

Anexo 2

Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS PRUEBAS

Convocatoria correspondiente al curso 2020-2021

(Resolución de 12 de enero 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
<p>La prueba tendrá una duración máxima de una hora y cuarenta y cinco 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.</p>
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 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
.....



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0945626518167810595445**



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 equipos médicos de rayos X SALUTCAL S.A. tiene filiales en España, Alemania, Francia e Italia. La complejidad del negocio hace que el presidente de la compañía, Lorenzo Silva, subcontrate servicios de consultoría que le ayuden a conseguir mejoras en la eficiencia. La división de España tiene 3 departamentos principales: RRHH, I+D, Fabrica y Comercial . Comercializan 3 tipos de equipos: móviles, de suspensión y fijos que están diseñados para salas de hospitales y salas de clínicas. Diseña el organigrama.

1. Diseña el organigrama. (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 una estructura organizativa? (0,25 puntos)

PREGUNTAS

4. ¿Qué personal/puestos identificas en el Departamento de Atención al Cliente? (0,25 puntos)
5. ¿Por qué es útil un CRM a la hora de desarrollar el Marketing relacional? (0,25 puntos)





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

EJERCICIO 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN.

1,5 puntos.

1. ¿Cómo explicarías en qué consisten el feedback implícito y explícito en una conversación? (0,5 puntos)

2. ¿Influye la comunicación no verbal en la comunicación telefónica? (0,5 puntos)

3. Teniendo en cuenta criterios como el ámbito de desarrollo, grado de formalidad, número de intervinientes, momento de recepción del mensaje y código clasifica esta situación de comunicación (0,5 puntos)
 - Propagación de un rumor en toda la empresa sobre la reducción de plantilla en el departamento de atención al cliente.
 - Envío de un mensaje por parte de la directora del departamento de atención al cliente, a través de la intranet de la empresa, a todos los técnicos de atención al cliente para informarles de un nuevo protocolo de gestión de quejas que se está redactando.



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

EJERCICIO 3. ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN. (2,5 puntos)

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

- Carlos Martínez Muñoz.
- 2Gafas S.L.
- Alga de la Torre Díaz.
- Enma Van Boyle.
- María Pérez-Cea Martín.
- Javier del Rey Burgos.
- Lucía Martínez Martínez.
- La Chocita del Mono S.A.
- José Puerta Rodríguez.
- Decoraciones Alcris S.L.

Además del criterio de alfabético, ¿qué otros criterios de ordenación de archivo conoces? (1,5 puntos)

2. ¿Qué tipos de archivos manuales observas en las siguientes fotografías? (1 punto)





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

EJERCICIO 4 – QUEJAS Y RECLAMACIONES. (1,5 puntos)

1. ¿Qué diferencia hay entre una queja y una reclamación interna? (0,5 puntos)

2. ¿En qué consiste el Sistema de Arbitraje de Consumo? Determina su finalidad. (0,5 puntos)

3. ¿Qué diferencia existe entre las labores de mediación y conciliación llevadas a cabo por la Administración? (0,5 puntos)



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

PREGUNTA 6 – ORGANISMOS E INSTITUCIONES. (1,5 puntos)

1. ¿Cuáles son los objetivos de las siguientes instituciones de carácter público relacionadas con la protección al consumidor? ¿Por quién están formadas? (1 punto)

- **Conferencia Sectorial de Consumo.**
- **Consejo de Consumidores y Usuarios.**

2. Completa los siguientes espacios: (0,5 puntos)

- a. Las ----- son organizaciones sin ánimo de lucro que como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados.
- b. La ----- presta un servicio gratuito de información, orientación y asesoramiento prestado a los ciudadanos en base a las competencias que los Ayuntamientos tienen en la materia.

PREGUNTA 7 – CONSUMIDOR Y USUARIO. (1 punto)

Explica, de forma detallada, a qué se refieren las siglas ARCO. (1 punto)



Comunidad de Madrid

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