



**1.- Las acciones que debemos evitar al hablar con un ciudadano conflictivo, para así no aumentar la tensión son:**

- a) Debemos concentrar la atención del ciudadano sobre pocos asuntos.
- b) No nos dejaremos impresionar.
- c) Repetiremos los argumentos del ciudadano con otras palabras.

**2.- El ciudadano que es vanidoso y pretende dirigir la conversación es:**

- a) El ciudadano dominante.
- b) El ciudadano sabelotodo.
- c) El ciudadano locuaz.

**3.- ¿Cuáles son algunas características del ciudadano impaciente?:**

- a) Por norma general su actitud es negativa.
- b) Es común que hable entre ciudadanos.
- c) Suele hablar alto y sin pausa.

**4.- Las fases de la secuencia de atención al ciudadano son:**

- a) Introducción, atención, información, solución y despedida.
- b) Introducción, información, desarrollo, atención y despedida.
- c) Presentación, atención, comprensión, solución y despedida.

**5.- La eficacia al teléfono la podemos potenciar:**

- a) Empatizando con el interlocutor.
- b) Utilizando el feed-back solamente.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**6.- ¿Cómo debe ser la presentación en la secuencia de atención al ciudadano en los primeros momentos de contacto?:**

- a) Se debe mantener verbal y gestualmente comportamiento de saludo y de bienvenida con una postura distendida.
- b) Incluso después de que se dirija a nosotros una predisposición a comprender y a solucionar el problema.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**7.- Para una escucha eficaz:**

- a) Contacto ocular, interrumpiendo si es preciso.
- b) Asentir con la cabeza, utilizar fórmulas como: "No le entiendo bien".
- c) Evaluar o prejuzgar anticipadamente.

**8.- ¿Qué elementos aparecen en la comprensión al ciudadano?:**

- a) Empatizar con el ciudadano y formular preguntas directas e indirectas.
- b) Verificar la información obtenida.
- c) Ambas respuestas se complementan.

**9.- ¿Cuáles son las pautas a seguir para realizar una buena atención telefónica?:**

- a) Tener a mano todo el material de consulta necesario, dejar hablar al interlocutor, no hacerlo repetir muchas veces....
- b) Saber buscar las alternativas posibles, desviar la llamada a otra persona que pueda resolver el problema planteado.
- c) Además de todo lo anterior dar feed-back al interlocutor.

**10.- ¿Qué debemos evitar con un ciudadano indeciso?:**

- a) Falta de interés.
- b) Mostrar impaciencia.
- c) Entretenerle.

**11.- ¿Cuál de los siguientes ciudadanos es amable y educado?:**

- a) El reflexivo.
- b) El tímido.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

**12.- En cuanto al trato, ¿a qué tipo de ciudadano tenemos que escuchar y ser rápido, haciéndole pocas preguntas y argumentándole de forma breve y concisa?:**

- a) Ciudadano sabelotodo.
- b) Ciudadano impaciente.
- c) Ciudadano reflexivo.

**13.- ¿Con que tipo de ciudadano tenemos que evitar que la conversación languidezca?:**

- a) Ciudadano reflexivo.
- b) Ciudadano indeciso.
- c) Ciudadano tímido.

**14.- El ciudadano que refunfuña y siempre está descontento es:**

- a) El ciudadano impaciente.
- b) El ciudadano dominante.
- c) El ciudadano locuaz.

**15.- ¿Cuál de las siguientes es una característica del ciudadano dominante?:**

- a) Pretende nuestra sumisión.
- b) No parece tener prisa.
- c) Es conciso y breve pidiendo soluciones rápidas.



**16.- El ciudadano que mira con frecuencia el reloj es:**

- a) El ciudadano tímido.
- b) El ciudadano reflexivo.
- c) El ciudadano impaciente.

**17.- ¿Cómo trataremos a un ciudadano tímido?:**

- a) Conserve la calma, escuche y sea rápido, hágale bastantes preguntas.
- b) Ayúdele en sus respuestas, hágale preguntas cerradas afirmativas.
- c) Adopte un papel paternal, hágale pocas preguntas.

**18.- ¿Cuáles son características de un ciudadano sabelotodo?:**

- a) Es vanidoso, pretende dirigir la conversación, quiere demostrar lo que sabe a toda costa.
- b) Contradice o pone en duda lo que le dices, su actitud es negativa y nada colaboradora.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**19.- ¿Cómo trataremos a un ciudadano sabelotodo?:**

- a) Hágale preguntas, escuche y sea rápido.
- b) Escúchele con interés, arguméntele de forma breve y concisa.
- c) Repita la información si lo desea, tenga paciencia y un poco de habilidad.

**20.- El ciudadano que es propenso a arrepentirse y retroceder y pide nuestra opinión o la de un tercero que lo acompaña es:**

- a) El ciudadano indeciso.
- b) El ciudadano reflexivo.
- c) El ciudadano tímido.

**21.- ¿Qué significa hablar bien, relación con el lenguaje?:**

- a) Usar las palabras adecuadas.
- b) Articular correctamente en el proceso de la comunicación.
- c) Ser natural y espontáneo en el uso del lenguaje adecuado cuando se interactúa con otra persona.

**22.- Un ciudadano sabelotodo:**

- a) Su mensaje se basa en la discusión.
- b) Pretende dirigir la conversación.
- c) Se muestra impaciente y nervioso.

**23.- En la atención telefónica, ¿cuál sería la actuación correcta en las situaciones conflictivas con un interlocutor?:**

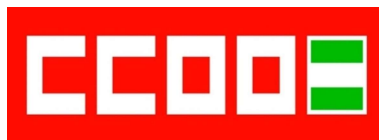
- a) Conservar la calma y contrariarle, si es preciso.
- b) Hacerle preguntas que necesiten contestaciones afirmativas.
- c) Ser amables y dejarse impresionar.

**24.- Hablar de sus asuntos particulares es una característica del ciudadano:**

- a) Locuaz.
- b) Sabelotodo.
- c) Dominante.

**25.- Podemos decir de un interlocutor descontento que:**

- a) La información que nos proporciona carece de veracidad.
- b) Toda la información que nos proporciona es verdadera.
- c) Es excelente para obtener valiosa información.

**Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla**

Pasaje de González de Quijano, nº 10

41002 SEVILLA

E-mail: [ccoo-ayto@sevilla.org](mailto:ccoo-ayto@sevilla.org)Facebook: [/ccooaytode.sevilla](https://www.facebook.com/ccooaytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

[www.ccoo-aytosevilla.es](http://www.ccoo-aytosevilla.es)Twitter: [@ccooaytosevillaa.es](https://twitter.com/ccooaytosevillaa.es)**T3**

TEMA 3

AVIS

1B	11C	21A
2B	12B	22B
3B	13B	23B
4C	14B	24A
5A	15A	25C
6A	16C	
7B	17B	
8B	18C	
9B	19B	
10A	20A	