

PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA
ATENCIÓN AL CLIENTE DISCAPACITADO
COMT005PO

PLANES DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA: ATENCIÓN AL CLIENTE DISCAPACITADO

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

1. **Familia Profesional** COMERCIO Y MARKETING

Área Profesional: COMPRAVENTA

2. **Denominación:** ATENCIÓN AL CLIENTE DISCAPACITADO

3. **Código:** **COMT005PO**

4. **Objetivo General:** Dominar las destrezas que mejoren la atención y comunicación con las personas discapacitadas para obtener un servicio eficaz y de calidad acorde a las características que presenta el cliente.

5. **Número de participantes:**

Máximo 25 participantes en modalidad presencial.

6. **Duración:**

Horas totales: 30

Modalidad: Presencial

Distribución de horas:

Presencial:..... 30

Teleformación:..... 0

7. **Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:**

Contará con los m2 suficientes para albergar el equipamiento específico y la maquinaria necesaria para el desarrollo de la acción formativa

7.1 Espacio formativo:

AULA POLIVALENTE:

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m² por alumno. En caso de que el aula esté equipada con ordenadores, deberá contar con un mínimo de 3m² por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

7.2 Equipamientos:

- Pizarra para escribir con rotulador.
- Equipo audiovisual.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Mesa y silla para formador.
- Mesas y sillas para alumnos.

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

9. Requisitos oficiales de los centros:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.

10. CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. LA ADECUADA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1. Conceptos generales.
- 1.2. Hábitos y técnicas de atención a clientes.

2. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- 2.1. Posibles usuarios.
- 2.2. Cómo actuar en situaciones de emergencia.

3. DIFERENCIAS Y CARACTERÍSTICAS ENTRE DEFICIENCIA, DISCAPACIDAD Y MINUSVALÍA

- 3.1. Principales tipos.

4. DISCAPACIDADES: FÍSICAS, VISUALES, AUDITIVAS E INTELECTUALES

- 4.2. Atención a personas con discapacidad física.
 - 4.2.1. La silla de ruedas.
 - 4.2.2. Otras ayudas técnicas.
 - 4.2.3. Cómo manipular una silla de ruedas.
 - 4.2.4. Cómo ayudar a subir escalones.
- 4.2. Atención a personas con discapacidad visual.
 - 4.2.1. Campo y agudeza visual.
 - 4.2.2 Explicación de entornos.
 - 4.2.3. Técnicas de desplazamiento, como guiar a una persona con ceguera.
 - 4.2.4. Cómo ayudar y como conversar.
 - 4.2.5. El perro guía.
 - 4.2.6. Cómo actuar con el perro guía.
- 4.3. Atención a personas con discapacidad auditiva.
 - 4.3.1. Antes de la conversación.
 - 4.3.1. Durante la conversación.
 - 4.3.1. La bibliolectura.
 - 4.3.1. Lengua de signos.
 - 4.3.1. Cómo ayudar.
 - 4.4. Atención a personas con discapacidad intelectual.
 - 4.4.1. Tratar con dignidad.
 - 4.4.2. Cómo informar.
 - 4.4.3. Como ayudar.
 - 4.4.4. Cómo conversar.
 - 4.4.5. Apoyos y recursos.