



CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN,
UNIVERSIDADES, CIENCIA
Y PORTAVOCÍA



Pruebas para la obtención del título de Técnico Grado Medio de Servicios en Restauración 2022 **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.

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	
Código del ciclo: (1)	Denominación completa del título: (1) Grado medio Servicios en Restauración		
Clave o código del módulo: (1)	Denominación completa del módulo profesional: (1) Técnicas de Comunicación en Restauración		

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

CALIFICACIÓN

1. **El Tratado de Roma de 1957 contiene algunas pequeñas referencias a la protección de los consumidores y usuarios , aunque no figura este tema como un objetivo básico del mercado común entre los Estados miembros de la Unión Europea:**
 - 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:

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

12. Para fomentar una escucha activa, se recomienda:

- a. Interrumpir la conversación para aclarar dudas

- b. Mirar el objeto de la conversación, no al cliente
- c. Controlar las emociones

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

- a. Tanteo
- b. Acercamiento
- c. 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:

- a. Verdadero
- b. Falso

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

- a. Verdadero
- b. Falso

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

- a. El seguimiento de la tramitación
- b. El análisis de lo sucedido
- c. 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:

- a. Con una sonrisa sincera y abierta
- b. Con una actitud seria y responsable
- c. Con una carcajada que provoque buen ambiente

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

- a. Verdadero
- b. 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