismos de defensa.

- Motivaciones racionales y motivaciones emocionales.

- Proceso de decisión de compra.

- La satisfacción de los clientes

- Clasificación de los clientes:

- Biotipos de Sheldon.

- Escuela alemana (Kretschmer).

- Tipología temperamental de Hipócrates.

- Pautas para el tratamiento según distintas tipologías de clientes.

- Fidelización de los clientes: estrategias para mantener al cliente.

Pautas de atención al cliente:

- Procedimiento de atención al cliente en las distintas fases del proceso.

- Etapas y elementos del proceso de comunicación: emisor, mensaje, código, receptor y feedback.

- Objetivos de la comunicación. Tipos de comunicación en una empresa de imagen personal

- Comunicación verbal oral. Técnicas de comunicación interpersonal o colectiva. Las barreras de la comunicación. Organización de charlas. La comunicación telefónica.

- Comunicación verbal escrita. Normas de comunicación y expresión escrita. Instrumentos de comunicación escrita empleados en las empresas de imagen personal: cartas, folletos, documentos internos, tarjetas.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

- Elaboración de artículos para publicaciones del sector.
- Comunicación gestual.
- Importancia del lenguaje. Los gestos y su significado.
- Categorías de la comunicación.
- Presentación y demostración de un producto o servicio. Pautas de realización.

Técnicas de publicidad y promoción:

- La publicidad. Concepto de publicidad. Atributos o cualidades de la publicidad. Objetivos. Identificación del público objetivo. La campaña publicitaria: fases. El mensaje y los medios publicitarios. Aspectos de los medios: alcance, frecuencia, impacto. Elementos que conforman la publicidad como técnica de venta.
- La promoción de ventas. Concepto y clasificación. Características. Principales objetivos y efectos que persiguen las promociones. Destinatarios: profesional, red de vendedores de la empresa, consumidor final. Duración. Instrumentos promocionales utilizados en el sector: incentivos.
- La campaña promocional: fases y diseño de una campaña promocional en imagen personal.
- El mensaje, el medio, el folleto publicitario.

5. Aplicación de las técnicas del merchandising:

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

- Concepto de merchandising. Merchandising básico. Merchandising promocional.

El merchandising en el centro de belleza

- . - Tipos de compras: compras previstas y compras por impulso.

- Elementos del merchandising. La ambientación general. Los puntos de venta.

Elementos exteriores del establecimiento. Los escaparates. Elementos del escaparate:

luz (directa, indirecta o difusa), color, geometría, peso, ritmo, fondo del escaparate, .

El análisis del escaparate. La publicidad en el lugar de venta (PLV): la cartelería y expositores.

- El surtido. Características: coherencia del surtido, rentabilidad, amplitud, profundidad.

- El lineal. La saturación del lineal. El número de facings o frentes.

- Acceso al salón. Puntos calientes y fríos: naturales y artificiales.

- Los soportes y el mobiliario.

- La implantación del producto: horizontal, vertical, cruzada, en malla o red, en vac.

- Comunicación de precios en el merchandising

Las técnicas de venta en imagen personal:

- Características del asesor de ventas. El asertividad y la empatía en el asesor de ventas de productos y servicios de imagen personal.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

– Fases y técnicas de venta. La argumentación comercial. Las objeciones: clasificación y tratamiento de objeciones. El cierre de la venta: señales, técnicas y tipos de cierre.

La venta cruzada

. – Servicio de asistencia postventa. Seguimiento comercial o de postventa: la documentación de seguimiento. Procedimientos utilizados en la postventa. Marketing one-to-one. Marketing relacional. Análisis de la información: los informes comerciales.

7. Tratamiento de quejas y reclamaciones:

– Valoración del cliente sobre la atención recibida: reclamación, queja, sugerencia y felicitación.

– Procedimientos para la resolución de quejas y reclamaciones.

– Elementos de una queja o reclamación: quejas presenciales y no presenciales. –

Procedimientos de recogida de las reclamaciones

. – Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.

• Fichas de clientes, pedidos, inventario: pedidos a proveedores, informes comerciales, estadísticas, liquidación de gastos.

– Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.

– Contratación de seguro

6.- Metodología didáctica que se va a aplicar para impartir el Módulo.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

La metodología que se emplea en las clases será la siguiente:

- Teórico-práctica y coherente con el planteamiento del módulo
- Afectiva y fomentadora de valores
- Métodos expositivos
- Buscando proporcionar al alumno la autonomía necesaria para que se sienta protagonista en su propio aprendizaje
- Exponiendo, siempre que sea posible, el ejemplo idóneo al supuesto práctico impartido
- Apoyada en técnicas de cooperación
- Respaldada en recursos y medios didácticos específicos y funcionales que surgen en la vida real
- Adaptada a unos contenidos y objetivos planificados.

Normalmente se proporcionará a los alumnos los apuntes ya confeccionados y en ocasiones puntuales estos tendrán que ir tomándolo de las clases.

De forma continuada se plantearán trabajos que ayudarán a repasar o comprender mejor lo expuesto en clase.

Se propondrán actividades con el objetivo de adquirir una madurez y actitud crítica ante cuestiones relacionadas con la materia y que influyan en el entorno del alumno.

Durante el curso se intentarán aclarar las ideas de los alumnos y solucionar cualquier tipo de duda o interés que les surjan derivado de la materia. Dando gran importancia a la retroalimentación entre los alumnos y profesor transmitiendo los

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE		RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ		

problemas derivados de su aprendizaje o cuestiones que no queden claras en las explicaciones de clase, de igual forma el profesor transmitirá consejos oportunos para el mejor desarrollo del aprendizaje del alumno.

Se fomentará la lectura comprensiva en las clases para que los alumnos vayan entendiendo la materia a medida que vamos avanzando.

Se intentará motivar a los alumnos de una forma constante en las clases intentando despertar su curiosidad e interés por la materia.

Se fomentará a lo largo del curso el estudio autónomo de la materia, en la que ellos tomen parte activa, se planifiquen y se programen poniendo en práctica un tipo de estudio más maduro.

a. **Criterios de evaluación que** se vayan a aplicar.

El reparto para conformar la evaluación será el siguiente:

50% Exámenes.

20% Actividades y proyecto.

30% Participación y actitud en clase

Si durante alguno de los trimestres, no se realizaran pruebas teóricas o prácticas, el porcentaje que se aplicaría a una de las partes sería del 70%.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

El curso se estructura en dos evaluaciones, al final de cada cual se realizará un examen de evaluación. Se realizarán exámenes parciales que permitan eliminar materia para el examen de cada evaluación, estos parciales (examen + actividades/proyecto + actitud) eliminarán materia siempre que se superen con un 5 sobre 10 puntos el examen.

Los exámenes tanto parciales como de evaluación, podrán contener preguntas tipo test, preguntas cortas, y ejercicios prácticos, indicándose en el propio examen el valor de cada una de las preguntas.

Además, por cada falta de ortografía se restará 0,25 puntos de la nota, por mala presentación o letra ilegible se restará 0,10 puntos.

Se puntuarán las actividades que se propongan, a través de cualquier plataforma, informando siempre a los alumnos de la puntuación de cada trabajo, así como de la fecha de entrega de cada tarea. No se puntuará ningún trabajo que no sea entregado en la fecha y forma indicada.

En cuanto a la participación y actitud, el profesor valorará la misma a través de las clases presenciales, teniendo en cuenta el interés por la asignatura, la implicación y participación en las clases, el respeto por sus compañer@s, el profesorado y el material del colegio. Puede llegar a ser negativa esta calificación cuando el alumnado muestre una actitud que dificulte el desarrollo de las clases.

La calificación final de cada evaluación será la suma de los porcentajes anteriormente mencionados.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

Los trabajos audiovisuales se evaluarán a través de una rúbrica, que se hará conocer al alumnado debidamente.

La calificación final de cada evaluación se calculará conforme a los criterios establecidos anteriormente y la puntuación ha de ser un número entero que se obtendrá mediante redondeo matemático salvo en casos excepcionales donde el profesor considere redondear al alza o a la baja en función del empeño, evolución y motivación que muestre el alumnado. En caso de no aplicar el redondeo matemático se explicarán los motivos en la columna de observaciones de la plantilla de calificaciones.

Para superar cada evaluación hay que tener todos los parciales de la evaluación aprobados, en el caso de suspender alguno, hay que examinarse en la convocatoria de junio de la evaluación completa.

La asistencia a clase es obligatoria en un 85%, por lo que cuando se superen las faltas en un 15% no se podrá superar la asignatura, se entiende por faltas, aquellas que no hayan sido justificadas convenientemente al tutor o al profesorado. En caso de que el alumno supere el 25% de faltas de asistencia siendo estas justificadas o no, perderá el derecho a evaluación continua, exceptuando los casos del alumnado que justifiquen sus ausencias con contrato de trabajo y alta en la Seguridad Social.

L@s alumn@s que se ausenten el día del examen de una U.D, aunque sea por causa justificada solamente se le repetirá el examen el día de la evaluación. En caso de ser la ausencia justificada en un examen de evaluación se pospondrá justo al regreso del alumnado y quedará en las notas como no evaluado.

b.- Las actividades de recuperación.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

Al final de curso se realizará un examen de recuperación que permitirá al alumnado recuperar aquellas evaluaciones que tengan pendientes.

Además, se proporcionará al alumno todo el apoyo que precise para el estudio del módulo de cara a la recuperación de final de curso.

7.- Materiales, recursos didácticos: materiales, recursos, libros de texto... que se vayan a utilizar en la labor docente.

Libro de texto Paraninfo. Revistas especializadas, trabajos a través de internet

8.- Actividades complementarias y extraescolares que se pretenden realizar.

Las propias que se realicen en el ciclo, se apoyarán.

9.-Propuestas de innovación, y uso de las TIC.

Se potenciará el uso de las nuevas tecnologías para realizar trabajos de la materia.

10.-Distribución de unidades didácticas.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

1º EVALUACIÓN	Nº Sesiones:
U.D1. EL MARKETING EN LAS EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL.	Sep/Octubre
2. EL CLIENTE Y SUS PAUTAS DE ATENCIÓN.	Noviembre/Diciembre
2º EVALUACIÓN	Nº Sesiones
U.D3. PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MERCHANDISING.	Dicie/Enero
U.D.4. TÉCNICAS DE VENTAS EN LA IMAGEN PERSONAL.	Febrero.

11.- Distribución y desarrollo de las unidades didácticas.

U.D 1. EL MARKETING EN LAS EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL

Temporalización:

Nº sesiones: 8 Mes que ocupa: Septiembre/Octubre

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

.Resultados de aprendizaje.

- _ Qué se entiende por marketing.
- _ Que son el MK estratégico, MK operacional y MK mix.
- Que es un plan de MK y que funciones tiene.
- Cómo elaborar un plan de MK para una empresa de imagen personal.

. Criterios de evaluación:

- Se ha identificado el concepto básico de MK.
- Se han distinguido los diferentes conceptos de MK estratégico, Mk operacional y Mk mix.
- Se ha determinado como elaborar un plan de MK para una empresa de imagen personal.

.Contenidos:

- ¿Qué es el MK?
- La obtención de información.
- Las decisiones estratégicas.
- El MK Mix.
- Plan de MK

UD 2: EL CLIENTE Y SUS PAUTAS DE ATENCIÓN.

.Temporalización:

Nº sesiones: 10 Mes que ocupa: /Noviembre/Diciembre.

.Resultados de aprendizaje :

- Tipos de clientes que existen.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE		RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ		

- Tipos de compras que realizan los clientes
- Necesidades y gustos del cliente de imagen personal
- Variables que influyen en el proceso de compra
- Cómo mejorar nuestras habilidades de comunicación.
- Cuáles son las principales barreras a la comunicación.

.Criterios de evaluación:

- Se han identificado los tipos de clientes que existen.
- Se han identificado los tipos de compra que realizan, necesidades y gustos del cliente de imagen personal.
- Se han determinado las variables que influyen en el proceso de compra.
- Se han determinado las habilidades de comunicación y las principales barreras.

.Contenidos :

- El cliente
- Proceso de decisión de compra
- Variables que influyen en la compra
- Las motivaciones de compra
- Características de la comunicación en el ámbito de la imagen personal
- Cómo mejorar nuestras habilidades de comunicación.
- Cuáles son las principales barreras de la comunicación

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

U.D.3. TÉCNICAS DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MERCHANDISING.

. Temporalización:

Nº de sesiones: 10. Mes que ocupa: Febrero.

. Resultados de aprendizaje:

- Conocer la importancia de la publicidad en la imagen personal.
- Identificar las promociones en las ventas.
- Conocer el significado de Merchandising.
- Conocer la selección del surtido, disposición del producto, cartelería,, influencia de los sentidos.....
- aber las condiciones que debe cumplir un escaparate y sus funciones.

.Criterios de evaluación:

- Se ha identificado las fases de las campañas publicitarias en la imagen personal y su importancia.
- Se ha conocido el objetivo de las promociones.
- Se ha observado la importancia de aplicar técnicas de merchandising en los centros de belleza.
- Se ha conocido la selección del surtido y sus parámetros de exposición..
- Se han identificado los diferentes niveles de exposición del producto.
- Se ha identificado la importancia de la decoración en los centros de imagen personal.
- Se han identificado las funciones del escaparate.

.Contenidos:

- La publicidad en la imagen personal.
- Las promociones de ventas.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

- El merchandising.
- La selección del surtido.
- la disposición de los productos.
- La animación del entorno.
- El escaparate.

U.D 4. TÉCNICAS DE VENTA EN LA IMAGEN PERSONAL..

. Temporalización:

Nº de sesiones: 10. Mes que ocupa: Diciembre/Enero

.Resultados de aprendizaje:

- Conocer las actividades de ventas que se desarrollan en la empresa de imagen personal.
- Conocer las fases de una venta.
- Actuar en cada fase para que la venta se lleve a cabo.
- Identificar las quejas, conflictos y reclamaciones
- Saber cómo tratar las reclamaciones en el centro estético.

.Criterios de evaluación:

- Se ha valorado las actividades de ventas que se desarrollan en la empresa de imagen personal..
- Se ha identificado las diversas fases de una venta.
- Se ha considerado como actuar en cada fase para que la venta se pueda llevar a cabo.
- Se ha determinado la atención a las quejas y reclamaciones.
- Se ha identificado como y cuando se presentan.
- Se ha determinado cómo tratar las reclamaciones en el centro de estética.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

.Contenidos:

- Actividades de ventas.
- Fases de la venta:
- .Preparación de las ventas
- Toma de contactos.
- Sondeo.
- Presentación del producto
- Cierre de la venta.
- Seguimiento de las ventas.
- Conflictos , quejas y reclamaciones.
- Estrategias para solucionar conflictos.
- Instrumentos para reclamar.
- Procedimientos para reclamar.
- Legislación relativa a las reclamaciones.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

Anexo. Se adjuntan rúbricas de trabajo.

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE	RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ	

RÚBRICA DE ACTITUD				
CATEGORÍA	9-10	5-8	3-4	1-2
ATENCIÓN	Atiende siempre a la explicación y muestra interés	normalmente atiende a la explicación y muestra interés aunque a veces se distraiga	A VECES atención y hay momentos en los que se evade de clase	Nunca atención y molesta a los demás
RESPECTO	Guarda atención y respeta las normas	normalmente guarda silencio pero sólo en situaciones en las que se le pide sin necesidad de llamar la atención.	a veces silencio, pero calla cuando se le llama la atención	nunca guarda silencio nunca y falta el respeto a los compañeros continuamente.
PARTICIPACIÓN	Participa y aporta ideas	Si, participa, pero sólo cuando se le pregunta. A veces aporta ideas.	No participa, pero hace comentarios puntuales del tema. Raramente aporta ideas.	No participa ni aporta ideas.
ESFUERZO	Siempre estudia y realiza las actividades, tareas, etc.	Estudia o trae las actividades y tareas, pero de manera irregular.	Estudia, pero no trae las tareas casi nunca.	No estudia, ni tampoco trae las actividades ni las tareas.
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	Es puntual, no falta nunca	Es puntual y no falta nunca o casi nunca	Es puntual en muchas ocasiones. Falta algunas veces	Con frecuencia llega tarde, falta muchas veces.
USO DEL MATERIAL	Usa el material con respeto	Usa el material con respeto casi siempre	Usa el material con poco respeto	Usa el material con muy poco respeto llegando incluso a romperlo deliberadamente

Rúbrica conceptual. Trabajos

	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO FPE		RPC01.3a
	CENTRO CONCERTADO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL. SOPEÑA BADAJOZ		

RÚBRICA PARA EVALUAR UNA PRESENTACIÓN DE DIAPOSITIVAS

	4 EXCELENTE	3 SATISFACTORIO	2 MEJORABLE	1 INSUFICIENTE
Portada y título	La portada y título se ajustan muy bien a los contenidos de la presentación. El título es sugerente y muy creativo.	La portada y el título se ajustan bien a los contenidos de la presentación. El título es atractivo.	La portada y el título se ajustan suficientemente al contenido de la presentación.	La portada y el título no se ajustan a los contenidos de la presentación.
Índice	En el índice aparecen muy bien reflejados todos los apartados del tema investigado. A lo largo de la presentación se respeta el índice, marcando a qué apartado del índice se refiere.	En el índice aparecen bien reflejados los apartados del tema investigado. A lo largo de la presentación se respeta el índice.	En el índice aparecen los apartados suficientes del tema investigado. A lo largo de la presentación se respeta siempre el índice.	En el índice no aparecen los aspectos principales del tema investigado. A lo largo de la presentación no se respeta el índice.
Información o contenido	La información se ajusta a lo pedido. El contenido es rico. El orden de la información es coherente. Existe una gran <u>relación</u> entre texto e imagen.	La información se ajusta a lo pedido. El contenido es adecuado. El orden de la información es coherente. Existe <u>relación</u> entre texto e imagen.	La información no siempre se ajusta a lo pedido. El contenido no siempre es adecuado. El orden de la información no siempre es coherente. No siempre existe <u>relación</u> entre texto e imagen.	La información no se ajusta a lo pedido. El contenido no siempre es adecuado. El orden de la información no es coherente. No <u>existe relación</u> entre texto e imagen.
Nivel lingüístico y ortografía	Utiliza palabras relativas al campo semántico del tema de estudio. Es muy apropiado para explicar a los compañeros. No existen errores ortográficos.	Utiliza palabras relativas al campo semántico del tema de estudio. La mayoría de las veces, es apropiado para explicar a los compañeros. La ortografía es buena. Falta algún acento	No utiliza palabras relativas al campo semántico del tema de estudio. Algunas veces, es apropiado para explicar a los compañeros, y otra no. La ortografía es suficiente pero existen dos faltas de ortografía.	No utiliza palabras relativas al campo semántico del tema de estudio. La mayoría de las veces, es inapropiado para ser entendido por los compañeros. Existen importantes fallos ortográficos.
Otros <u>recursos</u>	A lo largo de la presentación, aparecen imágenes, direcciones de Internet (3-4) y videos relacionados con el tema (3)	En la mayoría de la presentación, aparecen imágenes, direcciones de Internet (2-1) y videos relacionados con el tema (2)	En parte de la presentación, aparecen imágenes, direcciones de Internet (1) y videos relacionados con el tema (1)	Presentación pobre en imágenes, y sin direcciones de Internet ni videos. Si aparecen, no tienen que ver con el tema.