

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

*Convocatoria correspondiente al curso 2022 - 2023*

*(Resolución de 13 de diciembre de 2022 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>AGAMS03</b>	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 cuarenta preguntas tipo test. Cada una de ellas tiene tres posibles respuestas y sólo una es correcta.</p> <p>Duración: 50 minutos</p>

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<p>Todas las preguntas del examen tienen el mismo valor. La puntuación del total es de 10 puntos. El examen se aprueba obteniendo una puntuación igual o superior a 5 puntos. 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.</p> <p>Las preguntas no contestadas, no puntúan ni restan valor a las respuestas correctas.</p>



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

***Convocatoria correspondiente al curso 2022 - 2023***

*(Resolución de 13 de diciembre de 2022 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:

- ¿En qué categorías de popularidad clasifica los productos el plan portafolio?
  - Productos estrella, productos burro, productos signos de exclamación y productos gato.
  - Productos estrella, productos vaca lechera, productos signos de exclamación y productos loro.
  - Productos estrella, productos vaca lechera, productos signos de interrogación y productos perro.
- 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

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

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

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 en el pagaré se establece el momento a partir del cual se podrá hacer efectivo el cobro.
- b) 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.

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

15. Un presupuesto debe contener:

- a) La fecha de emisión
- b) El plazo de validez
- c) Ambas respuestas a y b son correctas

16. 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

17. ¿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.

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

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

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
- 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...

- 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

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

28. 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

29. ¿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

30. ¿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

31. ¿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 detal.
- c) Ninguna es correcta.

32. ¿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.

33. ¿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.

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

34. ¿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.

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.

36. ¿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 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.

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 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.

39. ¿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.

40. ¿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.



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
31	A	B	C
32	A	B	C
33	A	B	C
34	A	B	C
35	A	B	C
36	A	B	C
37	A	B	C
38	A	B	C
39	A	B	C
40	A	B	C