



Comunidad de Madrid

PRUEBAS PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULOS DE TÉCNICO

Convocatoria correspondiente al curso académico 2025-2026

(Resolución de 12 de diciembre de 2025, de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
NOMBRE	DNI/NIE:	Fecha:	CALIFICACIÓN
Código del ciclo: (1) SANM01	Denominación completa del título: (1) TÉCNICO EN FARMACIA Y PARAFARMACIA		
Clave del módulo: (1) 0099	Denominación completa del módulo profesional: (1) DISPOSICIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS		

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

- Prueba constituida por **25 preguntas teórico-prácticas** y **5 de reserva** del módulo **DISPOSICIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS**
- Antes de comenzar la prueba, firmes y rellene sus datos: APELLIDOS y NOMBRE **en ESTA HOJA** y en la **DE RESPUESTA**.
- El DNI o documento identificativo equivalente, debe estar siempre disponible sobre la mesa.
- Utilice bolígrafo azul o negro, con tinta indeleble, para contestar en la "hoja de respuestas". Sólo se corrige la "Hoja de respuestas". Las respuestas señaladas con lápiz no se corrigen.
- No se puede utilizar ningún material de consulta, ni medio de comunicación con el exterior. Sólo se permitirá LA ENTRADA CON CALCULADORAS NO PROGRAMABLES, SIN TAPA, a los exámenes de los siguientes siete módulos: 1) Formulación magistral (FM) 2) Operaciones básicas de laboratorio (OBL) 3) Formación y orientación laboral (FOL) 4) Empresa e iniciativa emprendedora (EIE), 5) Dispensación de productos farmacéuticos (DPF), 6) Oficina de farmacia (OF) 7) Dispensación de productos parafarmacéuticos (DPPF).
- Cada pregunta tiene 4 posibles respuestas**, entre las que sólo hay una respuesta correcta, que será la mejor opción posible, la más completa.
- La contestación a cada pregunta se realizará en la "HOJA DE RESPUESTAS" que se incluye al final del cuestionario. Deberán entregar ambos (cuestionario y hoja de respuestas) sin separar, al finalizar el examen. La **HOJA DE RESPUESTAS** no se puede separar del cuadernillo.
- Señale con una (X) la respuesta que considere correcta. Ejemplo:

1	a	☒	c	d
---	---	-------------------------------------	---	---
- En caso de error, tache lo que proceda y vuelva a señalar con una (X) la respuesta adecuada. No utilizar Tippex. Ejemplo:

1	a	☒	c	d
---	---	-------------------------------------	---	---
- La pregunta que contenga dos o más respuestas señaladas será anulada automáticamente.
- Antes de contestar cualquier pregunta lea, atenta y completamente, el enunciado de la misma.
- Las preguntas de reserva solo formarán parte del examen**, en caso de que se anule alguna de las primeras 25 de la prueba, sustituyéndose en el orden en el que están redactadas a partir de la nº 25. Si no se anula ninguna de las 25 preguntas iniciales, las preguntas de reserva no computan.
- Una vez comenzada la prueba ninguna persona podrá abandonar la sala hasta que, al menos, hayan transcurrido 15 minutos desde su inicio. Dispondrá usted de **30 minutos de tiempo** para realizar el ejercicio.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

- Puntuación relativa:** RESPUESTA CORRECTA: 1 PUNTO // RESPUESTA INCORRECTA: - 0,33 PUNTOS
PREGUNTA NO CONTESTADA: 0 PUNTOS
- La **puntuación obtenida**, una vez descontados los puntos negativos, se ajustará al número decimal más próximo y se procesará con los siguientes criterios de calificación:

0 - 2,4 puntos	0	12,5 - 14,9 puntos	5
2,5 - 4,9 puntos	1	15 - 17,4 puntos	6
5 - 7,4 puntos	2	17,5 - 19,9 puntos	7
7,5 - 9,9 puntos	3	20 - 22,4 puntos	8
10 - 12,4 puntos	4	22,5 - 23,9 puntos	9
		24 - 25 puntos	10

Se considera **APROBADO** el módulo cuando la nota resultante sea 5 o superior



Comunidad de Madrid

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA:		LOCALIDAD:
SIGLO XXI		LEGANÉS
Código del ciclo: (1) SANM01	Denominación completa del ciclo formativo: (1) TÉCNICO EN FARMACIA Y PARAFARMACIA	
Clave del módulo: (1) 0099	Denominación completa del módulo profesional: (1) DISPOSICIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS	

EJEMPLAR PARA LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN.

Referencias legislativas:

Título: B.O.E. 17.01.08 / 01.05.2023

- **Real Decreto 1689/2007**, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de **Técnico en Farmacia y Parafarmacia** y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- **Real Decreto 287/2023**, de 18 de abril, por el que se **actualizan** el título de la formación profesional del sistema educativo de **Técnico en Farmacia y Parafarmacia** y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Currículo: B.O.C.M. 09.03.09 / 23.04.09

- **Decreto 13/2009**, de 26 de febrero, del consejo de Gobierno, por el que se establece para la **Comunidad de Madrid** el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de **Técnico en Farmacia y Parafarmacia**.
- **Corrección** de errores del Decreto 13/2009, de 26 de febrero, por el que se establece para la Comunidad de Madrid el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en Farmacia y Parafarmacia. 23 abril 2009.

CONTENIDO DE LA PRUEBA:

1.- En las etapas del proceso comunicativo, ¿qué ocurre exactamente durante la 'Descodificación'?

- El receptor traduce el mensaje recibido a términos que puede comprender.
- El receptor emite una respuesta para confirmar que ha entendido el mensaje.
- El mensaje se ve alterado por interferencias físicas o ambientales.
- El emisor elige el canal más adecuado para enviar la información.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA1 - Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	a) Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación. b) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, las técnicas y las estrategias para una buena comunicación.

2.- En el proceso de venta, ¿qué actividades corresponden a la fase de 'Sondeo'?

- Observar al cliente, preguntar y escuchar activamente.
- Formación en materia de ventas y conocimiento de la clientela.
- Atender las reclamaciones y gestionar el fichero de clientes.
- Captar la atención y causar una buena primera impresión.



Comunidad de Madrid

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA2 -Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos, describiendo y aplicando las fases de la venta.	a) Se han analizado las cualidades y actitudes que debe desarrollar el vendedor hacia el usuario y la empresa (marketing interno) e) Se han desarrollado las fases de un proceso de venta (captar la atención, provocar el interés, despertar el deseo, mover a la acción del usuario).

3.- Es una categoría de la sección de parafarmacia de una oficina de farmacia:

- a) Los medicamentos sujetos a prescripción.
- b) Los productos OTC.
- c) Los productos biocidas.
- d) Ninguna respuesta es correcta.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA3.Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.	a) Se ha identificado la relación libre y personal que se establece entre usuario y productos expuestos según organización, colocación o decoración. b) Se han clasificado los productos de parafarmacia según su utilidad observando la normativa vigente.

4.- Al 'sintonizar con el cliente', ¿qué acción práctica de las siguientes sirven para demostrarle que su problema es nuestra prioridad?

- a) Llamar al encargado de la farmacia para que sea él quien gestione la queja desde el inicio.
- b) Mantener contacto visual constante en silencio mientras el cliente habla sin realizar ninguna otra tarea.
- c) Realizar una llamada, tomar notas o consultar la ficha del producto en el ordenador frente a él.
- d) Ofrecerle un descuento inmediato antes de que termine de explicar su situación.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA4 – Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.	b) Se han desarrollado las técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones. e) Se han desarrollado las técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones.

5.- ¿Cuál de las siguientes acciones se clasifica estrictamente dentro del grupo de las primeras habilidades sociales'?

- a) Formular una queja.
- b) Pedir perdón.
- c) Dar instrucciones sencillas.
- d) Saber escuchar.



Comunidad de Madrid

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA1 - Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	c) Se ha valorado la importancia de la cortesía, la amabilidad, el respeto, la discreción, la cordialidad y el interés en la interrelación con el usuario. d) Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación.

6.- ¿Qué define al tipo de vendedor conocido como "amigo/a"?

- a) Tiene gran capacidad de empatizar y generar confianza, pero no siempre cierra las ventas.
- b) No mantiene buenas relaciones con los clientes ni cierra ventas.
- c) Vende con éxito, pero sus clientes van y vienen sin generar fidelidad.
- d) Establece relaciones duraderas de credibilidad y ayuda a tomar decisiones.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA2 -Ejecuta actividades de venta de productos para farmacéuticos describiendo y aplicando las fases de la venta	a) Se han analizado las cualidades y actitudes que debe desarrollar el vendedor hacia el usuario y la empresa (Marketing interno). g) Se han valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor.

7.- Dentro de las funciones del embalaje, ¿a qué se refiere el término "fraccionar"?

- a) A separar los componentes químicos del medicamento para su conservación.
- b) A identificar el lote de fabricación mediante un código numérico.
- c) A dividir el producto en distintas dimensiones o unidades para su venta individual.
- d) A romper el embalaje original para facilitar el reciclaje.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA3 - Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.	g) Se han descrito los tipos de embalaje y empaquetado según el producto, las características del mismo y la imagen que quiere transmitir la empresa.

8.- ¿Por qué se considera que interrogar al cliente es una actitud negativa durante la gestión de un conflicto?

- a) Porque el personal de farmacia no tiene autoridad legal para solicitar datos personales durante una reclamación oral.
- b) Porque el cliente siempre debe tener la razón y preguntar cuestiona su veracidad.
- c) Porque resulta molesto si se hace antes de ofrecer ayuda o dejar que el cliente explique los motivos de su queja.
- d) Porque confirmar la identidad del cliente ralentiza innecesariamente el proceso de resolución rápida.

**Comunidad de Madrid**

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA4 – Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.	a) Se han tipificado la actitud, la postura y el interés que deben adoptarse ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al usuario. b) Se han desarrollado las técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones.

9.- Un cliente acude a la farmacia solicitando asesoramiento para tomar un analgésico. El técnico le indica: "debe tomar tres comprimidos al día". Días después, el cliente se queja porque tras leer el prospecto ha sabido que debe tomarlo cada 8 horas. Tras la indicación del técnico había tomado los tres comprimidos juntos en el desayuno, ¿Qué principio del asesoramiento no se ha aplicado correctamente?

- a) La escucha activa, porque no se identificó la necesidad real del cliente.
- b) La veracidad, porque no le dio información rigurosa.
- c) La exactitud, porque la recomendación era ambigua y sujeta a interpretación.
- d) La empatía, porque no se tuvo en cuenta la situación personal del cliente.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA1 - Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	h) Se han definido las características de la información (inmediatez, precisión) y el asesoramiento (claridad, exactitud).

10.- Es muy recomendado y actual para confeccionar un plan de marketing:

- a) Ciclo de Deming.
- b) Análisis DAFO.
- c) Pirámide de Maslow.
- d) Modelo Canvas.

RA2 Ejecuta actividades de venta de productos farmacéuticos describiendo y aplicando las fases de la venta	d) Se han determinado las líneas de actuación en la venta según el plan de acción.
--	--

11.- Si un lector de códigos de barras no funciona, ¿qué parte del código EAN-13 se debe introducir manualmente para identificar el artículo?

- a) Los primeros 6 dígitos del código de barras.
- b) Solo el último dígito de control.
- c) El número de lote que aparece en el lateral de la caja.
- d) Los últimos 7 dígitos del código de barras.



Comunidad de Madrid

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA3 - Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.	d) Se han desarrollado procedimientos de etiquetaje y se han elaborado elementos publicitarios de apoyo para la información sobre los productos.

12.- Cuál es la principal diferencia entre una comunicación simétrica y una complementaria?

- a) La simétrica ocurre entre iguales, mientras que la complementaria implica una relación de poder desigual.
- b) La complementaria es siempre más efectiva que la simétrica.
- c) La simétrica no permite la retroalimentación entre emisor y receptor.
- d) La simétrica es verbal y la complementaria es gestual.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA1 - Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	a) Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación. b) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, las técnicas y las estrategias para una buena comunicación.

13.- ¿Cuál de las siguientes situaciones refleja mejor una aplicación avanzada y coherente del conocimiento del producto en la oficina de farmacia?

- a) Recomendar un producto basándose exclusivamente en la formación académica recibida durante los estudios.
- b) Apoyar la recomendación en la experiencia personal y evitar consultar fuentes externas para agilizar la atención.
- c) Integrar información procedente de la formación continua, bases de datos, experiencia profesional y retroalimentación de la clientela.
- d) Priorizar las marcas más conocidas del mercado para generar confianza en el cliente.

RA2 - Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de la venta	c) Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor de las características del producto.
--	---

14.- Respecto a las etiquetas antihurto que pueden emplearse en los productos de la farmacia:

- a) Pueden ser de radiofrecuencia y magnetoacústicas.
- b) Pueden ser adhesivas o no.
- c) Son correctas a y b
- d) Ninguna es correcta.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA3 - Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.	f) Se han analizado diferentes sistemas antihurto



Comunidad de Madrid

15.- En relación con la actitud para la escucha activa, ¿qué implica el concepto de 'concentración'?

- a) Pensar en la siguiente tarea mientras el cliente explica una solicitud sencilla.
- b) Aparcar nuestra vida durante un tiempo para centrarnos exclusivamente en la persona delante de nosotros.
- c) Responder al cliente antes de que termine su frase para demostrar agilidad.
- d) Hablar con otra persona de forma simultánea para maximizar el tiempo.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA1 - Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	c) Se ha valorado la importancia de la cortesía, la amabilidad, el respeto, la discreción, la cordialidad y el interés en la interrelación con el usuario. d) Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación.

16.- La satisfacción de nuestros clientes se puede definir como la relación que existe entre su percepción sobre lo que obtiene y las expectativas que tenía. ¿De qué forma se relacionan ambos conceptos?

- a) Satisfacción = Percepción del resultado + satisfacción.

b)
$$\text{Satisfacción} = \frac{\text{Expectativas}}{\text{Percepción del resultado}}$$

c)
$$\text{Satisfacción} = \frac{\text{Percepción del resultado}}{\text{Expectativas}}$$

- d) Satisfacción X Percepción del resultado.

RA2 - Ejecuta actividades de venta de productos farmacéuticos describiendo y aplicando las fases de la venta	f) Se ha relacionado el concepto de marketing con la satisfacción de los deseos del consumidor. b) Se han identificado la tipología del usuario, sus motivaciones y sus necesidades de compra.
--	--

17.- ¿Qué fuente de conocimiento del producto es considerado como valioso, además de la formación académica, en el entorno de la oficina de farmacia?

- a) La Real Farmacopea Española.
- b) La propia clientela a través de su experiencia de uso.
- c) Basarse exclusivamente en el diseño del embalaje exterior.
- d) La intuición personal del vendedor sin necesidad de contrastar datos.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA3 - Organiza los productos de farmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.	Se han valorado las sugerencias que el vendedor puede aportar basándose en la información recopilada acerca de las demandas o sugerencias de los posibles usuarios.



Comunidad de Madrid

18.- ¿Qué par de conceptos se consideran como 'la base de las habilidades sociales'?

- a) La paciencia y la rapidez.
- b) El autocontrol y el ahorro económico.
- c) El saludo y la despedida.
- d) La empatía y la asertividad.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA1 - Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	c) Se ha valorado la importancia de la cortesía, la amabilidad, el respeto, la discreción, la cordialidad y el interés en la interrelación con el usuario. d) Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación.

19.- ¿Qué estrategia es adecuada para 'calentar' una zona que inicialmente se considera un punto frío?

- a) Modificar artificialmente la iluminación, los aromas o el diseño del entorno.
- b) Situar la caja registradora en el extremo opuesto del local.
- c) Colocar exclusivamente productos de bajo precio para atraer por coste.
- d) Reducir el número de referencias expuestas para evitar la saturación.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA3 - Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.	c) Se han establecido los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación (puntos calientes) del surtido (productos) en los niveles del lineal (mobiliario).

20.- Las reclamaciones de consumo no se presentan en:

- a) Oficinas autonómicas de consumidores.
- b) Oficinas municipales de consumidores.
- c) Asociaciones de consumidores.
- d) Comisarías de Policía.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.	c) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente. d) Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones.



Comunidad de Madrid

21.- Una mamá entra en la farmacia buscando una leche infantil, facilitará su compra:

- a) Si se han colocado los productos en la sección de parafarmacia según categorías.
- b) Si se han colocado los productos en la sección de parafarmacia utilizando el criterio de satisfacer una necesidad concreta.
- c) Si no está a su alcance y la obligamos a preguntar al personal de la farmacia.
- d) Son correctas a y b

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA3 - Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas demerchandising.	a) Se ha identificado la relación libre y personal que se establece entre usuario y productos expuestos según organización, colocación o decoración.

22.- Cuando nos encontremos frente a un cliente o clienta que responde a un perfil dominante, deberemos, entre otras cosas:

- a) Establecer relaciones de amistad y ofrecerle garantías basadas en nuestra propia confianza.
- b) Mostrar firmeza y seguridad y no entrar en disputas.
- c) Darle libertad, pero guiarle en la toma de decisión para que esta sea lo más acertada posible.
- d) Mostrar buena imagen y competencia.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA1 - Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	f) Se ha simulado la obtención de la información necesaria de posibles usuarios y en diferentes situaciones. g) Se ha analizado el comportamiento de diferentes tipos de usuarios.

23.- Mantener una base de clientes completa, actualizada y bien gestionada tiene como ventaja:

- a) Permite trabajar políticas de fidelización.
- b) Poder determinar con más exactitud cuando hacer campañas de publicidad.
- c) Establecer una comunicación más personalizada con los clientes.
- d) Todas son correctas.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA2.Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de la venta	h) Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de usuarios para la aplicación del plan de fidelización.

24.- Según el axioma de Paul Watzlawick, ¿qué implica que 'es imposible no comunicar'?

- a) Que el receptor siempre interpreta correctamente lo que el emisor quiere decir.
- b) Que siempre debemos estar hablando para que los demás nos entiendan.
- c) Que incluso el silencio, la inacción o una postura transmiten un mensaje al interlocutor.
- d) Que la comunicación solo se produce si el emisor tiene la intención consciente de hacerlo.



Comunidad de Madrid

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA1 - Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	a) Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación. b) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, las técnicas y las estrategias para una buena comunicación.

25.- ¿Cuál de las siguientes situaciones refleja mejor una aplicación avanzada y coherente del conocimiento del producto en la oficina de farmacia?

- Recomendar un producto basándose exclusivamente en la formación académica recibida durante los estudios.
- Apoyar la recomendación en la experiencia personal y evitar consultar fuentes externas para agilizar la atención.
- Integrar información procedente de la formación continua, bases de datos, experiencia profesional y retroalimentación de la clientela.
- Priorizar las marcas más conocidas del mercado para generar confianza en el cliente.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA2 - Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de la venta.	c) Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor de las características del producto. g) Se han valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor.

PREGUNTAS DE RESERVA

26.- En el contexto de la oficina de farmacia, ¿qué representa un error en la 'Codificación'?

- El emisor utiliza un lenguaje o símbolos que no domina o que son incorrectos.
- El dispositivo móvil del farmacéutico pierde la conexión a internet.
- El receptor interpreta el mensaje según su estado de ánimo en ese momento.
- El cliente no presta atención porque tiene expectativas previas sobre el fármaco.

RA1 - Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	a) Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación. b) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, las técnicas y las estrategias para una buena comunicación.
--	--

27.- ¿Cuál de las siguientes frases se identifica explícitamente como una forma de evitar la responsabilidad personal ante un cliente?

- «Por supuesto, el cliente siempre tiene la razón».
- «Me gustaría ayudarle, pero yo no le atendí y mi compañero libra hoy».
- «¿Quién le atendió?»
- «No sé qué habrá hecho usted, porque nadie más se ha quejado».



Comunidad de Madrid

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA4 – Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.	a) Se han tipificado la actitud, la postura y el interés que deben adoptarse ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al usuario. e) Se han identificado las alternativas al procedimiento que pueden ser ofrecidas al usuario ante reclamaciones fácilmente subsanables.

28.- ¿Qué consecuencia más probable se deriva de una falta de seguridad en la recomendación por parte del profesional en la dispensación en la oficina de farmacia?

- a) El cliente aceptará igualmente el producto si este es de una marca reconocida.
- b) Se reducirá la necesidad de justificar la recomendación ante el cliente.
- c) El cliente puede cuestionar la idoneidad del producto aconsejado.
- d) Se incrementará la confianza del cliente en la profesionalidad del vendedor.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA2 - Ejecuta actividades de venta de productos para farmacéuticos describiendo y aplicando las fases de la venta.	a) Se han analizado las cualidades y actitudes que debe desarrollar el vendedor hacia el usuario y la empresa (Marketing interno). c) Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor de las características del producto.

29.- Ofrecer un dentífrico a un cliente que acaba de comprar un cepillo dental, es intentar una venta:

- a) Repetitiva.
- b) Complementaria.
- c) Suplementaria.
- d) Sustitutiva.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA2 - Ejecuta actividades de venta de productos para farmacéuticos describiendo y aplicando las fases de la venta	e) Se han desarrollado las fases de un proceso de venta (captar la atención, provocar el interés, despertar el deseo, mover a la acción del usuario). g) Se han valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor.



Comunidad de Madrid

30.- Un complemento alimenticio destinado a cubrir carencias nutricionales específicas se clasifica, según su utilidad y normativa, como:

- a) Producto sanitario de clase I.
- b) Medicamento de uso humano sin receta.
- c) Producto dietético sujeto a la normativa de seguridad alimentaria.
- d) Cosmético con alegaciones nutricionales.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA3.Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.	a)Se ha identificado la relación libre y personal que se establece entre usuario y productos expuestos según organización, colocación o decoración. b)Se han clasificado los productos de parafarmacia según su utilidad observando la normativa vigente.



Comunidad de Madrid

Clave del módulo: 0099		DISPOSICIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS	
DATOS DEL ASPIRANTE			CALIFICACIÓN
APELLIDOS:			
NOMBRE:	D.N.I / N.I.E.:	Fecha:	

HOJA DE RESPUESTAS:

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

PREGUNTAS DE RESERVA:

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

FIRMA