



**1.- ¿Cuál es el objetivo primordial de la atención al ciudadano?:**

- a) Alcanzar una buena comunicación.
- b) Propiciar un diálogo con el ciudadano.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**2.- ¿Cuál es la principal herramienta del informador público para la comunicación?:**

- a) La palabra.
- b) La escritura.
- c) La sonrisa.

**3.- De las siguientes, ¿cuáles son reglas para una buena comunicación?:**

- a) Escuchar, preguntar, no hablar con los demás...
- b) Buscar señales de la comprensión y del interés, promover la comunicación bidireccional.
- c) Ambas se complementan.

**4.- ¿Qué supone hablar bien?:**

- a) Ser natural y espontáneo, expresar las ideas con riquezas y con vida.
- b) Siempre hay que escucharse mientras se habla, emplear las palabras o frases más adecuadas...
- c) Emplear un lenguaje preciso, pero sencillo, con artificios...

**5.- ¿Cuál es el orden que debemos realizar en la secuencia de atención al ciudadano para que se más eficaz?:**

- a) Presentación-atención-comprensión-solución-despedida.
- b) Atención-presentación-comprensión-solución despedida.
- c) Presentación-comprensión-atención-solución-despedida.

**6.- Algunas características del ciudadano dominante son:**

- a) Su voz parece agitada, a veces habla entre ciudadanos.
- b) Es brusco, burlón y ofensivo y siempre está descontento.
- c) Quiere demostrar lo que sabe a toda costa y es vanidoso.

**7.- El ciudadano con el cual no tenemos que evitar falta de interés al tratarlo es:**

- a) Reflexivo.
- b) Tímido.
- c) Locuaz.

**8.- ¿Qué pautas de las siguientes, son correctas cuando se atiende al teléfono?:**

- a) Escuchar con mucha atención, dar importancia a sus ideas, conservar la calma, tomarse el tiempo, ser amables, descubrir sus motivaciones e intereses.
- b) Repetir los argumentos en términos diferentes, despertar su interés con datos precisos, concentrar su atención sobre muchos asuntos, hacer preguntas que necesiten contestaciones afirmativas.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**9.- ¿Qué pautas de las siguientes son incorrectas cuando se atiende al teléfono?:**

- a) Ser brusco, entrar en su juego provocativo, presionarle, contrariarle, demostrar impaciencia en terminar, dejarse impresionar, cortar la conversación.
- b) Mostrarse desconcertados o incómodos, cortar la conversación, hacerle perder el tiempo, no considerar cuestión personal sus comentarios, enredar nuestra argumentación.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**10.- ¿Cuáles son características de un ciudadano tímido?:**

- a) Su actitud es negativa y nada colaboradora, siente vergüenza fácilmente.
- b) Es reservado, distante y algo nervioso.
- c) Mira con frecuencia el reloj.

**11.- ¿Qué debemos evitar con un ciudadano tímido?:**

- a) Contradecirle, discutir con él, falta de interés.
- b) Falta de interés, hablar demasiado, presionarle.
- c) Interrumpirle, hablarle alto, hacer grandes pausas.



**12.- Las características de un ciudadano dominante son:**

- a) Quiere dominar la situación, es discutiendo, es brusco, burlón y ofensivo, habla bajo y entre ciudadanos.
- b) Refunfuña y siempre está descontento, pretende nuestra sumisión, categórico en sus afirmaciones, es vanidoso.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

**13.- ¿Qué trato le daremos a un ciudadano dominante?:**

- a) Escúchale con paciencia y conserve la calma.
- b) Hágale muchas preguntas y arguméntele de forma breve y concisa.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**14.- ¿Qué debemos evitar cuando tratamos con un ciudadano sabelotodo?:**

- a) Hacerle preguntas y contradecirle.
- b) Que se excite o desconcierte.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**15.- ¿Qué trato debemos dar a un ciudadano reflexivo?:**

- a) Repita la información si lo desea, arguméntele de forma rápida.
- b) Hágale preguntas cerradas y semicerradas.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**16.- ¿Qué funciones comprenderá la atención personalizada al ciudadano?:**

- a) De recepción y acogida y de orientación e información.
- b) De gestión y de recepción de las iniciativas o sugerencias.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**17.- La finalidad de la recepción y acogida es:**

- a) Facilitarles la orientación y ayuda en el momento inicial de su visita.
- b) Ofrecerles aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieran.
- c) Comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente....

**18.- ¿Qué trato debemos dar a un ciudadano indeciso?:**

- a) Dirigiremos la conversación y le haremos bastantes preguntas.
- b) Le haremos pocas preguntas y le ayudaremos en sus respuestas.
- c) Le escucharemos con paciencia y utilizaremos la técnica de “la vuelta al redil”.

**19.- ¿Cómo se tramitarán las iniciativas o sugerencias que se presenten en las oficinas y centros de información administrativa?:**

- a) Mediante las hojas del libro de quejas y reclamaciones.
- b) Mediante las hojas del libro de quejas y sugerencias.
- c) Mediante las hojas del libro de sugerencias e iniciativas.

**20.- No polemizar y demostrar estima al interlocutor, no realizar ataques personales, son pasos para:**

- a) Realizar un filtrado eficaz de la llamada telefónica.
- b) Respetar otros puntos de vista durante una llamada telefónica conflictiva.
- c) Asegurar un flujo correcto en la comunicación y despertar el interés del interlocutor.

**21.- ¿Cómo podemos potenciar la eficacia al teléfono?:**

- a) Empatizando con el interlocutor.
- b) Ofreciendo unas respuestas claras y concisas.
- c) Siempre mostrando amabilidad y cortesía en la interacción.

**22.- ¿Cuál es el tiempo que no se debe superar en la espera al teléfono?:**

- a) 30 segundos.
- b) 10 segundos.
- c) 25 segundos.

**23.- ¿Cuál de las siguientes características corresponden a un ciudadano indeciso?:**

- a) Valora mucho los pros y los contras y es amable y educado.
- b) Le cuesta tomar decisiones y es propenso a arrepentirse y retroceder.
- c) Muestra impaciencia y nerviosismo y su actitud es negativa.

**24.- Cuando informamos sobre trámites y acciones que estamos llevando a cabo:**

- a) Forma parte de la información.
- b) Forma parte de la presentación.
- c) Forma parte de la solución.

**25.- Cuando uno es resolutivo para ayudar decimos:**

- a) Que es un rol establecido al ciudadano.
- b) Es una regla de atención al ciudadano.
- c) Que es una de las funciones primordiales en la atención al ciudadano.



**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)

**T1**

TEMA 3

AVIS

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