

Anexo 2

Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS PRUEBAS

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 ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. / N.I.E.	Fecha:	

Código del ciclo: COM M01	Denominación completa del título: TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES
Clave o código del módulo: 1228	Denominación completa del módulo profesional: TÉCNICAS DE ALMACÉN

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

- La prueba tendrá una duración máxima de una hora y treinta minutos.
- No utilizar recursos ni material de consulta (salvo los expresamente autorizados).
- Se aconseja realizar una lectura minuciosa y detallada de las cuestiones planteadas.
- La prueba se entrega grapada y no se facilitan folios sueltos.
- Es necesario cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen.
- Antes de entregar la prueba es necesario mostrar el DNI al profesor examinador.
- Las respuestas se deben escribir con tinta indeleble, que no sea roja.
- Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa o tachar con una línea horizontal. No utilizar líquido corrector (Tippex).
- No se resuelven dudas, cualquier consideración o interpretación se hará constar junto al enunciado.
- No se permite el uso de ningún tipo de dispositivo electrónico.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

- La prueba consta de diferentes cuestiones teórico-prácticas.
- La valoración de cada cuestión figura junto a su enunciado. La puntuación máxima de cada cuestión se obtiene si la respuesta es correcta y completa.
- La puntuación total de la prueba es de diez puntos.
- La calificación mínima necesaria para considerar el ejercicio aprobado es de cinco puntos.

(1) Consígnense las denominaciones exactas y los códigos reflejados en el Anexo 3.a o 3.b de las presentes instrucciones.

CALIFICACIÓN

.....



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0945626518167810595445**



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

RA 1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización. **1,25 puntos**

Una multinacional de tecnología, con presencia en diferentes mercados internacionales, fabrica y distribuye una amplia gama de líneas de productos electrónicos. Por la complejidad de la actividad, el departamento de atención al cliente cuenta con equipos especializados en los diversos servicios que demanda cada segmento de clientes. Se pide:

Crear una estructura organizativa del departamento de atención al cliente que incluya, al menos, 4 criterios de departamentalización. (1 punto)

Con el fin de mejorar la experiencia del cliente, la empresa decide implantar un call center, ¿qué utilidad tendría integrar un CRM en el software informático que utilizan los trabajadores del mismo? (0,25 puntos)





RA 2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/ usuario, proporcionando la información solicitada. **1,5 puntos**

Sofía dedica unas horas de su jornada laboral a colaborar con el Departamento de Atención al Cliente. Como responsable del mismo, usted debe proporcionarle una serie de pautas que Sofía debe tener en cuenta en su desempeño.

1. ¿Cómo le explicaría en qué consisten el *feedback implícito* y *explícito* en una conversación? (0,5 puntos)
2. ¿Qué estudia la *proxémica*? ¿Qué aspectos debería considerar Marta al respecto en el momento de atención al cliente? (0,5 puntos)
3. Sofía necesita realizar una solicitud a la Administración. Para ello cumplimentará una instancia, ¿qué partes componen dicho documento? (0,5 puntos)



RA 3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas. **2,5 puntos**

1. Enumere 5 requisitos básicos que debe cumplir cualquier sistema de archivo. (0,5 puntos)
2. Ordene alfabéticamente los siguientes bloques de nombres de acuerdo con las reglas:

- ➡ Alfredo del Campo Aguado.
- ➡ Luis Campo Oliva.
- ➡ Marcos Campo-Miranda Cid.
- ➡ Hijos de Faustino Vigil.
- ➡ Ferretería Amparo Villar.

(0,5 puntos)

2. ¿A través de qué vías se puede reclamar la protección de datos? (0,5 puntos)
3. Además del criterio de alfabético, ¿qué otros criterios de ordenación de archivo conoces? (0,5 puntos)
4. Teniendo en cuenta la tipología de archivos existentes completa los siguientes textos. (1 punto)

- 📄 Un archivo ----- tiene toda la documentación en el mismo lugar físico, mientras que en uno ----- la documentación se encuentra dispersa y ubicada en los lugares donde se genera.
- 📄 Los archivos ----- recogen documentos recientes o de consulta frecuente. La documentación por su valor administrativo, legal, operativo o fiscal no ha perdido vigencia y es consultada más de una vez al mes. Se localiza en lugares accesibles y cercanos a los distintos puestos de trabajo para evitar pérdidas de tiempo innecesarias. Los ----- contienen información de consulta casi nula.



RA 4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos. **1 punto**

1. ¿Qué función tiene las OMIC? ¿De quién son competencia? (0,5 puntos)

2. Dentro de las instituciones privadas de atención al consumidor podemos encontrar las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, ¿Cuál es la que tiene mayor representatividad? ¿Cómo se financian? (0,5 puntos)



RA 5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución. **2,5 puntos**

1. ¿Qué diferencia hay entre una queja y una reclamación interna? ¿Por qué las empresas no deben verlas como un trabajo mal realizado? (0,5 puntos)
2. ¿Qué contenido debe tener una hoja de reclamaciones? (0,5 puntos)
3. Ante una reclamación, ¿qué diferencia existe entre las labores de mediación y conciliación llevadas a cabo por la Administración? (0,5 puntos)
4. ¿Cuál es la finalidad del Sistema de Arbitraje de Consumo? (0,5 puntos)
5. ¿Qué es el laudo y qué ocasiona? (0,5 puntos)



RA 6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio. **1,25 puntos**

1. ¿En qué consiste el concepto de calidad certificada? ¿Es obligatorio para las empresas tenerla? ¿Qué ventajas le puede aportar a la empresa? (0,75 puntos)
2. ¿Cuál es la finalidad del manual de procedimientos en la empresa? (0,5 puntos)