



## Títol mòdul

# “EMPRESA A L’AULA”

## CONTINGUTS

- **Característiques del projecte de l'empresa a l'aula:**  
Activitat, estructura i organització de l'empresa a l'aula.  
Definició de llocs i tasques.  
Relacions internes i externes de l'empresa.  
Responsabilitats i punts crítics dels processos.  
Procés d'acollida i integració.
- **Transmissió de la informació a l'empresa a l'aula:**  
La comunicació interpersonal.  
Atenció a clients.  
Comunicació amb proveïdors i empleats.  
L'escolta. Tècniques de recepció de missatges orals.  
La comunicació telefònica.  
La comunicació escrita.  
Les comunicacions a través d'Internet, correu electrònic, missatgeria instantània i navegadors.  
Aspectes legals en l'atenció al client.
- **Organització de la informació en l'empresa a l'aula:**  
Accés a la informació.  
Criteris de selecció de la informació.  
Sistemes de gestió i tractament de la informació.  
Arxiu i registre.  
Tècniques d'organització de la informació.  
Bases de dades en l'atenció al client.
- **Elaboració de la documentació administrativa de l'empresa a l'aula:**  
Documents relacionats amb l'àrea d'aprovisionament.  
Documents relacionats amb l'àrea comercial.  
Documents relacionats amb l'àrea laboral.  
Documents relacionats amb l'àrea financera.  
Documents relacionats amb l'àrea fiscal.  
Documents relacionats amb l'àrea comptable.  
Aplicacions informàtiques específiques.  
Gestió dels documents en un sistema de xarxa informàtica.
- **Activitats de política comercial de l'empresa a l'aula:**  
Producte i cartera de productes.  
Preus.  
Publicitat i promoció.  
Cartera de clients.  
Venda. Organització de la venda.  
Tècniques de venda.  
El comerç electrònic (B2B, B2C).
- **Atenció d'incidències i resolució de problemes a l'empresa a l'aula:**  
Resolució de conflictes.  
L'escolta i la negociació. Assertivitat. Empatia.  
Resolució de reclamacions.  
Procediments de recollida de reclamacions i queixes.  
Documents o proves d'una reclamació.  
Seguiment post-venda. Procediments utilitzats i serveis oferts



### El treball en equip a l'empresa a l'aula:

El pensament d'equip.  
Equips i grups de treball.  
Integració i posada en marxa dels equips a l'empresa.  
Objectius, projectes i terminis.  
Rols: caps i delegació.  
La planificació.  
Presa de decisions.  
Les reunions.  
Ineficiències i conflictes.  
Gratificacions i sancions.

## CRITERIS D'AVALUACIÓ

Identifica les característiques del projecte d'empresa creada a l'aula prenent part en l'activitat que aquesta desenvolupa.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat les característiques internes i externes de l'empresa creada a l'aula.
- b) S'han identificat els elements que constitueixen la xarxa logística de l'empresa creada: proveïdors, clients, sistemes de producció i / o comercialització, emmagatzematge, i altres.
- c) S'han identificat els procediments de treball en el desenvolupament del procés productiu o comercial.
- d) S'han relacionat característiques del mercat, tipus de clients i proveïdors i la seva possible influència en el desenvolupament de l'activitat empresarial.
- e) S'ha valorat la polivalència dels llocs de treball administratius en el desenvolupament de l'activitat de l'empresa.
- f) S'ha integrat en l'empresa creada a l'aula, descrivint la seva relació amb el sector, la seva estructura organitzativa i les funcions de cada departament.

2. Transmet informació entre les diferents àrees i a clients interns i externs de l'empresa creada a l'aula reconeixent i aplicant tècniques de comunicació.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han utilitzat la forma i tècniques adequades en l'atenció i assessorament a clients interns i externs amb l'empresa.
- b) S'ha mantingut una actitud correcta en l'atenció i assessorament a clients interns i externs amb l'empresa.
- c) S'ha transmès la informació de manera clara i precisa.
- d) S'ha utilitzat el tractament protocol·lari adequat.
- e) S'han identificat emissor i receptor en una conversa telefònica o presencial.
- f) S'ha identificat el remitent i destinatari en comunicacions escrites rebudes.
- g) S'ha registrat la informació relativa a les consultes realitzades en l'eina de gestió de la relació amb el client.
- h) S'han aplicat tècniques de negociació bàsiques amb clients i proveïdors.

3. Organitza informació explicant els diferents mètodes manuals i sistemes informàtics previstos.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han aplicat procediments adequats per obtenir informació necessària en la gestió de control de qualitat del servei prestat.
- b) S'ha tramitat correctament la informació davant la persona o departament de l'empresa que correspongui.
- c) S'han aplicat les tècniques d'organització de la informació.
- d) S'ha analitzat i sintetitzat la informació subministrada.
- e) S'ha utilitzat com a usuari l'aplicació informàtica de control i seguiment de clients, proveïdors i altres.
- f) S'han aplicat les tècniques d'arxiu manuals i informàtiques predecidides.

4. Elabora documentació administrativa, distingint i aplicant les tasques administratives de cada un dels departaments de l'empresa.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han executat les tasques administratives de l'àrea d'aprovisionament de l'empresa.



ies ses estacions

**IES Ses Estacions**  
**DEPARTAMENT D'ADMINISTRACIÓ**  
**PROVES LLIURES**

C/ Marquès de la Fonstsanta nº 12  
07005 Palma de Mallorca  
971770267  
sesestacions@gmail.com

**FORMACIÓ**  
**PROFESSIONAL**  
ILLES BALEARS **F**

- b) S'han executat les tasques administratives de l'àrea comercial de l'empresa.
- c) S'han executat les tasques administratives de l'àrea de recursos humans de l'empresa.
- d) S'han executat les tasques administratives de l'àrea de comptabilitat de l'empresa.
- e) S'han executat les tasques administratives de l'àrea financera de l'empresa.
- f) S'han executat les tasques administratives de l'àrea fiscal de l'empresa.
- g) S'ha aplicat la normativa vigent.

5. Realitza les activitats derivades de la política comercial, identificant les funcions del departament de vendes i compres.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha elaborat i / o actualitzat el catàleg de productes de l'empresa.
- b) S'ha utilitzat la base de dades de proveïdors, comparant ofertes i establint negociacions de condicions de compres.
- c) S'han elaborat i / o actualitzat les fitxes dels clients.
- d) S'han elaborat llistes de preus.
- e) S'han confeccionat ofertes.
- f) S'han identificat els canals de comercialització més freqüents en l'activitat específica.

6. Atén incidències identificant criteris i procediments de resolució de problemes i reclamacions.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat la naturalesa i l'origen dels problemes i reclamacions.
- b) S'ha identificat la documentació que s'utilitza per recollir una reclamació.
- c) S'han aplicat tècniques de comportament assertiu, resolutiu i positiu.
- d) S'han buscat i proposat solucions a la resolució dels problemes.
- e) S'ha seguit el procés establert per a una reclamació.
- f) S'ha verificat que el procés de reclamació s'ha seguit íntegrament.

7. Treballa en equip reconeixent i valorant les diferents aportacions de cada un dels membres del grup.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha mantingut una actitud de respecte al professor-gerent i als companys.
- b) S'han complert les ordres rebudes.
- c) S'ha mantingut una comunicació fluida amb els companys.
- d) S'han exposat opinions i punts de vista davant d'una tasca.
- e) S'ha valorat l'organització de la pròpia tasca.
- f) S'ha complementat el treball entre els companys.
- g) S'ha transmès la imatge de l'empresa.
- h) S'ha realitzat cada tasca amb rigor i correcció per obtenir un resultat global satisfactori
- i) S'han respectat les normes establertes i la cultura empresarial.
- j) S'ha mantingut una actitud proactiva, participant en el grup i desenvolupant iniciativa emprenedora.

#### **BIBLIOGRAFIA**

- "Empresa a l'aula" Ed. Mc Millan. 2011. Jaime Antón Pérez, Ana M<sup>a</sup> Flores Abellán, Paloma de la Fuente.
- "Empresa a l'aula" Ed. Editex. 2012. Matilde Armesto, Antonia Esteve.
- "Empresa a l'aula" Ed. Mc Graw Hill. 2011. M<sup>a</sup> Eugenio Madoman, Mercedes Molins.