

### DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN SERVICIOS DE ARREGLOS Y ADAPTACIONES DE ARTÍCULOS EN TEXTIL Y PIEL	Duración	50
Código	MF1224_1		
Familia profesional	TEXTIL, CONFECCIÓN Y PIEL		
Área profesional	Confección en textil y piel		
Certificado de profesionalidad	Arreglos y adaptaciones de prendas y artículos en textil y piel	Nivel	1
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Materiales, herramientas, máquinas y equipos de confección	Duración	70
	Técnicas básicas de corte, ensamblaje y acabado de productos textiles (Transversal)		60
	Operaciones de reparación de prendas de vestir y ropas de hogar		40
	Técnicas básicas de corte, ensamblaje y acabado de productos textiles (Transversal)		60
	Adaptaciones en prendas de vestir		60
	Personalización en prendas de vestir		30
	Prácticas profesionales no laborales en arreglos y adaptaciones de prendas y artículos en textil y piel		80

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia UC1224\_1 ATENDER AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS DE ARREGLOS Y ADAPTACIONES DE ARTÍCULOS EN TEXTIL Y PIEL

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

##### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Comunicar y atender al cliente en establecimientos dedicados al arreglo o adaptación de artículos en textil y piel, utilizando los protocolos básicos habituales para comunicarse de forma efectiva con clientes.

CE1.1 Reconocer técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente.

CE1.2 Describir las cualidades que debe poseer y las actitudes que debe desarrollar la persona que atiende al cliente en las relaciones comerciales de servicios de arreglos y adaptaciones de artículos en textil y piel.

CE1.3 Explicar las técnicas para potenciar la presencia y el vínculo del cliente.

CE1.4 Especificar variables que pueden ser aplicadas para mejora del resultado y servicio.

CE1.5 A partir de un caso práctico, debidamente caracterizado, sobre información del servicio de arreglos o adaptaciones de artículos en textil y piel:

- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades.
- Realizar las preguntas oportunas con lenguaje claro y comprensible.
- Aplicar las técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente.
- Describir con claridad las características del producto y el servicio demandado.
- Presentar el presupuesto de acuerdo a tarifas establecidas.
- Indicar el plazo de entrega, en caso, que se concrete.

C2: Explicar los tipos de arreglos o adaptaciones que admiten diferentes artículos en textil y piel para mantenerlos en uso.

CE2.1 Describir las características de distintos tipos de artículos fabricados en relación con el servicio de arreglos y adaptaciones, destacando las ventajas e inconvenientes.

CE2.2 Diferenciar tipos y características de arreglos o adaptaciones que es posible realizar sobre artículos en textil y piel.

CE2.3 Explicar diferentes tipos de arreglos o adaptaciones que admiten los artículos según su destino y uso.

CE2.4 Indicar las operaciones más comunes que se realizan en un servicio de arreglo o adaptaciones de artículos en textil y piel.

CE2.5 Explicar las acciones que se pueden realizar de carácter irreversible sobre artículos en textil y piel.

CE2.6 A partir de un supuesto práctico, debidamente caracterizado, observar artículos en textil y piel para el posible arreglo o adaptación:

- Identificar el tipo de artículo, sus componentes y materiales.
- Describir el tipo de arreglo o adaptación demandado.
- Reconocer las posibilidades de realizar la demanda.
- Valorar posibilidades de mejora del resultado y servicio demandado.
- Enumerar los materiales necesarios.

- Explicar las operaciones requeridas.
- Cumplimentar el documento con los datos del artículo.

C3: Aplicar técnicas de recepción/almacenaje de diferentes artículos en textil y piel para proceder a su arreglo o adaptación.

CE3.1 Identificar actuaciones de recepción según el tipo de artículos en textil y piel que se va a manipular.

CE3.2 Interpretar y cumplimentar los documentos de recepción de artículos en el servicio.

CE3.3 Explicar las condiciones de higiene y limpieza que deben tener los artículos en textil y piel para su recepción en un servicio de arreglo o adaptaciones.

CE3.4 Identificar las operaciones que hay que realizar, según el servicio solicitado para informar al cliente.

CE3.5 Explicar los procedimientos de identificación de los artículos en textil y piel para su almacenaje en un servicio de arreglos.

CE3.6 Reconocer diferentes procedimientos de almacenaje de artículos en textil y piel en la recepción para su arreglo o adaptaciones y posterior manipulación en el servicio.

CE3.7 A partir de un supuesto práctico, debidamente caracterizado de recepción de artículos en textil y piel para su arreglo o adaptación:

- Identificar el tipo de artículo, sus componentes y materiales.
- Reconocer el tipo de arreglo o adaptación que demanda el cliente.
- Informar al cliente de las operaciones que requiere el servicio solicitado.
- Comprobar el estado de higiene y limpieza de prenda o artículo.
- Identificar y almacenar la prenda o el artículo en la forma correcta y según servicio requerido.
- Cumplimentar documentos con la información que requiere el servicio.

C4: Aplicar técnicas de realización de cálculos precisos para el presupuesto de arreglos y adaptaciones de artículos en textil y piel, utilizando tarifas establecidas.

CE4.1 Describir los gastos directos e indirectos que se incluyen en el presupuesto de los arreglos y adaptaciones de artículos en textil y piel.

CE4.2 Explicar cómo se calculan los tiempos de las distintas operaciones implicadas en el arreglo, aplicando las tarifas establecidas.

CE4.3 Interpretar y cumplimentar los documentos de presupuestos de los arreglos y adaptaciones de artículos.

CE4.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, calcular un presupuesto de arreglos o adaptaciones de artículo en textil y piel, aplicando pautas dadas:

- Deducir los gastos de materiales, aplicando pautas dadas.
- Deducir los gastos indirectos que le afectan, aplicando pautas dadas.
- Deducir el tiempo necesario para el arreglo o transformación.
- Deducir el precio final de la operación, aplicando la fórmula adecuada.
- En su caso, aplicar descuentos en función de la fidelidad del cliente, cuantía u opciones de pago, aplicando pautas dadas.
- Cumplimentar documentos con la información que requiere el presupuesto.

C5: Aplicar los procedimientos determinados para la entrega de artículos arreglados o adaptados, a partir de las diferentes demandas de clientes, así como las técnicas de actuación ante conflictos y reclamaciones.

CE5.1 Reconocer características estéticas y de funcionalidad de artículos arreglados o adaptados, según repuesta de demanda del cliente.

CE5.2 Explicar las formas de entrega y exhibición al cliente de los artículos arreglados o adaptados y comprobar sus expectativas de funcionalidad y estética prevista.

CE5.3 Enumerar errores más comunes y las medidas que permitan corregir las deficiencias y optimizar los resultados en la prestación del servicio.

CE5.4 Identificar la naturaleza de los conflictos y reclamaciones, así cómo las técnicas para afrontarlos.

CE5.5 Reconocer la documentación que se utiliza en la recogida de quejas y reclamaciones, describiendo los apartados de que consta y la información que debe contener.

CE5.6 A partir de un caso práctico, debidamente caracterizado de entrega e información al cliente sobre el servicio realizado:

- Comprobar que el trabajo realizado se ajusta a los requisitos solicitados.
- Informar del tratamiento que hay que aplicar en su uso y mantenimiento.
- Realizar, en su caso, la prueba de la prenda para su conformidad, aplicando pautas dadas.

CE5.7 A partir de supuesto práctico, debidamente caracterizado, de atender en el servicio de arreglos y adaptaciones, determinar los aspectos de una reclamación:

- Reconocer la reclamación formulada.
- Reconocer el plan de actuación establecido y aplicar las fases que se deben seguir.
- Aplicar técnicas de comportamiento positivo y resolutivo.
- Cumplimentar correctamente la documentación requerida a través del correspondiente formulario.
- Identificar los mecanismos de gestión de reclamaciones, en caso de que sobrepase la responsabilidad asignada, utilizando medios convencionales e informáticos.

C6: Cumplimentar la documentación propia del servicio de arreglos y adaptaciones, utilizando medios convencionales e informáticos, a partir de unas especificaciones y procedimientos determinados.

CE6.1 Identificar la documentación básica vinculada al servicio de arreglos y adaptaciones.

CE6.2 Mantener la documentación actualizada, utilizando medios convencionales o informáticos.

CE6.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, cumplimentar la documentación que recoja las características más importantes del servicio de arreglos y adaptaciones:

- Prestación de servicios.
- Tarifa de precios.
- Lista de cliente.
- Otros aspectos de interés.

## Contenidos

### 1. Atención al cliente en empresas de servicios de arreglo y adaptación de artículos en textil y piel.

- Protocolos básicos de comunicación.
  - Técnicas de comunicación habituales con clientes.
  - Protocolos de comunicación.
  - Comunicación activa.
  - Aptitudes del comunicador efectivo: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional, entre otras.
- Cálculo de presupuestos de reparación de artículos de calzado y marroquinería.
  - Presupuestos según tarifas.
  - Tipos de presupuestos.
  - Componentes de un presupuesto.
  - Aplicación del IVA.
  - Documentos mercantiles: características y cumplimentación de documentos de recepción, entrega, cobro, expedición y otros.

### 2. Tratamiento de reclamaciones.

- Técnicas de afrontar los conflictos y reclamaciones.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

### 3. Conocimiento del proceso de arreglo y adaptación de artículos en textil y piel.

- Partes de las prendas.
- Principales tipos de arreglo según la prenda.
- Principales tipos de adaptación según la prenda.
- Condiciones de viabilidad de arreglos y adaptaciones.
- Documentación técnica del proceso de arreglo y adaptación.

### 4. Presentación, conservación y almacenaje de las materias textiles y de pieles y cueros.

- Presentación y embalaje de las materias textiles, pieles y cueros.
- Normalización sobre contenidos, manipulación y conservación de las materias textiles, pieles y cueros:
  - Etiquetado de composición.
  - Etiquetado de conservación.
  - Tasa legal de humedad.
- Condiciones de almacenaje de las materias textiles, pieles y cueros.
- Normativa comunitaria y española de seguridad relacionada con el transporte y almacenamiento de cargas.

## Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

No se requieren requisitos 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: Arreglos y adaptaciones en prendas y artículos de textil y piel.