



## Pruebas para la obtención del título de Técnico Grado Medio de Servicios en Restauración 2021

### TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

#### INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

- Cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen.
- Tener disponible el DNI en la mesa.
- Señalar y escribir con tinta indeleble, que no sea roja, las respuestas y su desarrollo.
- Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa o tachar con una línea horizontal. No utilizar líquido corrector (Tippex).
- Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador (con el sello y formato correspondiente).
- No utilizar material de consulta (salvo aquél que se autorice expresamente)
- .Dispone de 60 minutos para la realización de este examen.

#### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

- Cada respuesta correcta sumará +0,5 puntos.
- Cada respuesta incorrecta restará -0.25 puntos.
- Las respuestas en blanco ni suman ni restan.

(Resolución de 12 de enero 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: (1)	Denominación completa del título: (1)		
Clave o código del módulo: (1)	Denominación completa del módulo profesional: (1)		

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

CALIFICACIÓN

- 1. Para ser un buen vendedor es necesario saber crear las necesidades de los clientes:**
  - a. Verdadero
  - b. Falso
  
- 2. Observar al cliente significa:**
  - a. Adivinar sus necesidades
  - b. Mirarle a los ojos atentamente
  - c. Preguntarle si se siente cómodo en el establecimiento
  
- 3. ¿Qué es adecuado para debilitar objeciones?**
  - a. Demostrar, preguntar y ceder
  - b. Dar lecciones a los clientes sobre los productos y servicios que les ofrecemos
  - c. Dedicar al cliente todo el tiempo que sea necesario
  
- 4. El medio a través del cuál transmitimos el mensaje en la comunicación, se denomina:**
  - a. Canal
  - b. Código
  - c. Contexto
  
- 5. Se recomienda utilizar palabras de uso corriente para crear una comunicación escrita eficaz:**
  - a. Verdadero
  - b. Falso
  
- 6. En la comunicación pasiva:**
  - a. Hay contacto visual
  - b. No hay contacto visual
  - c. Hay contacto visual, pero muy ligero
  
- 7. Uno de los principios básicos de la asertividad es:**
  - a. Respeto por los demás y por uno mismo
  - b. Lo que das, recibirás
  - c. Ninguna de las opciones anteriores es correcta
  
- 8. Ante un cliente impulsivo, se recomienda:**
  - a. Demostrar firmeza
  - b. Argumentar de forma breve y concisa
  - c. Ambas opciones son correctas
  
- 9. Ante un cliente grosero, se recomienda:**
  - a. Evadir la empatía
  - b. Contagiarnos de su actitud
  - c. Hablar con calma y de forma pausada
  
- 10. Ante un cliente con discapacidad auditiva, se recomienda hablar mirando al cliente:**
  - a. Verdadero
  - b. Falso

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

**11. Si vamos a sentar a una persona con discapacidad física en una mesa presidencial en tarima, hay que tener en cuenta:**

- Que no podemos sentarle ahí, hay que cambiar la mesa
- Que la tarima no debe superar los 30-40 cms de altura
- Ninguna de las opciones anteriores es correcta

**12. Para fomentar una escucha activa, se recomienda:**

- Interrumpir la conversación para aclarar dudas
- Mirar el objeto de la conversación, no al cliente
- Controlar las emociones

**13. El proceso de investigación y recopilación de información de un cliente que precede a la presentación de ventas, se denomina:**

- Tanteo
- Acercamiento
- Fase de investigación

**14. Uno de los beneficios de las redes sociales, como Instagram, es que se pueden mostrar las diferencias de nuestro establecimiento frente a los competidores:**

- Verdadero
- Falso

**15. A la hora de tramitar una reclamación, es importante tomarla como algo personal:**

- Verdadero
- Falso

**16. El último paso en la tramitación de una reclamación es:**

- El seguimiento de la tramitación
- El análisis de lo sucedido
- Restablecer la relación con el cliente

**17. A la hora de iniciarnos en un proceso de reclamación con un cliente, se recomienda recibir al cliente:**

- Con una sonrisa sincera y abierta
- Con una actitud seria y responsable
- Con una carcajada que provoque buen ambiente

**18. La reclamación es siempre una amenaza contra trabajador y empresa:**

- Verdadero
- Falso

**19. La hoja de reclamaciones se puede exigir:**

- a. Una vez abonada la factura
- b. Antes de abonar la factura
- c. Es indiferente el pago de la factura, el cliente pide la hoja de reclamaciones cuando quiere

**20. Según el sistema de colocación de presidencia francesa, las presidencias se colocan:**

- a. En el centro de los extremos largos de la mesa
- b. En los extremos cortos de la mesa
- c. Uno al lado del otro en el extremo de frente a los invitados