



**1.- ¿Para qué tipo de ciudadano se utiliza la técnica de “vuelta al redil”?:**

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

**2.- ¿A qué tipo de ciudadano tenemos que evitar presionarle?:**

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

**3.- Al ciudadano se le puede interrumpir:**

- a) En cualquier momento para aclararle la información requerida.
- b) Tan solo en el momento en el que no se ha entendido el mensaje.
- c) Cuando se establecen los turnos de palabra por ambas partes.

**4.- ¿En qué consiste empatizar con el ciudadano?:**

- a) Ponerse en su lugar, comunicarle que comprendemos sus sentimientos.
- b) En captar las necesidades que nos plantea el ciudadano.
- c) Focalizar toda la atención hacia el ciudadano.

**5.- Cuando se atiende al teléfono lo que hay que hacer siempre es:**

- a) Saludar al interlocutor para que se sienta más seguro.
- b) Hablar en tono normal.
- c) Identificarnos.

**6.- “Quiere demostrar lo que sabe a toda costa”, es el ciudadano:**

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

**7.- ¿Qué trato debemos darle al ciudadano dominante?:**

- a) Hágale muchas preguntas y arguméntele de forma breve y concisa.
- b) Conserve la calma y escúchele con prontitud.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

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

- a) Manipulaciones por su parte y que se ponga nervioso.
- b) Presionarle, brusquedades, falta de interés y mostrar impaciencia.
- c) Interrumpirle, hablarle alto, presionarle y hacerle preguntas.

**9.- Algunas características del ciudadano paternalista son:**

- a) No parece tener prisa, es reservado, distante y poco hablador.
- b) Pretende nuestra sumisión, es vanidoso y valora mucho los pros y los contras.
- c) Es amable y educado, le gusta que le atienda siempre la misma persona, su actitud es positiva y colaboradora.

**10.- Tenemos que evitar señales y muestras de impaciencia cuando interactuamos con:**

- a) Un ciudadano reflexivo y con un ciudadano locuaz.
- b) Un ciudadano paternalista y con un ciudadano impaciente.
- c) Un ciudadano sabelotodo y con un ciudadano indeciso.

**11.- Tenemos que evitar todo tipo de brusquedades cuando interactuamos con el ciudadano:**

- a) Reflexivo y el locuaz.
- b) Tímido y el indeciso.
- c) Impaciente y el sabelotodo.

**12.- Tenemos que hacerle preguntas abiertas afirmativas al ciudadano:**

- a) Impaciente.
- b) Tímido.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

**13.- ¿Cómo debemos hablar, en relación con el lenguaje?:**

- a) Ser correcto, ser preciso, usar las palabras adecuadas, ser original.
- b) Hacer un buen uso de las leyes de la gramática, usar muletillas y no palabras vulgares, adecuar el lenguaje al nivel del interlocutor, comportarse adecuadamente con el ciudadano.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**14.- Hablar alto y entre ciudadanos, es una característica del:**

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

**15.- ¿Cuál es el motivo para hacer preguntas en una buena comunicación?:**

- a) Comprobar si se nos ha entendido bien.
- b) Para hacer hablar al otro y eliminar barreras.
- c) Ambas respuestas se complementan.



**16.- ¿Qué pautas debemos seguir ante un interlocutor difícil?:**

- a) Tenemos que dialogar profundamente.
- b) Tenemos que ser amables.
- c) Tenemos que saber callar.

**17.- El ciudadano que es muy analítico, se toma su tiempo y valora los pros y los contras es:**

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

**18.- ¿Cuáles de las siguientes son reglas en la atención al ciudadano?:**

- a) Evite las situaciones límite, mantenga un clima de conciliación y sonría por favor.
- b) No busque generar una discusión, salvo en situaciones límite y de esa forma esté dando un servicio al ciudadano.
- c) Compruebe lo que quiere el ciudadano utilizando un lenguaje positivo y tratándolo con exquisita corrección.

**19.- La atención en el proceso de atención al ciudadano consiste:**

- a) En dar al ciudadano la máxima atención posible, facilitando el diálogo y una escucha eficaz.
- b) En atender minuciosamente los problemas que nos plantea el ciudadano y para ello llevamos a cabo una atención selectiva.
- c) En prestar la atención a los datos que haga por su parte el ciudadano de sus inquietudes, necesidades o problemas.

**20.- ¿Qué es muy conveniente hacer en la fase de despedida?:**

- a) Mirar a los ojos, usar un tono de voz cálido y amistoso.
- b) Adoptar una postura corporal distendida y una expresión facial plácida.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**21.- La despedida para el interlocutor supone:**

- a) Depende en gran parte del grado de satisfacción en la solución a sus problemas.
- b) Es la última impresión que se lleva el interlocutor de quien le ha atendido.
- c) La concreción de algún tipo de acuerdo en relación a sus problemas y posibles soluciones.

**22.- La característica de querer dominar la situación es propia del ciudadano:**

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

**23.- ¿Qué sucede si no tratamos las objeciones y dudas del ciudadano?:**

- a) Tendrá derecho a una reclamación por escrito.
- b) Posiblemente no vuelva más a reclamar nuestros servicios.
- c) Nunca llegaremos a un acuerdo con él.

**24.- ¿Cómo podemos evitar una discusión con el ciudadano?:**

- a) Siendo inflexible con los temas del ciudadano.
- b) Siendo tolerante al enfocar los temas del ciudadano.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**25.- ¿Cómo podemos prestar una perfecta atención al ciudadano?:**

- a) Escuchando eficazmente con la escucha pasiva al ciudadano.
- b) No interrumpiendo al ciudadano hasta que haya finalizado su mensaje, evaluándolo y prejuzgando anticipadamente.
- c) Ninguna respuesta es correcta.



**Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla**

Pasaje de González de Quijano, nº 10  
41002 SEVILLA

E-mail: [ccooyto@sevilla.org](mailto:ccooyto@sevilla.org)

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

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

[www.ccoo-aytosevilla.es](http://www.ccoo-aytosevilla.es)

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

**T4**

TEMA 3

AVIS

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