

## Anexo 2

### Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

#### MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS PRUEBAS

##### Convocatoria correspondiente al curso 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:             | D.N.I. / N.I.E. | Fecha: |       |

|                                           |                                                                                |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Código del ciclo:<br><b>COM M01</b>       | Denominación completa del título:<br><b>TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b> |
| Clave o código del módulo:<br><b>1230</b> | Denominación completa del módulo profesional:<br><b>VENTA TÉCNICA</b>          |

| INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es necesario cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen.</li> <li>▪ Tener disponible el DNI o documento identificativo equivalente en la mesa.</li> <li>▪ Antes de entregar la prueba es necesario mostrar el DNI al profesor examinador.</li> <li>▪ La prueba tendrá una duración máxima de una hora y treinta minutos.</li> <li>▪ No utilizar recursos ni material de consulta (salvo los expresamente autorizados).</li> <li>▪ Se aconseja realizar una lectura minuciosa y detallada de las cuestiones planteadas.</li> <li>▪ La prueba se entrega grapada; no desgrapar. No se facilitan hojas sueltas.</li> <li>▪ Las respuestas se deben escribir con tinta indeleble azul o negra.</li> <li>▪ Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa o tachar con una línea horizontal. No utilizar líquido corrector (Tippex).</li> <li>▪ No se resuelven dudas, cualquier consideración o interpretación se hará constar junto al enunciado.</li> <li>▪ No se permite el uso de ningún tipo de dispositivo electrónico.</li> </ul> |

| CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- La prueba consta de diferentes cuestiones teórico-prácticas.</li> <li>- La valoración de cada cuestión figura junto a su enunciado. La puntuación máxima se obtiene si: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta es correcta y completa.</li> <li>• El procedimiento es el adecuado y el resultado es el exacto.</li> </ul> </li> <li>- La puntuación total de la prueba es de diez puntos.</li> <li>- La calificación mínima necesaria para considerar el ejercicio aprobado es de cinco puntos.</li> </ul> |
| <p>(1) Consignense las denominaciones exactas y los códigos reflejados en el Anexo 3.a o 3.b de las presentes instrucciones.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| CALIFICACIÓN |
|--------------|
| .....        |



Comunidad  
de Madrid



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

**RA 1: Elabora ofertas comerciales de productos industriales y del sector primario, adaptando los argumentos de venta a los distintos tipos de clientes. (1,5 PUNTOS)**

1. Responda las siguientes cuestiones relativas a la elaboración de ofertas comerciales para productos industriales: (1,5 puntos, respuesta correcta y completa)

a) Estructure una propuesta comercial para un producto industrial, centrándose en los elementos considerados característicos o fundamentales para este tipo de productos. (0,75 puntos, respuesta correcta y completa)

b) Seleccione dos aspectos diferenciadores de la oferta para cada uno de los siguientes perfiles: cliente institucional, cliente industrial y cliente mayorista. Justifique brevemente su elección en función de las necesidades y características de cada tipo de cliente. (0,75 puntos, respuesta correcta y completa).



**Comunidad  
de Madrid**



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



**Comunidad  
de Madrid**



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



Comunidad  
de Madrid



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

**RA 2: Confecciona ofertas comerciales de servicios, adaptando los argumentos de venta a las características específicas del servicio propuesto y a las necesidades de cada cliente. (1,5 PUNTOS)**

2. Respecto a las características de los servicios: (0,75 puntos, respuesta correcta y completa)
- a) Enumere y explique brevemente cada una. (0,4 puntos, respuesta correcta y completa)
  - b) Analice cómo influyen estas características a la hora de elaborar la oferta comercial. (0,35 puntos, respuesta correcta y completa)



**Comunidad  
de Madrid**



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



**Comunidad  
de Madrid**



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

3. Responda las siguientes cuestiones relativas a la investigación comercial aplicada a oferta de servicios: (0,75 puntos, respuestas correctas y completas)

- a) Explique la utilidad que supone realizar investigaciones comerciales mediante cuestionarios o entrevistas a clientes antes de definir la oferta y después de la prestación del servicio. (0,3 puntos, respuesta correcta y completa)
- b) Indique los aspectos clave sobre los que hay que preguntar en cada una de las fases indicadas. (0,45 puntos, respuesta correcta y completa)



**Comunidad  
de Madrid**



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



Comunidad  
de Madrid



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

**RA 3: Realización de actividades propias de la venta de productos tecnológicos. (1,5 PUNTOS)**

1. Imagine que en su empresa se detecta una nueva tendencia tecnológica que incluye accesorios y complementos compatibles con los productos de su cartera actual.

Describa la información que debería recopilar sobre estas innovaciones e indique qué argumentos utilizaría ante el responsable del portafolio de productos de su empresa para introducirlos en la nueva oferta comercial. (0,75 puntos, respuesta correcta y completa)



**Comunidad  
de Madrid**



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

2. Explique cómo utilizaría las sugerencias de los clientes actuales para identificar áreas de mejora o segmentos de mercado insatisfechos o no alcanzados. Proponga una estrategia para adaptar la oferta a las necesidades detectadas. (0,75 puntos, respuesta correcta y completa)



**Comunidad  
de Madrid**



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



Comunidad  
de Madrid



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

**RA 4. Cuarta parte: Desarrollo de actividades relacionadas con la venta de productos de alta gama, aplicando técnicas que garanticen la transmisión de la imagen de marca de calidad y reputación elevada. (1,5 PUNTOS)**

1. Explique los factores que determinan que un producto se considere de “alta gama”. (0,4 puntos, respuesta correcta y completa)



**Comunidad  
de Madrid**

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

2. Elabore un breve argumentario de ventas centrado en variables de comunicación (imagen de marca, exclusividad, reconocimiento social) y describa cómo deben ser el lenguaje y el trato al cliente en este segmento. (0,8 puntos, respuesta correcta y completa)



**Comunidad  
de Madrid**



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

3. Describa el protocolo de actuación con productos de alto valor respecto a: etiquetaje, revisión de sistemas de seguridad y pautas ante la detección de un hurto. (0,3 puntos, respuesta correcta y completa)



Comunidad  
de Madrid



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

**RA 5: Prepara diferentes acciones promocionales de bienes inmuebles, aplicando técnicas de comunicación adaptadas al sector. (1,25 PUNTOS)**

1. Responda las siguientes preguntas relativas a la promoción de bienes inmuebles aplicando técnicas de comunicación adecuadas: (0,6 puntos, respuestas correctas y completas)

- a) Elabore un mensaje publicitario para la venta de un inmueble, destacando sus elementos clave. Justifique la elección. (0,2 puntos, respuesta correcta y completa)
- b) Seleccione dos soportes de difusión distintos y compare una ventaja y un inconveniente de cada uno. (0,4 puntos, respuesta correcta y completa)



**Comunidad  
de Madrid**



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

2. Sobre la captación y análisis del cliente demandante de inmuebles: (0,65 puntos, respuestas correctas y completas)

- a) Explique qué instrumentos o métodos utilizaría para determinar las necesidades y posibilidades económico-financieras de un cliente antes de mostrarle su cartera de inmuebles. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)
- b) Indique qué medidas debe tomar al registrar los datos de los clientes para garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a protección de datos (RGPD). (0,4 puntos, respuesta correcta y completa)



**Comunidad  
de Madrid**



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



Comunidad  
de Madrid



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

**RA 6: Desarrolla actividades relacionadas con el proceso de venta de inmuebles, cumplimentando los documentos generados en este tipo de operaciones. (1,25 PUNTOS)**

1. Explique en qué consiste el contrato de arras, indique cuál es su finalidad principal y establezca las diferencias que existen entre las arras penitenciales y las arras confirmatorias. (0,6 respuesta correcta y completa)



**Comunidad  
de Madrid**



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

2. Enumere y describa brevemente el papel que desempeña la escritura pública y el de tres documentos más que haya que cumplimentar o solicitar para llevar la cabo la venta de un inmueble. (0,65 puntos, respuesta correcta y completa)



Comunidad  
de Madrid

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

**RA 7: Desarrolla actividades de telemarketing en situaciones de venta telefónica, captación y fidelización de clientes y atención personalizada, aplicando las técnicas adecuadas en cada caso. (1,5 PUNTOS)**

1. Responda las siguientes cuestiones relativas a la figura del teleoperador y a la organización del servicio: (0,7 puntos, respuesta correcta y completa)

- a) Describa el perfil y las capacidades comunicativas que debe tener un buen teleoperador para garantizar una atención personalizada de calidad. (0,3 puntos, respuesta correcta y completa)
- b) Analice dos funciones principales que cumple el telemarketing como herramienta comercial, más allá de la venta directa. (0,4 puntos, respuesta correcta y completa)



**Comunidad  
de Madrid**



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



**Comunidad  
de Madrid**

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

2. Sobre el proceso de venta telefónica y la gestión de llamadas: (0,8 puntos, respuestas correctas y completas)

a) Enumere y describa brevemente las etapas del proceso de venta telefónica. (0,4 puntos, respuesta correcta y completa)

b) Imagine que un cliente plantea una objeción de calidad durante una llamada. Explique cómo debe actuar el teleoperador y qué importancia tiene el uso de un “argumentario” en esta situación. (0,4 puntos, respuesta correcta y completa)



**Comunidad  
de Madrid**



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