

**Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior**

*Convocatoria correspondiente al curso 2023 - 2024*

*(RESOLUCIÓN de 29 de diciembre de 2023 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)*

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

Código del ciclo: <b>AGAM03</b>	Denominación completa del título: <b>TÉCNICO EN JARDINERÍA Y FLORISTERÍA</b>
Clave o código del módulo: <b>0581</b>	Denominación completa del módulo profesional: <b>TÉCNICAS DE VENTA EN JARDINERÍA Y FLORISTERÍA</b>

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
La prueba consta de cuarenta preguntas tipo test. Cada una de ellas tiene TRES posibles respuestas y sólo una de las tres es correcta. Duración: 50 minutos

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
Todas las preguntas de la prueba tienen el mismo valor. La <b>puntuación total</b> de la prueba es de <b>10 PUNTOS</b> . Se <b>aprueba</b> obteniendo una <b>puntuación igual o superior a 5 puntos</b> . Cada pregunta correcta suma 0,25 puntos. Cada tres preguntas incorrectas restan una correcta, con lo que cada pregunta mal respondida resta 0,083 puntos. Las preguntas no contestadas, no puntúan ni restan valor a las respuestas correctas.



**Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior**

*Convocatoria correspondiente al curso 2023 - 2024*

*(RESOLUCIÓN de 29 de diciembre de 2023 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)*

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

CALIFICACIÓN
.....

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

**CONTENIDO DE LA PRUEBA:**

1. ¿Cuáles son los motivos primarios de consumo?
  - a. Deseos de las personas como adquirir un ordenador portátil.
  - b. Son las necesidades elementales del individuo como la comida y la ropa.
  - c. La satisfacción de los sentidos, como el miedo.
  
2. Un bien de conveniencia es aquel producto que el consumidor
  - a) compara con otros productos parecidos antes de adquirirlo.
  - b) conoce bastante bien antes de ir a comprarlo.
  - c) ambas respuestas a y b son correctas.
  
3. Los clientes potenciales según su posible frecuencia de compras se dividen en:
  - a) Clientes de compra frecuente, clientes de compra habitual y clientes de bajo volumen de compras.
  - b) Clientes de compra frecuente, clientes de compra habitual y clientes de alto volumen de compras.
  - c) Clientes de compra frecuente, clientes de compra habitual y clientes de compra ocasional.
  
4. Respecto al envío de tepe a un cliente, se le recomendará
  - a) que plante el tepe el mismo día de su recepción o lo antes posible.
  - b) que lo mantenga los días que quiera hasta su plantación enrollado y bien regado.
  - c) que lo mantenga los días que quiera hasta su plantación enrollado y sin regar, pero a la sombra.
  
5. Para el transporte de árboles y arbustos a raíz desnuda...
  - a) las raíces de las plantas deben ir sumergidas en agua en el camión.
  - b) se debe proteger la raíz de la desecación con lonas o tejidos.
  - c) las raíces no necesitan una protección especial, este sistema sólo se usa en plantas muy resistentes y rústicas.



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

6. 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:

- a) Verdadero.
- b) Falso.
- c) Depende de las horas de transporte.

7. Los atributos de un producto o servicio respecto a su venta o comercialización pueden ser:

- a) Funcionales, físicos o psicológicos.
- b) Funcionales, fisiológicos o psicológicos.
- c) Funcionales, físicos o distributivos.

8. ¿En qué categorías de popularidad clasifica los productos el plan portafolio?

- a) Productos estrella, productos burro, productos signos de exclamación y productos gato.
- b) Productos estrella, productos vaca lechera, productos signos de exclamación y productos loro.
- c) Productos estrella, productos vaca lechera, productos signos de interrogación y productos perro.

9. La venta cruzada:

- a) Tiene que ver con el hecho de que un vendedor intente vender productos complementarios a los que consume o pretende consumir el cliente.
- b) Ha alcanzado gran auge con el incremento de las ventas a través de internet.
- c) Ambas respuestas a y b son correctas.

10. Los obstáculos semánticos:

- a) son interferencias que hay en el ambiente y bloquean la comunicación.
- b) se producen cuando no se comprenden bien los símbolos, el idioma o el vocabulario utilizado.
- c) están relacionados con la posición jerárquica dentro de la estructura de la empresa.

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

11. Los servicios de postventa de seguridad son:

- a) los que brindan protección por la compra del producto.
- b) los que están relacionados a la promoción de ventas.
- c) los que involucran un servicio de mantenimiento o de soporte.

12. ¿Cuáles son herramientas de la investigación del mercado?

- a) Encuestas, seminarios, formaciones y soluciones.
- b) Simulaciones, exámenes, seminarios e investigaciones.
- c) Encuestas, entrevistas, sondeos y cuestionarios.

13. Un presupuesto debe contener:

- a) la fecha de emisión.
- b) el plazo de validez.
- c) Ambas respuestas a y b son correctas.

14. La función de la OMIC es...

- a) proporcionar asesoramiento sobre cómo efectuar una reclamación.
- b) la recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios.
- c) Ambas respuestas a y b son correctas.

15. ¿A qué se refiere las ventas de empresa a empresa?

- a) Estas ventas pueden referirse tanto a bienes de uso o consumo como productos industriales y a servicios el fabricante vende al mayorista al detallista.
- b) Este tipo de ventas el que se da con los bienes de uso y consumo productos y servicios y se lleva a cabo por lo general en establecimientos de venta al detallista.
- c) Ninguna es correcta.

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

16. El Sistema Arbitral de Consumo tiene como función o funciones...

- a) resolver controversias dictando un laudo que es de obligado cumplimiento.
- b) tramitar las reclamaciones interpuestas por los consumidores.
- c) Ambas respuestas a y b son correctas.

17. Un cheque en el que el banco se asegura de la autenticidad de la firma del librador y de la existencia de fondos para hacer frente al pago de la cantidad indicada en el éste, es un cheque:

- a) cruzado.
- b) conformado.
- c) nominativo.

18. La diferencia entre pagaré y cheque es:

- a) que en el pagaré se establece el momento a partir del cual se podrá hacer efectivo el cobro.
- b) que el pagaré está emitido a cargo de una cuenta corriente de una persona o una empresa, y el cheque no.
- c) Ambas respuestas a y b son correctas.

19. Con respecto a la factura electrónica, podemos decir que

- a) es necesario el consentimiento expreso del destinatario por cualquier medio, verbal o escrito.
- b) una vez que el destinatario ha dado su consentimiento para recibir las facturas electrónicamente, no puede volver a recibirlas en papel, aunque lo solicite.
- c) Ninguna respuesta a y b es correcta

20. ¿Qué es el pago aplazado?

- a) Forma de pago en el que el proveedor exige al cliente el pago previo a la recepción de la mercancía o prestación del servicio.
- b) Forma de pago en el que el cliente abona el importe de la factura en el momento de la recepción de la mercancía o de la prestación del servicio.
- c) Consentimiento, por parte del proveedor, del aplazamiento del cobro de las facturas.

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

21. Actualmente, las flores y las plantas ornamentales están sometidos al IVA:

- a) superreducido.
- b) reducido.
- c) general.

22. Un software de gestión integral de la facturación suele contener.

- a) los datos de las personas o empresas a las que compramos y vendemos.
- b) contabilización del stock en base a la suma de todas las compras y la resta de todas las ventas.
- c) Ambas respuestas a y b son correctas.

23. Un presupuesto debe reflejar:

- a) sólo el precio final, con IVA y sin IVA.
- b) precios unitarios y precios descompuestos.
- c) precios aproximados, pues no es una factura.

24. ¿Qué es un arqueo de caja?

- a) La operación de retirar el dinero de la caja, dejando el cambio para el día siguiente.
- b) Análisis de todas las transacciones realizadas en efectivo, con la finalidad de comprobar si efectivo recibido se ha contabilizado y corroborar que el saldo en físico corresponde al saldo arrojado en ese conteo.
- c) Es un movimiento en la caja que no está asociado a una venta directa.

25. Señala la afirmación incorrecta respecto a un cliente que quiere poner una reclamación; La empresa:

- a) debe de indicar al cliente los medios que hay a su disposición para poner dicha reclamación.
- b) en el primer contacto con el cliente insatisfecho, la empresa ha de mostrarse inflexible y rotunda, para evitar abusos por parte del cliente.
- c) ha de gestionar la reclamación para determinar en qué se ha podido fallar y como subsanarlo, delimitando las responsabilidades.

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

26. A la hora de realizar las mediciones para un presupuesto de trabajos de jardinería en un jardín o terraza, “in situ” realizaremos

- a) un croquis en el que apuntaremos las medidas reales.
- b) un plano.
- c) un mapa.

27. ¿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.

28. Con respecto a la preparación de árboles para el transporte, podemos decir que las eslingas

- a) nos sirven para sujetar al tronco ramas, para que no se partan.
- b) son de materiales flexibles, que no estrangulan ni hacen heridas al tronco y ramas.
- c) Ambas respuestas a y b son correctas.

29. Respecto al albarán de entrega en un reparto

- a) las empresas están obligadas a proporcionar un albarán a sus clientes.
- b) para tener validez en un juzgado como prueba de entrega en caso de impago, el albarán debe obligatoriamente incluir la firma del cliente.
- c) Ambas respuestas a y b son correctas.

30. Señala la afirmación incorrecta sobre el libro de registro de facturas emitidas

- a) deben anotarse todas las operaciones sujetas al IVA.
- b) se inscriben las facturas de forma arbitraria, no es necesario seguir ningún orden concreto.
- c) es obligatorio para todo negocio.

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

31. ¿Cuál es el saldo inicial de caja, en el libro de caja?

- a. Es el importe de dinero con el que se inicia el mes, debe ser igual al saldo de cierre del mesanterior.
- b. Es el importe de dinero con el que se termina el mes, debe ser igual al saldo de cierre del añoanterior.
- c. Es el importe de dinero con el que se inicia el mes, debe ser igual al saldo de inicio del añoanterior.

32. ¿Cuál de las siguientes acciones NO es signo de un buen servicio postventa?

- a) Enviar una felicitación o mandar por email algún descuento en fechas especiales (cumpleaños,Navidad,...).
- b) Enviar sugerencias sobre cómo sacarle mejor provecho al producto comprado.
- c) Ignorar las sugerencias del cliente.

33. ¿Qué son los productos de consumo?

- a. Son aquellos bienes y/o servicios que dirigidos al consumidor final.
- b. Son aquellos bienes y/o servicios que están dirigidos al mercado industrial.
- c. Son aquellos bienes y/o servicios que están dirigidos al mayorista.

34. ¿Qué es lo que hace el buen vendedor?

- a) Asesora al cliente potencial, les ofrece soluciones a sus problemas y satisface sus necesidades.
- b) Sabe en qué momento vender y en cuál no, construyendo relaciones a largo plazo que le permitancerrar la venta en próximas oportunidades.
- c) Todas son correctas.

35. ¿Qué documento se usa en vez de la factura en pequeñas compras dirigidas al consumidor final?

- a. Orden de pedido.
- b. Justificante de pago.
- c. Ticket de compra.

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

36. ¿Qué es la televenta?

- a) Es un sistema de distribución comercial para vender de forma inmediata productos o servicios utilizando métodos de envío como el correo ordinario.
- b) Consiste en vender productos a través del medio televisivo.
- c) Consiste en poner a la venta los productos o servicios de la empresa en un sitio web en internet.

37. ¿Qué es el pago al contado?

- a. Forma de pago en el que el proveedor exige al cliente el pago previo a la recepción de la mercancía o prestación del servicio.
- b. Forma de pago en el que el cliente abona el importe de la factura en el momento de la recepción de la mercancía o de la prestación del servicio.
- c. Consentimiento, por parte del proveedor, del aplazamiento del cobro de las facturas.

38. ¿Qué es el precio de mercado o de venta?

- a. Precio al que se vende el producto en la floristería.
- b. Precio que se le paga al proveedor cuando el producto es entregado en el almacén, o precio sin IVA.
- c. Ninguna es correcta.

39. ¿Cuáles son los medios más utilizados de pago aplazado?

- a. Metálico, Cheque bancario y giros.
- b. Transferencias bancarias y tarjetas bancarias.
- c. Letras de cambio, pagarés, recibos y aceptación domiciliada de facturas.

40. ¿Qué son los costes indirectos?

- a) Son aquellos que provienen de actividades que no están implicadas directamente en la cadena de producción, fabricación o venta.
- b) Representan el valor de aquellos recursos que se pueden identificar y cuantificar para cada unidad de producción.
- c) Ambas respuestas a y b son incorrectas.

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

**PLANTILLA PARA CONTESTAR LAS PREGUNTAS:**

1	A	B	C	D
2	A	B	C	D
3	A	B	C	D
4	A	B	C	D
5	A	B	C	D
6	A	B	C	D
7	A	B	C	D
8	A	B	C	D
9	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11	A	B	C	D
12	A	B	C	D
13	A	B	C	D
14	A	B	C	D
15	A	B	C	D
16	A	B	C	D
17	A	B	C	D
18	A	B	C	D
19	A	B	C	D
20	A	B	C	D

21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D
25	A	B	C	D
26	A	B	C	D
27	A	B	C	D
28	A	B	C	D
29	A	B	C	D
30	A	B	C	D
31	A	B	C	D
32	A	B	C	D
33	A	B	C	D
34	A	B	C	D
35	A	B	C	D
36	A	B	C	D
37	A	B	C	D
38	A	B	C	D
39	A	B	C	D
40	A	B	C	D