



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.- En cuanto al trato con los ciudadanos, tenemos que argumentarle de forma completa a los ciudadanos:

- a) Paternalistas y sabelotodos.
- b) Impacientes y dominantes.
- c) Reflexivos e indecisos.

6.- Tenemos que evitar interrumpir al ciudadano:

- a) Dominante y al sabelotodo.
- b) Locuaz y al indeciso.
- c) Impaciente y al tímido.

7.- Evitar las situaciones límite es:

- a) Una función.
- b) Una regla.
- c) Una norma de comportamiento.

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 arguméntele 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.- Repetir la información se hace indispensable cuando tratamos con ciudadanos:

- a) Reflexivos y tímidos.
- b) Impacientes y locuaces.
- c) Indecisos y dominantes.

18.- Muestra impaciencia y nerviosismo, su voz parece agitada y a veces habla entre ciudadanos, son características:

- a) Del ciudadano impaciente.
- b) Del ciudadano sabelotodo.
- c) Del ciudadano indeciso.

19.- En cuanto se refiere al trato, tenemos que escuchar con interés:

- a) Al ciudadano sabelotodo y con paciencia al dominante.
- b) Al ciudadano tímido y con paciencia al locuaz.
- c) Al ciudadano impaciente y con paciencia al paternalista.

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.- ¿Qué tenemos que hacer cuando hablamos con los demás?:

- a) Argumentar con nuestras opiniones.
- b) Utilizar mucho la jerga profesional para informar adecuadamente.
- c) No abrumarles con nuestros conocimientos, sin dominarles intelectualmente.

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: ccoo-ayto@sevilla.org

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

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.ccoo-aytosevilla.es

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

T2

TEMA 3
PORTERIA

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