

Anexo 2

Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS PRUEBAS

Convocatoria correspondiente al curso 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: COM M01	Denominación completa del título: TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES
Clave o código del módulo: 1234	Denominación completa del módulo profesional: SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ul style="list-style-type: none"> La prueba tendrá una duración máxima de una hora y treinta minutos. No es necesario ningún material ni documentación. 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 que se quiera que se tenga en cuenta se hará constar junto al enunciado. No se permite el uso de ningún tipo de dispositivo electrónico.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> 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
.....

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

EJERCICIO 1. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA.

2 puntos.

La multinacional de seguros X tiene filiales en América, Europa y Asia. La división de España tiene 3 departamentos principales: RRHH, Comercial y Financiero. Comercializan 3 tipos de seguros: vida, automóviles e incendios. A su vez los seguros van destinados a particulares y empresas.

1. Diseña el organigrama de la multinacional. Deberá contar con un staff legal dentro del departamento Comercial. (0,5 puntos)
2. Explica el tipo de organización jerárquica, criterios de departamentalización que utiliza la empresa. (0,5 puntos)
3. ¿Qué misión tiene el staff en la estructura organizativa? (0,25 puntos)

PREGUNTAS

1. Explique cuáles son las principales funciones del departamento de atención al cliente. (0,5 puntos)
2. ¿Por qué es útil un CRM a la hora de desarrollar el marketing relacional? (0,25 puntos)



EJERCICIO 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN.

1,5 puntos

Marta 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 Marta debe tener en cuenta en su desempeño.

1. La sonrisa es una técnica muy valiosa para proyectar una imagen positiva de la empresa, ¿recomendaría proyectarla en todos los momentos en los que se esté prestando el servicio de atención al cliente? (0,5 puntos)
2. ¿Cómo le explicaría en qué consisten el *feedback implícito* y *explícito* en una conversación? (0,5 puntos)
3. ¿Qué estudia la *proxémica*? ¿Qué aspectos debería considerar Marta al respecto en el momento de atención al cliente? (0,5 puntos)

EJERCICIO 3. ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN.

2,5 puntos

1. Ordene alfabéticamente los siguientes bloques de nombres de acuerdo a las reglas:

<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Noemí Díaz - Aguado.<input type="checkbox"/> Fernando Díaz Yáñez.<input type="checkbox"/> Gerardo Díaz-Arias.	
--	--

(0,5 puntos)

<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Herederos de María Dellán.<input type="checkbox"/> Editorial Marcos Borges.<input type="checkbox"/> Consorcio Pedro Gratero.	
---	--

(0,5 puntos)

2. Además del criterio de alfabético, ¿qué otros criterios de ordenación de archivo conoces? (0,5 puntos)
3. Una conocida empresa dedicada al alquiler de coches tiene una de sus oficinas en la Avda. de Gabriel Roca de Palma de Mallorca. Utilizando esta actividad empresarial, explique mediante un ejemplo práctico la diferencia existente entre archivo activo, inactivo y semiactivo. (1 punto)

EJERCICIO 4 – QUEJAS Y RECLAMACIONES.

2,5 puntos

1. ¿Qué diferencia hay entre una queja y una reclamación interna? (0,5 puntos)
2. ¿Cómo describiría el protocolo de actuaciones que debe seguir la empresa para gestionar una reclamación a nivel interno? (0,5 puntos)
3. ¿Qué contenido debe tener una hoja de reclamaciones? (0,5 puntos)
4. ¿Cómo y a quién se presenta la hoja de reclamaciones de forma oficial? (0,5 puntos)
5. ¿En qué consiste el Sistema de Arbitraje de Consumo? Determina su finalidad. (0,5 puntos)

PREGUNTA 6 – ORGANISMOS E INSTITUCIONES.

1 punto

1. ¿Qué función tiene las OMIC? ¿De quién son competencia? (0,5 puntos)
2. ¿Qué tipo de institución es la OCU? ¿Cómo se financia? ¿Qué fines persigue? (0,5 puntos)

PREGUNTA 7 – CONSUMIDOR Y USUARIO.

0,5 puntos

Explica, de forma detallada, a qué se refieren las siglas ARCO. (0,5 puntos)