

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: COM M01	Denominación completa del título: TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES
Clave o código del módulo: 1232	Denominación completa del módulo profesional: PROCESOS DE VENTA

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

- Es necesario cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen.
- Tener disponible el DNI o documento identificativo equivalente en la mesa.
- Antes de entregar la prueba es necesario mostrar el DNI al profesor examinador.
- La prueba tendrá una duración máxima de una hora y treinta minutos.
- No utilizar recursos ni material de consulta (salvo los expresamente autorizados).
- Se aconseja realizar una lectura minuciosa y detallada de las cuestiones planteadas.
- La prueba se entrega grapada; no desgrapar. No se facilitan hojas sueltas.
- Las respuestas se deben escribir con tinta indeleble azul o negra.
- 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 se hará constar junto al enunciado.
- No se permite el uso de ningún tipo de dispositivo electrónico.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

- La prueba consta de diferentes cuestiones teórico-prácticas.
- La valoración de cada cuestión figura junto a su enunciado. La puntuación máxima se obtiene si:
 - La respuesta es correcta y completa.
 - El procedimiento es el adecuado y el resultado es el exacto.
- 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

.....



Comunidad
de Madrid



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

RA 1: Identifica el proceso de decisión de compra del consumidor y/o usuario, analizando los factores que inciden en el mismo y las tipologías de clientes. (1 PUNTO)

1. Responda las siguientes cuestiones justificando su respuesta: (1 puntos, respuestas correctas y completas)

- a) La empresa “Hielos del Sur” contacta con un concesionario para renovar su flota de 5 furgonetas de reparto. Por otro lado, el propietario de la empresa busca proveedor para comprar un coche utilitario a su hijo.

Describe las diferencias principales entre ambos procesos de decisión de compra atendiendo al tipo de consumidor que interviene en cada uno. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)

- b) Un cliente entra en una tienda de deportes buscando equipación de montaña de alta gama para uso personal. Indica al vendedor que se ha apuntado a una salida porque sus compañeros del club de pádel van a ir y no quiere ser el único que no participe en el evento, a pesar de que el precio de los artículos que necesita superan su presupuesto disponible.

Analice qué variable/s externas condiciona/n esta compra y en qué nivel de la jerarquía de necesidades de Maslow se sitúa la necesidad del cliente en esta compra. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)



Comunidad
de Madrid



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

- c) Mientras un cliente espera su turno para ser atendido en la sección de electrónica de un establecimiento comercial, observa un accesorio para bicicletas en oferta y decide comprarlo sin haberlo planeado.

Indique la tipología de compra realizada y explique en qué se diferencian las fases de su proceso de decisión de compra respecto al proceso de decisión de un producto de alta implicación planificada. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)

- d) Usted es vendedor y atiende a un cliente que apenas mantiene contacto visual con usted, responde con monosílabos, parece incómodo ante sus preguntas y argumentos de venta y se muestra indecisión al elegir entre productos similares.

Identifique el perfil de personalidad del comprador y describa cuál debe ser su actitud como vendedor para que el proceso de decisión de compra avance con éxito. (0,25 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 2: Determinación de las características del equipo comercial, describiendo los puestos de trabajo y el perfil de los vendedores o comerciales. (1,5 PUNTOS)

1. Identifique el puesto de trabajo y su responsabilidad principal para los siguientes perfiles profesionales: (0,5 puntos, respuesta correcta y completa)

Puesto de trabajo	Responsabilidades	Perfil profesional
1.		1. Técnico encargado de dar soporte administrativo, preparar presupuestos y gestionar la documentación de los pedidos que cierran los vendedores.
2.		2. Agente cuya tarea diaria es la prospección de nuevos mercados, la negociación directa con clientes y la ejecución del cierre de operaciones comerciales.
3.		3. Un especialista centrado en resolver incidencias una vez entregado el producto, con el fin de asegurar su fidelización.
4.		4. Profesional cuya función principal es diseñar la estrategia comercial de la empresa y establecer las cuotas de venta para todo el equipo.



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

2. Una empresa que comercializa software de gestión empresarial (B2B) necesita renovar su equipo. Analice el perfil del vendedor ideal: (0,5 puntos, respuesta correcta y completa)

- a) Indique qué conocimientos específicos (además de las características de los productos) y qué habilidad profesional debe mostrar en una entrevista de ventas. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)
- b) Indique qué diferencia de perfil sería adecuado si la empresa vendiera productos de consumo habitual (ejemplo, pan de molde a supermercados) en lugar de software especializado. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)



Comunidad
de Madrid

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

3. El equipo de ventas de una inmobiliaria percibe un sueldo fijo muy bajo y no ha recibido cursos de actualización en los últimos 5 años. En la empresa se ha detectado desmotivación y pérdida de clientes. Se pide mejorar la situación de la empresa: (0,5 puntos, respuestas correctas y completas)

- a) Proponiendo y describiendo un sistema de retribución más adecuado. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)

- b) Proponer una acción de perfeccionamiento y una acción de reciclaje para el equipo de ventas. Justifique la elección indicando sus contenidos y objetivos. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa).



Comunidad
de Madrid

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

RA. 3: Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas. (1,5 PUNTOS)

1. Una empresa que fabrica maquinaria agrícola decide organizar su red de ventas asignando a cada vendedor una provincia específica. Para el lanzamiento de un nuevo tractor, el director comercial pide que se destaquen los beneficios del motor de bajo consumo frente al de la competencia, que es más barato, pero más contaminante.

Responda las siguientes cuestiones: (0,5 puntos, respuestas correctas y completas)

a) Indique qué modelo de organización del departamento de ventas ha elegido la empresa. Justifique su elección. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)

b) Identifique un "punto fuerte" y una "objeción probable" que debería incluir el vendedor en su argumentario de ventas basándose en la situación descrita. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)



Comunidad
de Madrid

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

2. Un comercial de suministros de oficina dedica la mañana a buscar empresas de nueva creación en un portal web. Por la tarde, visita una de ellas y, tras escuchar al gerente, le explica cómo sus productos pueden ahorrarle costes de impresión. El gerente responde que ya tiene un proveedor local." (0,5 puntos, respuestas correctas y completas)

a) Identifique el concepto técnico con el que se conoce la actividad a la que se dedica el comercial por la mañana y las dos fases del proceso de venta que desarrolla el comercial por la tarde. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)

b) Describa qué debería hacer el vendedor, para no perder la venta, tras recibir la respuesta indicada por el gerente. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)



Comunidad
de Madrid

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

3. La empresa anterior está organizando su equipo comercial para cubrir la zona centro de España. Para estimar el número óptimo de vendedores clasifica a sus clientes en dos categorías según su volumen de facturación y necesidades de seguimiento.

Los datos mensuales son los siguientes:

- Clientes tipo A, grandes cuentas: número, 100; frecuencia de visitas, 2 al mes; duración media de cada visita, 1,5 horas.

- Clientes tipo B, pymes: número, 400; frecuencia de visitas, 1 al mes; duración media de cada visita, 0,5 horas/visita.

Tiempo efectivo disponible por vendedor al mes para visitas comerciales: 125 horas.

Volumen total de ventas mensuales previsto en la zona: 250.000 €: rendimiento medio esperado de cada vendedor: 50.000 € al mes.

a) Calcule el número óptimo de vendedores necesarios utilizando el método de la carga de trabajo. (0,5 puntos, procedimientos y respuestas correctas)



Comunidad
de Madrid

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

RA 4: Desarrolla entrevistas con supuestos clientes, utilizando técnicas de venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa. (1,25 PUNTOS)

1. Suponga que es vendedor de sistemas de climatización. Indique cómo debe adaptar su argumentario de ventas en función de que su cliente sea una empresa o un consumidor final sin conocimientos técnicos. (0,5 puntos, respuesta correcta y completa)



Comunidad
de Madrid

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

2. Complete la siguiente tabla relativa a técnicas de cierre de ventas. (0,5 puntos, respuestas correctas y completas)

Técnica de cierre	Consiste en	Situación ideal para usarla ...
Cierre de urgencia		
Cierre por alternativa		
Cierre directo		
(indique una)		

3. Durante una entrevista de ventas, un cliente dice: “Su producto es muy caro”. El vendedor ha consultado antes de la entrevista el CRM en el que se recoge que este cliente valora la durabilidad de los productos por encima de todo. Aplique la técnica de bumerán para rebatir la objeción. (0,25 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: Formaliza los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente. (1,25 PUNTOS)

1. Una empresa de suministros de oficina vende 50 sillas ergonómicas a una academia de formación para su uso en las aulas. Responda las siguientes cuestiones: (0,5 puntos, respuestas correcta y completa)

a) Justifique por qué se trata de un contrato de compraventa mercantil. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)

b) Identifique los tres elementos esenciales que presenta este contrato según el Código de Comercio. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)

2. Indique en qué se diferencian los contratos de compraventa civil de los contratos de compraventa mercantil. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)



Comunidad
de Madrid



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

3. Relacione cada necesidad empresarial con el tipo de contrato más adecuado y defínalo brevemente: (0,5 puntos, respuesta correcta y completa)

- Una empresa necesita una furgoneta para reparto; no quiere que sea de su propiedad y prefiere que el contrato incluya el mantenimiento y el seguro del vehículo.

Contrato:

Definición:

- Un fabricante de refrescos debe entregar productos a un supermercado de forma continuada para asegurar su stock.

Contrato:

Definición:

- Un artesano entrega sus productos a una tienda de regalos, cobra solo el importe correspondiente a las unidades vendidas en el comercio.

Contrato:

Definición:

- Un establecimiento permite a un cliente comprar un frigorífico de alta gama pagando una cuota fija mensual durante dos años. Los importes de las mensualidades y el tipo de interés de las mismas figuran en el contrato.

Contrato:

Definición:



Comunidad
de Madrid

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

RA 6: Gestiona la documentación comercial y de cobro/pago de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios. (1,5 PUNTOS)

1. Ordene cronológicamente los siguientes documentos comerciales que se utilizan en una operación de venta, indique quién emite cada uno y describa brevemente su función principal: factura, albarán (o nota de entrega), pedido (o nota de pedido), presupuesto, recibo. (0,75 puntos, respuesta correcta y completa)

Orden/ Documento	Emisor	Función
1		
2		
3		
4		
5		



Comunidad
de Madrid

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

2. Complete la siguiente tabla relativa a la gestión del cobro de una venta que realiza una empresa y cuya factura asciende a 3.000€.
(0,75 puntos, respuesta correcta y completa)

Medio de pago	Vencimiento pago	Emisor	Coste para el vendedor	Ventaja para el vendedor
Transferencia bancaria				
Letra de cambio				
Tarjeta de pago (TPV)				



Comunidad
de Madrid

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

RA 7: Determina los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta. (2 PUNTOS)

1. Una empresa compra un producto a un precio de 100 €. La empresa se plantea dos posibilidades para fijar su precio de venta (PV): (1 punto, procedimiento y respuestas correctas)

a) Aplicar un margen del 30 % sobre el precio de coste. Determine el precio de venta del producto. (0,25 puntos)

b) Aplicar un margen del 30 % sobre el precio de venta. Determine el precio de venta del producto. (0,25 puntos)

c) Usando cualquiera de los dos precios, determine el precio neto tras aplicar un descuento comercial del 10 %. (0,25 puntos)

d) Determine el importe total de un pedido de 50 unidades, considerando cualquier precio de venta aplicando el descuento. (0,25 puntos)



**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. Un cliente compra 60 unidades del producto Z a 150 €/unidad. Se aplica un rappel del 15 % y el producto se le aplica un IVA del 21 %. Además, el pago de la operación se formaliza mediante un pagaré con vencimiento a 90 días. (1 punto, procedimiento y respuestas correctos)

Se pide:

a) Calcule el importe total facturado. (0,5 procedimiento y respuesta correctos)

b) Si la empresa decide descontar el pagaré en su banco 70 días antes de su vencimiento, el banco aplica un tipo de descuento del 5 % anual y una comisión del 0,4 % (con un importe mínimo de 30 €) y unos gastos de gestión de 5 euros por efecto. Calcule el importe efectivo que recibirá la empresa. (0,5 puntos, procedimiento y respuesta correctos)



**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:	