



1.- De los siguientes grupos de ciudadanos, tenemos que hacerle pocas preguntas:

- a) Sabelotodo, indeciso y reflexivo.
- b) Dominante, impaciente, y locuaz.
- c) Paternalista, tímido e impaciente.

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.- En la atención personalizada a un ciudadano tímido, evite:

- a) No hacer grandes pausas.
- b) Interrumpirle.
- c) No presionarle.

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

- a) Se deber 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.- El ciudadano dominante:

- a) Es discutidor.
- b) Su voz parece agitada y entrecortada.
- c) Ambas respuestas son correctas.

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, argúmentele 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.- ¿Qué debemos evitar con un ciudadano indeciso entre otras cosas?:

- a) Entretenerle, hablar demasiado e interrumpirle.
- b) Presionarle, mostrar impaciencia y brusquedades.
- c) Falta de interés y que la conversación languidezca.

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

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)

T3

TEMA 3
PORTERÍA

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