

Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

Convocatoria correspondiente al curso académico 2021 - 2022

(Resolución de 3 de diciembre 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 las 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:

- Un producto estrella...
 - Goza de bastante popularidad en el mercado
 - Es un producto que está de moda
 - Ambas respuestas a y b son correctas
- Un bien de conveniencia es aquel producto que el consumidor...
 - Compara con otros productos parecidos antes de adquirirlo
 - Conoce bastante bien antes de ir a comprarlo
 - Ambas respuestas a y b son correctas
- Para el transporte de árboles y arbustos a raíz desnuda...
 - Las raíces de las plantas deben ir sumergidas en agua en el camión
 - Se debe proteger la raíz de la desecación con lonas o tejidos
 - Las raíces no necesitan una protección especial, pues este sistema sólo se usa en plantas muy resistentes y rústicas
- 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
- Los clientes potenciales según su posible frecuencia de compras se dividen en...
 - Clientes de compra frecuente, clientes de compra habitual y clientes de bajo volumen de compras
 - Clientes de compra frecuente, clientes de compra habitual y clientes de alto volumen de compras
 - Clientes de compra frecuente, clientes de compra habitual y clientes de compra ocasional
- Los atributos de un producto o servicio respecto a su venta o comercialización pueden ser:
 - Funcionales, físicos o psicológicos
 - Funcionales, fisiológicos o psicológicos
 - Funcionales, físicos o distributivos
- La venta cruzada...
 - Tiene que ver con el hecho de que un vendedor intente vender productos complementarios a los que consume o pretende consumir el cliente
 - Ha alcanzado gran auge con el incremento de las ventas a través de internet
 - Ambas respuestas a y b son correctas
- Los obstáculos semánticos...
 - Son interferencias que hay en el ambiente y bloquean la comunicación
 - Se producen cuando no se comprenden bien los símbolos, el idioma o el vocabulario utilizado
 - Están relacionados con la posición jerárquica dentro de la estructura de la empresa
- Las barreras fisiológicas en la comunicación no presencial...
 - Representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información
 - Son las deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea en el emisor (voz débil,

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

- pronunciación defectuosa, etc) o del receptor (sordera, problemas visuales, etc)
- c) Ambas respuestas a y b son correctas

10. Los servicios de postventa de seguridad son...
- Los que brindan protección por la compra del producto
 - Los que están relacionados a la promoción de ventas
 - Los que involucran un servicio de mantenimiento o de soporte
11. La función de la OMIC es...
- Proporcional asesoramiento sobre cómo efectuar una reclamación
 - La recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios
 - Ambas respuestas a y b son correctas
12. El Sistema Arbitral de Consumo tiene como función o funciones...
- Resolver controversias dictando un laudo que es de obligado cumplimiento
 - Tramitar las reclamaciones interpuestas por los consumidores
 - Ambas respuestas a y b son correctas
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:
- Cruzado
 - Conformado
 - Nominativo
14. La diferencia entre pagaré y cheque es...
- Que en el pagaré se establece el momento a partir del cual se podrá hacer efectivo el cobro
 - El pagaré está emitido a cargo de una cuenta corriente de una persona o una empresa, y el cheque no
 - Ambas respuestas a y b son correctas
15. Un presupuesto debe contener:
- La fecha de emisión
 - El plazo de validez
 - Ambas respuestas a y b son correctas
16. Con respecto a la factura electrónica, podemos decir que...
- es necesario el consentimiento expreso del destinatario por cualquier medio, verbal o escrito
 - una vez que el destinatario ha dado su consentimiento para recibir las facturas electrónicamente, no puede volver a recibirlas en papel, aunque lo solicite
 - Ninguna respuesta a y b es correcta
17. Factura proforma
- Se utiliza como documento provisional cuando se exige un pago anticipado a la recepción de la mercancía
 - Supone una vinculación jurídica entre vendedor y comprador desde el mismo momento que el vendedor se la envía al comprador
 - Ambas respuestas a y b son correctas

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

18. Actualmente, las flores y las plantas ornamentales están sometidos al IVA:
 - a) Superreducido
 - b) Reducido
 - c) General
19. 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
20. ¿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 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
21. 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
22. Un presupuesto debe reflejar:
 - a) Sólo el precio final, con iva y sin iva
 - b) Precios unitarios y descompuestos
 - c) Precios aproximados, pues no es una factura
23. 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
24. ¿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
25. 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
26. Respecto al albarán de entrega en un reparto...
 - a) Las empresas están obligadas a proporcionar un albarán a sus clientes

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

- 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
27. Respecto al envío de tepe a un cliente, se le recomendará...
- que plante el tepe el mismo día de su recepción o lo antes posible
 - que lo mantenga los días que quiera hasta su plantación enrollado y bien regado
 - que lo mantenga los días que quiera hasta su plantación enrollado y sin regar pero a la sombra
28. Señala la afirmación incorrecta sobre el libro de registro de facturas emitidas...
- deben anotarse todas las operaciones sujetas al IVA
 - se inscriben las facturas de forma arbitraria, no es necesario seguir ningún orden concreto
 - es obligatorio para todo negocio
29. ¿Cuál de las siguientes acciones NO es signo de un buen servicio postventa?
- enviar una felicitación o mandar por email algún descuento en fechas especiales (cumpleaños, Navidad,...)
 - enviar sugerencias sobre cómo sacarle mejor provecho al producto comprado
 - ignorar las sugerencias del cliente
30. ¿Qué son los costes indirectos?
- son aquellos que provienen de actividades que no están implicadas directamente en la cadena de producción, fabricación o venta
 - representan el valor de aquellos recursos que se pueden identificar y cuantificar para cada unidad de producción
 - Ambas respuestas a y b son incorrectas

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