



1.- ¿Qué debemos evitar al interactuar con un ciudadano dominante?:

- a) Considerar que es algo especial y discutir con él.
- b) Que se excite o desconcierte y hacerle preguntas
- c) Hablarle alto y hacer grandes pausas.

2.- Repetirle la información de formas distintas y ayudarle en sus respuestas es el trato que debemos dar al:

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

3.- ¿Cómo se debe actuar en la fase de presentación, en la secuencia de atención al ciudadano?:

- a) Hay que asegurarse de la comprensión del mensaje.
- b) Hay que prestar atención a los datos sobre las inquietudes, necesidades o problemas del ciudadano.
- c) Se debe tener una predisposición a comprender y a solucionar del problema.

4.- En la presentación debemos tener en cuenta:

- a) Dar entrada al ciudadano para que explique su problema y dejarse implicar por el estado emocional del ciudadano.
- b) No precipitarse.
- c) Usar el disparo automático.

5.- ¿En qué fase de la secuencia de atención al ciudadano hay que empatizar con él?:

- a) Atención.
- b) Solución.
- c) Comprensión.

6.- ¿En qué fase de la secuencia de atención al ciudadano hay que averiguar si tiene otros problemas y/o necesita algo más?:

- a) Solución.
- b) Atención.
- c) Despedida.

7.- ¿Cuál es la fase en la atención al ciudadano en la que no nos precipitaremos ni nos implicaremos por el estado emocional del ciudadano?:

- a) Información.
- b) Asesoramiento.
- c) Presentación.

8.- El ciudadano que es poco hablador y responde embarazosamente, son características:

- a) Del ciudadano tímido.
- b) Del ciudadano indeciso.
- c) Del ciudadano reflexivo.

9.- ¿A qué tipo de ciudadano hay que hacerle pocas preguntas y que sean cerradas?:

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

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

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

11.- ¿Qué debemos saber para formular preguntas eficaces?:

- a) Que hay preguntas cerradas.
- b) Que hay preguntas ineértas.
- c) Que hay preguntas abiertas.

12.- ¿Cómo podemos prestar una perfecta atención?:

- a) Sin interrumpir al ciudadano hasta que haya finalizado su mensaje.
- b) Con la escucha activa.
- c) Cuando escuchamos eficazmente.

13.- ¿En qué consiste el filtrado de llamadas?:

- a) En averiguar el motivo de la llamada, para hacer labores de selección, tratamiento o desvío.
- b) En desviar las llamadas.
- c) En averiguar la persona que llama.

14.- ¿Cuál es la fase en la que se formulan preguntas eficaces en la secuencia de atención al ciudadano?:

- a) Presentación.
- b) Solución.
- c) Comprensión.

15.- Una característica del ciudadano locuaz es:

- a) Habla de todos los asuntos.
- b) No para de hablar.
- c) Parece tener prisas.



16.- Ante preferencias, retire de su vista todo lo que le cause impresión y arguméntele de forma completa, de esta forma debemos tratar al ciudadano:

- a) Locuaz.
- b) Impaciente.
- c) Indeciso.

17.- Repetirle la información si lo desea y argumentarle de forma completa, es el trato que debemos dar a un ciudadano:

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

18.- ¿Qué significa hablar bien, en 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.

19.- Un ciudadano sabelotodo:

- a) Su mensaje se basa en la discusión.
- b) Pretende dirigir la conversación.
- c) Se muestra impaciente y nervioso.

20.- Tenemos que buscar señales de la comprensión y del interés:

- a) Cuando expresamos las ideas con riqueza y con vida.
- b) En las reacciones de nuestro interlocutor.
- c) En el mismo momento que interactuamos con el receptor.

21.- ¿Cómo debemos actuar en la presentación?:

- a) Con una predisposición a comprender y a solucionar el problema.
- b) Tratando de prestar la máxima atención a la exposición de los problemas por parte del ciudadano.
- c) Asegurándonos que el ciudadano comprende perfectamente las soluciones aportadas a sus problemas.

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

- a) Retire de su vista todo lo que le cause impresión, dirija la conversación.
- b) Dele pocos argumentos pero centrados y no de feed-back a los mensajes que se aparten del tema.
- c) Arguméntele de forma breve y concisa y recomiéndele según lo manifestado por él.

23.- Tenemos que adoptar un papel paternal con el ciudadano:

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

24.- ¿En qué fase de las secuencias de atención al ciudadano se da la técnica de preguntas?:

- a) Presentación.
- b) Comprensión.
- c) Solución.

25.- En la interacción tenemos que evitar la impaciencia cuando interactuamos con:

- a) El ciudadano indeciso y el reflexivo.
- b) El ciudadano reflexivo y el locuaz.
- c) El ciudadano locuaz y el impaciente.



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)

T5

TEMA 3
PORTERÍA

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