

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

| | | | |
|---|---|-------------|----|
| MÓDULO FORMATIVO | OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR (Transversal) | Duración | 60 |
| | | Transversal | |
| Código | MF1768_1 | | |
| Familia profesional | HOSTELERÍA Y TURISMO | | |
| Área profesional | Juegos de Azar | | |
| Certificado de profesionalidad | OPERACIONES PARA EL JUEGO EN ESTABLECIMIENTOS DE BINGO | Nivel | 1 |
| Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad | Admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar | Duración | 40 |
| | Venta de cartones de bingo | | 60 |
| | Locución y pago de premios en salas de bingo | | 50 |
| | Prácticas profesionales no laborales | | 40 |

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1768_1 Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Valorar la imagen general, comportamiento y actitudes que proyecta el personal de establecimientos de juegos de azar en relación con las normas más habituales de estas organizaciones y las consecuencias para la misma que puede ocasionar una imagen negativa.

CE1.1 Valorar las consecuencias de una imagen personal contraria a las normas internas de un establecimiento de juegos de azar.

CE1.2 Argumentar la importancia de mantener un trato amable y educado con los clientes, utilizando las formas de cortesía elementales u otras habituales contextualizadas al trato con clientes en este tipo de establecimientos.

CE1.3 Valorar el comportamiento verbal y no verbal del personal en la percepción de la organización por parte del cliente y en sus posibilidades de fidelización.

CE1.4 En situaciones de atención a clientes en establecimientos de juegos de azar:

- Utilizar diferentes formas de saludos siguiendo las instrucciones recibidas.
- Aplicar diferentes estilos de comunicación en función del puesto en el establecimiento.
- Identificar aspectos a mejorar en situaciones simuladas de atención a clientes en establecimientos de juegos de azar.

C2: Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial con clientes, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales rutinarios en establecimientos de juegos de azar.

CE2.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en establecimientos de juegos de azar para transmitir la información oral.

CE2.2 Identificar los parámetros de calidad de servicio habituales en los protocolos de comunicación con clientes en establecimientos de juegos de azar, tales como escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible u otros.

CE2.3 Identificar las demandas de información más habituales por parte de clientes en establecimientos de juegos de azar.

CE2.4 Identificar las demandas de información por parte de clientes que sobrepasan su responsabilidad, en función de diferentes puestos de trabajo en establecimientos de juegos de azar.

CE2.5 Identificar las tipologías de clientes más habituales en función de los distintos juegos y de los diferentes establecimientos: casinos, salas de bingo y salones de juego.

CE2.6 Argumentar la necesidad de mantener la confidencialidad y discreción en la comunicación con clientes de establecimientos de juegos de azar.

CE2.7 En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, a través de situaciones simuladas de transmisión y recepción de información a clientes en establecimientos de juegos de azar, y en función del puesto de trabajo simulado:

- Identificar con precisión al interlocutor y el objeto de la comunicación.
- Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida.

- Identificarse mostrando una imagen positiva, adoptando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.
- Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de interlocutor.
- Transmitir los mensajes con claridad y precisión, asegurando la comprensión por el interlocutor.
- Asegurar que la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
- Distinguir los errores cometidos y proponer las acciones correctivas necesarias.

C3: Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con superiores jerárquicos y otros miembros del establecimiento de juegos de azar, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones existentes.

CE3.1 Identificar las comunicaciones habituales que se producen con superiores jerárquicos y otros miembros de establecimientos de juegos de azar.

CE3.2 Identificar las diferencias existentes entre comunicación con clientes internos y externos del establecimiento.

CE3.3 A partir del desarrollo de casos debidamente caracterizados de situaciones de trabajo, en los que se experimentan diferentes formas de distorsión, interferencias, barreras, dificultades, y otras alteraciones en la comunicación interpersonal, habituales en establecimientos de juegos de azar:

- Identificar en cada caso, las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación.
- Explicar cómo interactúan en las comunicaciones interpersonales, el nivel de tarea –racional–, con el nivel de relación –emocional–, y las principales dificultades que afectan a los resultados de trabajo.

CE3.4 A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se reciben o se emiten críticas y comentarios a la actividad laboral:

- Expresar las opiniones críticas y las discrepancias, tanto a superiores jerárquicos como a otros miembros del establecimiento, de forma concreta y objetiva, evitando descalificaciones verbales o gestuales.
- Recibir las opiniones críticas, tanto de superiores jerárquicos como a otros miembros del establecimiento, con calma y sin reacciones negativas.

CE3.5 En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo y a través de simulaciones de diferentes puestos de trabajo:

- Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
- Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado.
- Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.

C4: Aplicar pautas básicas de actuación ante quejas y reclamaciones de clientes en establecimientos de juegos de azar, siguiendo criterios y procedimientos establecidos por diferentes organizaciones.

CE4.1 Explicar las pautas básicas de resolución de conflictos en relación con las situaciones conflictivas con el cliente más habituales en establecimientos de juegos de azar.

CE4.2 Identificar la documentación más habitual que se utiliza en establecimientos de juegos de azar para recoger una reclamación y citar la información que debe contener.

CE4.3 Identificar las quejas o reclamaciones que sobrepasan la responsabilidad asignada en función del puesto de trabajo y que deben ser canalizadas a un superior.

CE4.4 En un supuesto práctico de quejas de clientes en diferentes establecimientos de juegos de azar y en diferentes puestos de trabajo, aplicar técnicas sencillas de resolución de conflictos e identificar las que excedan su responsabilidad.

CE4.5 Determinar las buenas prácticas para la eliminación o minimización de los factores de riesgo personales derivados de la atención al cliente en casos de quejas y reclamaciones.

Contenidos:

1. Comunicación y atención al cliente en establecimientos de juegos de azar

- La comunicación :
 - Técnicas de comunicación habituales en estos establecimientos
 - El proceso de comunicación y barreras habituales en establecimientos de juegos de azar
 - Resolución de problemas de comunicación
 - Características de la comunicación
 - Comunicación verbal y no verbal habitual en establecimientos de juegos de azar:
 - Instrucciones
 - Mensajes
 - Signos
 - Señales
- Tipos de clientes habituales en función de los juegos y de los establecimientos:
 - Casinos
 - Salas de Bingo

- Salones de juego
- Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- Reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en establecimientos de juegos de azar
 - Imagen corporativa:
 - Uniformidad
 - Comportamientos que la dañan

2. Comunicación con clientes frente a quejas y reclamaciones:

- Quejas y reclamaciones de clientes habituales en establecimientos de juegos de azar
- Procesos de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones
 - Técnicas en situaciones de quejas y reclamaciones
 - Escucha activa y empática
 - Asertividad
 - Resolución de conflictos
- Seguridad personal en caso de conflicto con clientes

3. Comunicación interna efectiva en establecimientos de juegos de azar

- Flujos de comunicación habituales en establecimientos de juegos de azar:
 - Información gráfica
- Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo:
 - El feed-back y la escucha efectiva
 - Actitudes, comportamientos y señales de escucha
 - Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia del puesto
 - Identificación de dificultades y barreras habituales en la comunicación en establecimientos y juegos de azar y soluciones
 - Utilización de técnicas asertivas en situaciones de trabajo propias de establecimientos de juegos de azar
- Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos internos en establecimientos de juegos de azar:
 - Características e identificación:
 - Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo en establecimientos de juegos de azar
 - Conflictos, críticas y discrepancias relacionadas con la tarea
 - Conflictos del ámbito de las relaciones
 - Control emocional:
 - Comportamientos y señales básicas
 - Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos
 - El conflicto como oportunidad de mejora

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

No se requieren criterios de acceso

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.