

**Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior****Convocatoria correspondiente al curso 2024 - 2025***(Resolución de 19 de diciembre de 2024 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: AGAM03	Denominación completa del título: TÉCNICO EN JARDINERÍA Y FLORISTERÍA
Clave o código del módulo: 0581	Denominación completa del módulo profesional: TÉCNICAS DE VENTA EN JARDINERÍA Y FLORISTERÍA

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<p>La prueba consta de un examen tipo test de 30 preguntas con una única respuesta correcta para cada pregunta. El valor del examen son 10 puntos.</p> <p>Duración: 50 minutos.</p> <p>Materiales: Se necesitarán los siguientes materiales:</p> <ul style="list-style-type: none">- Bolígrafo (azul o negro).- No se permite el uso del móvil

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
--



SECUNDARIA

INSTITUTO DE EDUCACIÓN

EL ESCORIAL

Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

Convocatoria correspondiente al curso 2024 - 2025

(Resolución de 19 de diciembre de 2024 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:	
<p>Para corregir el examen se aplicará el siguiente criterio.: A la suma de las respuestas correctas se restará al resultado correspondiente a dividir las respuestas incorrectas entre 3. El resultado de esta diferencia será la base mediante una regla de tres con respecto al número de preguntas totales nos dará la puntuación en un rango de 0 a 10 . Las respuestas no contestadas no restan.</p> <p>El examen se aprueba obteniendo una puntuación igual o superior a 5 puntos.</p>			

CALIFICACIÓN
.....



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

CONTENIDO DE LA PRUEBA:**1. ¿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.

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. 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, pues este sistema sólo se usa en plantas muy resistentes y rústicas

4. Un prescriptor...

- a) Transmite a otros consumidores mensajes positivos sobre nuestra empresas
- b) Nos hace propaganda y recomienda nuestro servicio a otros consumidores
- c) Ambas respuestas a) y b) son correctas

5. 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 potenciales de compra ocasional

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

- a) Funcionales, físicos y psicológicos
- b) Funcionales, fisiológicos y psicológicos
- c) Funcionales, físicos y distributivos



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

7. 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) Estrategia de marketing que permite, proponer a los clientes ya existentes, productos o servicios complementarios aprovechando cualquier comunicación formal.
- c) Ambas respuestas a y b son correctas

8. 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

9. ¿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.

10. 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

11. La función de la OMIC es...

- a) Proporcional 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

12. 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



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

13. 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

14. La diferencia entre pagaré y cheque es...

- a) Que el pagaré es una promesa de pago a un determinado plazo, es decir, establece el momento a partir del cual se podrá hacer efectivo el cobro.
- b) El cheque es una orden de pago inmediata
- c) Ambas respuestas a y b son correctas.

15. 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

16. ¿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.

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

- a) Superreducido
- b) Reducido
- c) General

18. 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



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

19. ¿Qué es un arqueado 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 el 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

20. 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

21. La finalidad de las quejas es:

- a) Una implementación o complementación en su caso.
- b) Una rectificación de un servicio prestado incorrectamente
- c) Ambas respuestas a y b son correctas

22. 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

23. 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

24. ¿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,...)



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

- b) Enviar sugerencias sobre cómo sacarle mejor provecho al producto comprado
- c) Ignorar las sugerencias del cliente

25. ¿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

26. ¿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 permitan cerrar la venta en próximas oportunidades.
- c) Todas son correctas.

27. ¿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.

28. ¿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.

29. ¿Cuál es el saldo inicial de caja, de un mes dado, 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 mes anterior.
- b) Es el importe de dinero con el que se termina el mes, debe ser igual al saldo de cierre del año anterior.
- c) Es el importe de dinero con el que se inicia el mes, debe ser igual al saldo de inicio del año anterior.

30. ¿Qué es el pago al contado?



SECUNDARIA

INSTITUTO DE EDUCACIÓN

EL ESCORIAL

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

- 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.



SECUNDARIA

INSTITUTO DE EDUCACIÓN

EL ESCORIAL

DATOS DEL ALUMNO			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