



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA EL ESCORIAL

Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

Convocatoria correspondiente al curso 2025 – 2026

(RESOLUCION de 12 de diciembre de 2025, 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: AGAM03	Denominación completa del título: TÉCNICO EN JARDINERÍA Y FLORISTERÍA
Clave o código del módulo: 0581	Denominación completa del módulo profesional: TÉCNICAS DE VENTA EN JARDINERÍA Y FLORISTERÍA

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

En primer lugar, lea atentamente estas instrucciones antes de comenzar el examen.

En cada hoja figuran los datos del alumno, fecha y firma. Debes completarlos en todas las hojas.

Preguntas: La prueba consta de treinta preguntas tipo test con tres respuestas cada una, de las cuales sólo una será la correcta. En las preguntas puede haber problemas que, tras su resolución, habrá que señalar la respuesta correcta.

La duración de la prueba será de cuarenta minutos.

Procedimiento para realizar el examen: Las preguntas tipo test se responderán en la hoja de respuestas que se encuentra al final del examen. Solo se corregirán las respuestas tipo test que se encuentran en esta hoja.

Marca la respuesta correcta con una X. Si cambias de opinión después de haber marcado una respuesta, pon un círculo en la respuesta equivocada ☒ y marca con una “X” la nueva respuesta.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

La puntuación total del examen es 10 puntos.

Una respuesta correcta puntúa 0,33 puntos. Una respuesta incorrecta resta la 1/2 del valor de una correcta. Las preguntas que no sean respondidas se valoran con 0 puntos.

El examen se aprueba obteniendo una puntuación igual o superior a 5 puntos.

CALIFICACIÓN

.....

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

CONTENIDO DE LA PRUEBA:

- 1) En una primera interacción, el cliente evita el contacto visual y responde con monosílabos. ¿Qué habilidad social debe priorizar el vendedor?
 - A) Incrementar el ritmo de la conversación.
 - B) Formular preguntas abiertas y mostrar escucha activa.
 - C) Reducir la información al mínimo.
- 2) Un cliente afirma que "solo está mirando", pero permanece mucho tiempo frente a un mismo producto. ¿Qué comportamiento refleja?
 - A) Cliente decidido.
 - B) Cliente impulsivo.
 - C) Cliente potencial con necesidad latente.
- 3) ¿Qué técnica permite obtener información precisa sin condicionar la respuesta del cliente?
 - A) Preguntas dirigidas.
 - B) Preguntas abiertas neutrales.
 - C) Reformulación cerrada.
- 4) En el asesoramiento de plantas de interior, ¿qué información es imprescindible para evitar errores de recomendación?
 - A) Preferencias estéticas del cliente.
 - B) Tamaño del vehículo del cliente.
 - C) Orientación, luz y temperatura del espacio.
- 5) ¿Qué ventaja aporta el uso de catálogos digitales frente a los impresos?
 - A) Eliminan la necesidad de conocer el producto.
 - B) Permiten actualizaciones inmediatas y precios en tiempo real.
 - C) Sustituyen la atención personal.
- 6) ¿Cuál es el canal de entrada de encargos más adecuado para registrar pedidos urgentes con trazabilidad?
 - A) Llamada telefónica con registro en CRM.
 - B) Nota manuscrita.
 - C) Mensaje verbal entre compañeros.

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

- 7) En la atención a clientes de otras culturas, ¿qué práctica demuestra competencia intercultural?
- A) Evitar preguntar para no incomodar.
 - B) Adaptar el lenguaje y confirmar comprensión.
 - C) Utilizar expresiones coloquiales locales.
- 8) En la medición de un jardín irregular, ¿qué método garantiza mayor precisión?
- A) Estimación visual.
 - B) División en figuras geométricas simples.
 - C) Medición lineal del perímetro.
- 9) ¿Qué elemento NO forma parte de un precio descompuesto?
- A) Coste de materiales.
 - B) Mano de obra.
 - C) Margen comercial.
- 10) Si un presupuesto incluye costes indirectos, ¿cuál sería un ejemplo válido?
- A) Sustrato para macetas.
 - B) Amortización de herramientas.
 - C) Mano de obra directa.
- 11) Para calcular la tarifa de mano de obra, ¿qué factor debe considerarse?
- A) Tiempo previsto y coste horario establecido.
 - B) Precio del producto final.
 - C) Número de proveedores disponibles.
- 12) ¿Qué ventaja aporta un software específico de presupuestos en floristería y jardinería?
- A) Reduce la necesidad de mediciones.
 - B) Automatiza cálculos y minimiza errores.
 - C) Elimina la necesidad de tarifas.

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

- 13) ¿Qué aspecto de la normativa ambiental afecta directamente a la elaboración de presupuestos?
- A) Prohibición de usar papel.
 - B) Selección de materiales sostenibles y gestión de residuos.
 - C) Obligación de incluir fotografías.
- 14) ¿Qué forma de pago requiere verificación inmediata para evitar incidencias?
- A) Pago con tarjeta.
 - B) Transferencia bancaria.
 - C) Domiciliación.
- 15) ¿Qué dato invalida una factura si falta?
- A) Teléfono del cliente.
 - B) Nombre del empleado que atendió.
 - C) NIF/CIF del cliente o empresa.
- 16) ¿Qué ventaja aporta un sistema ERP en la gestión de ventas?
- A) Permite emitir facturas sin datos fiscales.
 - B) Integra stock, ventas y facturación en tiempo real.
 - C) Sustituye la atención al cliente.
- 17) En una devolución, ¿qué procedimiento garantiza trazabilidad?
- A) Registrar la operación en el sistema y emitir comprobante.
 - B) Entregar el dinero sin registro.
 - C) Guardar el producto sin anotarlo.
- 18) ¿Qué error es crítico durante el arqueo de caja?
- A) No contar monedas pequeñas.
 - B) No registrar diferencias detectadas.
 - C) Contar dos veces.

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

- 19) ¿Qué función cumple el parte de caja?
- A) Registrar movimientos diarios y justificar diferencias.
 - B) Controlar el inventario.
 - C) Controlar la suma total de facturas.
- 20) ¿Qué normativa afecta directamente al tratamiento de datos del cliente durante el cobro?
- A) Normativa de transporte.
 - B) Normativa de etiquetado.
 - C) Protección de datos (RGPD).
- 21) ¿Qué dato es imprescindible en un formulario de entrega a domicilio?
- A) Preferencias del cliente.
 - B) Nombre del proveedor.
 - C) Persona responsable de recibir el pedido.
- 22) ¿Qué medio de transporte es más adecuado para centros de mesa con agua?
- A) Tráiler.
 - B) Furgoneta climatizada.
 - C) Furgón carrozado.
- 23) ¿Qué revisión del vehículo es crítica para entregas de plantas delicadas?
- A) Limpieza interior.
 - B) Nivel de combustible.
 - C) Estado del aire acondicionado.
- 24) ¿Qué técnica evita daños durante el transporte de ramos?
- A) Sujeción y colocación en horizontal.
 - B) Sujeción y separación por compartimentos.
 - C) Apilarlos.

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

- 25) ¿Qué herramienta permite optimizar rutas de reparto?
- A) Mapas digitales con navegación.
 - B) Mapas en formato papel.
 - C) Listados de clientes.
- 26) ¿Qué documento confirma que el cliente ha recibido el producto en buen estado?
- A) Factura proforma.
 - B) Factura.
 - C) Recibí o justificante de entrega.
- 27) ¿Qué técnica es más eficaz ante un cliente que reclama de forma emocional?
- A) Responder con argumentos técnicos.
 - B) Validar emociones y reconducir hacia soluciones.
 - C) Derivar la reclamación.
- 28) ¿Qué aspecto regula la legislación de consumo en reclamaciones?
- A) Plazos de respuesta y vías oficiales.
 - B) Los datos de la factura.
 - C) El precio máximo del producto.
- 29) ¿Qué alternativa puede ofrecerse ante una reclamación por un ramo ligeramente deteriorado?
- A) Derivar la reclamación al gerente de la empresa.
 - B) Sustitución inmediata o compensación parcial.
 - C) Rechazar la reclamación por ser menor.
- 30) ¿Por qué es clave registrar las reclamaciones en un sistema informático?
- A) Para minimizar el número de documentos.
 - B) Para saber el stock que tenemos.
 - C) Para analizar patrones y mejorar la calidad del servicio.

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

PLANTILLA PARA CONTESTAR LAS PREGUNTAS:

1	A	B	C	D
2	A	B	C	D
3	A	B	C	D
4	A	B	C	D
5	A	B	C	D
6	A	B	C	D
7	A	B	C	D
8	A	B	C	D
9	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11	A	B	C	D
12	A	B	C	D
13	A	B	C	D
14	A	B	C	D
15	A	B	C	D
16	A	B	C	D
17	A	B	C	D
18	A	B	C	D
19	A	B	C	D
20	A	B	C	D

21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D
25	A	B	C	D
26	A	B	C	D
27	A	B	C	D
28	A	B	C	D
29	A	B	C	D
30	A	B	C	D
31	A	B	C	D
32	A	B	C	D
33	A	B	C	D
34	A	B	C	D
35	A	B	C	D
36	A	B	C	D
37	A	B	C	D
38	A	B	C	D
39	A	B	C	D
40	A	B	C	D