

Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

Convocatoria correspondiente al curso académico 2020 - 2021

(Resolución de 12 de enero de 2021 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

Código del ciclo: AGAM03	Denominación completa del título: TÉCNICO EN JARDINERÍA Y FLORISTERÍA
Clave o código del módulo: 0581	Denominación completa del módulo profesional: TECNICAS DE VENTA EN JARDINERÍA Y FLORISTERÍA

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<p>El examen consta de treinta preguntas tipo test. Cada una de ellas tiene tres posibles respuestas y sólo una de la tres es correcta. Rodea con un círculo la letra de la opción correcta para cada pregunta.</p> <p>La duración de la prueba será de 40 minutos.</p>

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<p>El valor del examen es 12 puntos. Una respuesta correcta puntúa 0,4 puntos. Una respuesta incorrecta resta 1/3 de una correcta. Las preguntas que no sean respondidas se valoran con 0 puntos.</p> <p>El examen se superará con una puntuación igual o superior a 6 puntos.</p>

CALIFICACIÓN
.....

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

CONTENIDO DE LA PRUEBA:

- Para el transporte de árboles y arbustos con hoja...
 - Es recomendable tapar la caja del camión con una lona, porque reducimos la desecación de árboles y arbustos por viento cuando éstos disponen de hojas
 - Sólo se podrá transportar en un camión provisto de una caja cerrada por todos sus lados
 - No es necesario tomar ninguna medida especial
- Para el transporte de pedidos de arreglos con planta de interior y arreglos florales, es obligatorio realizarlos en un camión provisto de cámara frigorífica, cumpliendo con la legislación vigente:
 - Verdadero
 - Falso
 - Depende de las horas de transporte
- Un software de gestión integral de la facturación suele contener...
 - Los datos de las personas o empresas a las que compramos y vendemos
 - Contabilización del stock en base a la suma de todas las compras y la resta de todas las ventas
 - Ambas respuestas son correctas
- ¿Qué es un arqueo de caja?
 - La operación de retirar el dinero de la caja, dejando el cambio para el día siguiente
 - Análisis de todas las transacciones realizadas en efectivo, con la finalidad de comprobar si el efectivo recibido se ha contabilizado y corroborar que el saldo en físico corresponde al saldo arrojado en ese conteo
 - Es un movimiento en la caja que no está asociado a una venta directa
- Para realizar una factura a una empresa, es necesario que aparezca en ésta...
 - Nombre legal de la empresa, dirección y cif
 - Nombre legal de la empresa y dirección
 - Nombre legal de la empresa y cif
- En las facturas...
 - No es necesario que aparezca el cif/nif de la empresa emisora
 - Nunca aparece el cif/nif de la empresa emisora
 - Ha de aparecer el cif/nif de la empresa emisora
- El CIF/NIF de una empresa empieza por una letra y ...
 - Hace referencia a la forma jurídica de la empresa
 - Es un número arbitrario
 - El CIF/NIF de una empresa empieza siempre por un número, no por una letra
- Señala la afirmación correcta sobre la factura proforma
 - es un documento en el que se especificarán los detalles de una futura factura definitiva
 - tiene validez jurídica y acredita que ha habido algún indicio de actividad entre empresa y cliente
 - ambas respuestas son correctas
- Un alabarán...
 - es elaborado por el emisor, es decir, la persona que envía la mercancía

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

- b) una vez que el comprador lo firma, es considerado una prueba documental mediante la cual se acredita la entrega del producto o servicios en los términos acordados
- c) ambas respuestas son correctas
10. Señala la afirmación incorrecta respecto a un cliente que quiere poner una reclamación; la empresa...
- Debe de indicar al cliente los medios que hay a su disposición para poner dicha reclamación
 - En el primer contacto con el cliente insatisfecho, la empresa ha de mostrarse inflexible y rotunda, para evitar abusos por parte del cliente
 - Ha de gestionar la reclamación para determinar en qué se ha podido fallar y como subsanarlo, delimitando las responsabilidades
11. La comunicación es:
- Un proceso bidireccional en el que dos o más personas intercambian información, sentimientos u otras ideas mediante el uso de uno o varios lenguajes
 - Un proceso unidireccional en el que dos o más personas intercambian información, sentimientos u otras ideas mediante el uso de uno o varios lenguajes
 - Un proceso tridireccional en el que dos o más personas intercambian información, sentimientos u otras ideas mediante el uso de uno o varios lenguajes
12. El emisor, como elemento de la comunicación es:
- La persona que transmite el mensaje, es decir, el que envía información ya sea voluntaria o involuntariamente
 - La personas que recibe la información, es decir, a la que va dirigida en mensaje
 - La idea o información, es el contenido de la comunicación
13. El "código" es el medio a través del cual se envía el mensaje, por ejemplo teléfono, internet:
- Falso
 - Verdadero
 - Depende del tipo de mensaje
14. En el proceso de venta:
- No es necesario saber escuchar al cliente y estar atentos, lo que nos interesa es vender el mayor número de productos
 - Con hacer ver al cliente que les estamos escuchando y poner una sonrisa es suficiente
 - Hay que saber escuchar al cliente y estar atentos, no sólo a su lenguaje verbal, sino también al corporal o gestual
15. Para que la comunicación se dé realmente, debe existir:
- Relación personal con el cliente
 - Compresión hacia el cliente
 - Frialdad y distancia con el cliente
16. En el proceso de venta:
- Emisor es igual a receptor
 - Emisor y receptor van cambiando sus papeles
 - Ambas respuestas son correctas
17. Entre las habilidades interpersonales en la comunicación están:

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

- a) Respeto, tolerancia, empatía, concreción y autenticidad
- b) Empatía y concreción
- c) Respeto, tolerancia y empatía

18. La comunicación puede ser:

- a) Oral y escrita
- b) Verbal y no verbal
- c) Ambas respuestas son correctas

19. En el proceso de ventas, ¿es importante la imagen personal del vendedor?

- a) No, bajo ningún concepto
- b) Si
- c) No es importante porque tenemos libertad para elegir nuestra imagen personal y al cliente no debería importarle

20. En un establecimiento de jardinería y floristería, debemos conocer la conducta del consumidor teniendo en cuenta, por ejemplo:

- a) Perfil del cliente, gustos, manías, horarios más concurridos
- b) No es necesario conocer la conducta del consumidor, ya que si no entran unos clientes entrarán otros
- c) Ambas respuestas son incorrectas

21. Para la realización de un presupuesto es necesario:

- a) Recopilar las necesidades del cliente haciendo una visita "in situ" para realizar las mediciones oportunas
- b) Recopilar las necesidades del cliente por medio de la descripción que éste nos indique
- c) Dependiendo de la complejidad del trabajo que se ha de presupuestar, y de las variables que pueden influir, como mediciones, asesoramiento en aspectos estéticos y/o prácticos, entre otros, se decidirá realizar una visita "in situ", o se recabará la información necesaria por medio de una conversación con el cliente

22. Un presupuesto debe reflejar siempre la fecha en que se realiza porque:

- a) El presupuesto tiene un período de validez
- b) Le da seriedad al presupuesto
- c) Sale directamente en el programa informático que utilizemos

23. El conjunto de signos para la composición de un mensaje se denomina:

- a) Canal
- b) Mensaje
- c) Código

24. El presupuesto debe reflejar los datos de la empresa emisora:

- a) Si
- b) No
- c) Sólo para presupuestos de 50 euros en adelante

25. El presupuesto debe reflejar:

- a) Sólo el precio final, con iva y sin iva

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

- b) Precios unitarios y descompuestos
 - c) Precios aproximados, pues no es una factura
26. ¿El presupuesto puede reflejar un descuento?
- a) No, los presupuestos se redactan sin contemplar descuentos
 - b) Si, siempre que así lo consideremos
 - c) No, el descuento sólo se refleja en la factura
27. El período de validez en un presupuesto puede ser de:
- a) 15 días
 - b) 30 días
 - c) Ambas respuestas son correctas
28. ¿En un presupuesto podemos ver los datos del cliente?
- a) Nunca debe llevar los datos del cliente por la Ley de Protección de Datos
 - b) Si, el presupuesto lleva los datos del cliente (nombre, dirección, teléfono de contacto)
 - c) No, un presupuesto no lleva los datos del cliente
29. Los presupuestos en jardinería y floristería:
- a) Se hacen siempre a mano
 - b) Se pueden elaborar mediante programas informáticos
 - c) Se hacen cuando el cliente está presente y sólo se trata de un acuerdo verbal con el cliente
30. Un presupuesto va firmado por las dos partes, cliente y empresa que da el servicio:
- a) No
 - b) Si
 - c) Depende de la cuantía

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

PLANTILLA PARA CONTESTAR LAS PREGUNTAS:

1	A	B	C
2	A	B	C
3	A	B	C
4	A	B	C
5	A	B	C
6	A	B	C
7	A	B	C
8	A	B	C
9	A	B	C
10	A	B	C
11	A	B	C
12	A	B	C
13	A	B	C
14	A	B	C
15	A	B	C
16	A	B	C
17	A	B	C
18	A	B	C
19	A	B	C
20	A	B	C
21	A	B	C
22	A	B	C
23	A	B	C
24	A	B	C
25	A	B	C

26	A	B	C
27	A	B	C
28	A	B	C
29	A	B	C
30	A	B	C