



1.- ¿Cuál de los siguientes ciudadanos es propenso a arrepentirse y retroceder?:

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

2.- En cuanto al trato al ciudadano dominante:

- a) Tenemos que hacerle pocas preguntas.
- b) Tenemos que ir progresivamente haciéndole preguntas.
- c) Tenemos que calmarlo sin hacerle preguntas.

3.- El objetivo del informador es:

- a) Dar servicio al ciudadano.
- b) Las buenas relaciones con los ciudadanos.
- c) Ambas respuestas son correctas.

4.- ¿Cuál es el ciudadano que pretende dirigir la conversación?:

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

5.- ¿Qué no debemos permitir en el tiempo de espera al teléfono por parte del usuario?:

- a) Que el interlocutor permanezca más de 30 segundos sólo al teléfono.
- b) Que el interlocutor permanezca más de 25 segundos sólo al teléfono.
- c) El interlocutor no debe permanecer más de 15 segundos sólo.

6.- En cuanto a la conexión del teléfono “en espera”:

- a) Difundir música agradable, electrónica y cambiarla con regularidad.
- b) No utilizar la tecla de incomunicación para evitar que el usuario se sienta abandonado.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

7.- En la conversación telefónica:

- a) La eficacia es inversamente proporcional con la capacidad de escucha activa.
- b) La eficacia está en relación directa con la capacidad de escucha activa.
- c) La eficacia depende del trato directo del personal de atención telefónica.

8.- ¿Qué tenemos que evitar cuando interactuamos con un ciudadano locuaz?:

- a) Dar señales de impaciencia y la impaciencia de otros ciudadanos.
- b) Falta de interés y manipulaciones por su parte.
- c) Discutir con él y considerar que es algo especial.

9.- ¿Con qué tipo de ciudadano tenemos que ganarnos su confianza mostrándole interés y ayudándole en sus respuestas?:

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

10.- El ciudadano con el que habremos de evitar la discusión y no nos impresionaremos con sus sarcasmos es:

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

11.- Evitaremos en la atención al ciudadano:

- a) Comerse las palabras separándolas y pronunciándolas.
- b) Ser correcto, ser preciso.
- c) Usar las palabras adecuadas, ser original.

12.- ¿Qué tenemos que hacer durante la fase de despedida en la atención a un ciudadano?:

- a) Se le informará sobre las acciones y trámites que efectuaremos más adelante con el fin de que el ciudadano consiga sus objetivos.
- b) Verificar su conformidad con la satisfacción sobre el servicio realizado.
- c) Ambas respuestas son correctas.

13.- ¿Qué trato debemos dar a un ciudadano locuaz?:

- a) Hágle preguntas cerradas y semicerradas y argúmentele de forma completa.
- b) Tenga paciencia y un poco de habilidad.
- c) Dirija la conversación y hágle bastantes preguntas.

14.- El ciudadano que le gusta que le atienda siempre la misma persona y además es dócil a las opiniones y decisiones del informador es:

- a) El indeciso.
- b) El paternalista.
- c) El locuaz.



15.- Tenemos que evitar entretenerle, interrumpirle, hablar demasiado, que se ponga nervioso:

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

16.- ¿Cuáles son los tipos de preguntas que podemos hacer y que sean eficaces?:

- a) Preguntas formales y preguntas concretas.
- b) Preguntas abiertas y preguntas cerradas.
- c) Preguntas formales, concretas, abiertas y cerradas.

17.- ¿Quién hace generalmente el filtrado de llamadas en la gestión de la llamada?:

- a) Una persona distinta del último destinatario de la llamada telefónica.
- b) La persona que recibe la llamada y la transfiere.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

18.- ¿Qué tenemos que saber para alcanzar un adecuado grado de eficacia en la acogida telefónica?:

- a) Hay que saber escuchar atentamente al interlocutor.
- b) Hay que saber distribuir el tiempo.
- c) Hay que saber sintetizar.

19.- ¿Qué sucede en el primer contacto en la atención telefónica?:

- a) Sirve para sacar conclusiones, que luego son difíciles de modificar.
- b) Condiciona mucho la imagen que se muestra al exterior, a la persona que no nos conoce.
- c) Ambas respuestas son correctas.

20.- Algunas características del ciudadano reflexivo son:

- a) Es amable y educado y su actitud es positiva y colaboradora.
- b) Habla de sus asuntos personales y no parece tener prisa.
- c) Es muy analítico y se toma su tiempo.

21.- Es discutidor y categórico en sus afirmaciones:

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

22.- ¿Qué trato debemos dar a un ciudadano sabelotodo?:

- a) Escuche y sea rápido, hágale pocas preguntas.
- b) Escúchele con interés y recomiéndole según lo manifestado por él.
- c) Escuche con paciencia y arguméntele de forma completa.

23.- Denominamos escucha activa a la capacidad para captar el momento clave de la conversación:

- a) Es una afirmación correcta.
- b) En ningún caso es correcta la afirmación.
- c) Es correcta la afirmación y además determina la calidad de la conversación al teléfono.

24.- ¿Qué tenemos que evitar cuando interactuamos con un ciudadano indeciso?:

- a) Falta de interés y que la conversación languidezca.
- b) Dar la sensación de que su indecisión no es normal.
- c) Ambas respuestas son correctas.

25.- Es conciso y breve, pidiendo soluciones rápidas:

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



Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje de González de Quijano, nº 10
41002 SEVILLA

E-mail: ccooyto@sevilla.org

Facebook: [/ccooytode.sevilla](https://www.facebook.com/ccooaytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.ccoo-aytosevilla.es

Twitter: [@ccooytosevillaa.es](https://twitter.com/ccooaytosevillaa.es)

T2

TEMA 3

AVIS

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