



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.- Desde un punto de vista técnico, debemos hablar en la atención personal al ciudadano:

- a) Ser natural y espontáneo, expresar las ideas con riqueza y con vida.
- b) Con claridad, articular correctamente, evitar los tipos verbales y evitar comerse las palabras.
- c) Ambas respuestas son correctas.

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.- En cuanto al trato, tenemos que argumentarle de forma completa al ciudadano:

- a) Locuaz y al impaciente.
- b) Dominante y al sabelotodo.
- c) Reflexivo y al indeciso.

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

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)

T4

TEMA 3
PORTERÍA

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