
T1 Y 2 (atención, venta, y servicios)

1 - Realiza una lista con al menos 5 posibles defectos en la manera de expresarse en comunicación verbal

2 - Ordena del 1 al 6 las reglas para una comunicación eficaz

- 1) Los procesos de comunicación interpersonales son complementarios, dependiendo de que la relación entre los interlocutores se base en la igualdad o en la diferencia. Posición ___
- 2) Lo verdadero, lo más importante, no es lo que uno dice, sino lo que el otro entiende. Posición ___
- 3) Cuanto mayor sea el grado de identificación con el emisor y cuanto mayor coincidencia exista con su sistema de valores, tanto mayor será la eficacia de la comunicación. Posición ___
- 4) Si el emisor no tiene una actitud positiva frente al receptor, la comunicación fracasará incluso antes de iniciarse. Posición ___
- 5) Toda comunicación implica un aspecto de contenido (o racional) y un aspecto de relación (o emocional). El nivel emocional es el más importante de los dos y condiciona lo racional. Posición ___

3 - Ordena los elementos básicos que intervienen en la comunicación son desde el más básico al más complejo.

- 1) Retroalimentación Posición ___
- 2) Mensaje Posición ___
- 3) Emisor Posición ___
- 4) Receptor Posición ___
- 5) Canal Posición ___
- 6) Código Posición ___

4 - ¿Dónde empieza la comunicación?

- 1) En el momento de comenzar a hablar con una persona
- 2) Cuando compartimos el espacio físico con los interlocutores
- 3) En el preciso instante que alguien se dirige a nosotros

5 - Cuando no conseguimos satisfacer nuestras necesidades, surge la _____.

- 1) Motivación
- 2) Frustración
- 3) Ilusión

6 - Elija la frase que completa la siguiente afirmación.

El tono o entonación de la voz debe ser:

- 1) Con un tono moderado y timbre agradable
- 2) Con un tono alto para que se nos escuche de forma clara
- 3) Con un tono más bien bajo

7 - La frustración puede solucionarse con _____

- 1) Ilusión
- 2) Aceptación
- 3) Motivación

8 - La postura

- 1) Es como nos sentamos frente de nuestro interlocutor
- 2) Es como nos acomodamos en posición de sentados
- 3) Es la disposición del cuerpo y sus partes

9 - Se puede utilizar lenguaje

- 1) Positivo o negativo
- 2) Alto o bajo
- 3) Claro o enrevesado

10 - Elija la frase que completa la siguiente afirmación.

La información irrelevante o demasiada información es:

- 1) La información que sea específica o clara
- 2) La información que sea específica o clara
- 3) La información que aporta muy rápido

11 - La vocalización es:

- 1) Hablar de forma lenta y pausada
- 2) Poner énfasis en todas las vocales
- 3) La buena pronunciación

12 - Las barreras internas de la comunicación pueden ser:

- 1) Internas, externas y fisiológicas
- 2) Internas, de significación y de entendimiento
- 3) Externas, de código y de canal

13 - Hay un tipo de comunicación que no podemos ocultar, esta es _____ pues por medio del _____.

- 1) La no verbal- del rostro y del cuerpo
- 2) La verbal- del lenguaje y el idioma
- 3) La directa- del rostro y la mirada

14 - Barreras fisiológicas, señala las verdaderas

- 1) Nervios
- 2) Audición
- 3) Sudor
- 4) Visión
- 5) Trastornos del habla

15 - La respiración en las personas que hablan deprisa:

- 1) Aumenta
- 2) Disminuye
- 3) Permanece inalterable

16 - Proceso a seguir en una comunicación telefónica

- 1) Toma de contacto ___ con ___ 2) Intercambio de información
- 2) Descubre necesidades ___ con ___ 4) Saber lo que quiere el cliente
- 3) Argumentación ___ con ___ 6) Consta de saludo

17 - Desventajas del teléfono

- 1) Es limitado ___ con ___ 2) Que la comunicación presencial
- 2) Es más frío ___ con ___ 4) No vemos, no nos ven
- 3) Provoca más rechazo ___ con ___ 6) Al tratar según qué temas

18 - Ventajas del teléfono

- 1) Reduce costes ___ con ___ 2) Que cualquier escrito
- 2) Es eficaz porque contactamos ___ con ___ 4) Comparado con texto escrito
- 3) Consigue un contacto más personalizado ___ con ___ 6) Frente a visitas personales

19 - Proceso a seguir en una comunicación telefónica

- 1) Cierre ___ con ___ 2) Supone el intercambio de ideas
- 2) Argumentación ___ con ___ 4) Es la despedida
- 3) Toma de contacto ___ con ___ 6) Identificación personal

20 - Relaciona los tipos de comunicación

- | | | |
|--|-------------|--------------|
| 1) José da los buenos días a su madre | ___ con ___ | 2) No verbal |
| 2) Marta llega a clase: hoy van a escribir una carta | ___ con ___ | 4) Verbal |
| 3) Raúl levanta las cejas | ___ con ___ | 6) Escrita |

21 - ¿Qué es el método AIDA y qué significan sus siglas?

22 - ¿Qué es el merchandising?

23 - Resalta al menos 3 aptitudes del vendedor profesional

24 - ¿Qué es la escucha activa?

25 - ¿Cuáles son los dos tipos de lenguaje que se pueden utilizar con los clientes?

26 - Resalta al menos 5 cualidades del vendedor profesional

27 - ¿Qué es fortalecer la relación con los clientes?

28 - ¿Qué es el feedback?

29 - Enumera al menos 3 factores que influyen en la rentabilidad del negocio, llevan al cliente al producto y facilitan el consumo y la acción de compra.

30 - Ordena las 6 etapas de una venta sugestiva.

- | | |
|-----------------------------------|--------------|
| 1) Despedida | Posición ___ |
| 2) Cierre | Posición ___ |
| 3) Recepción del cliente | Posición ___ |
| 4) Cobro | Posición ___ |
| 5) Solicitud del cliente o pedido | Posición ___ |
| 6) Servicio de lo solicitado | Posición ___ |

31 - Ordena las 6 etapas del proceso de venta.

- | | |
|------------------------------|--------------|
| 1) Acercamiento | Posición ___ |
| 2) Cierre | Posición ___ |
| 3) Tanteo | Posición ___ |
| 4) Seguimiento | Posición ___ |
| 5) Presentación | Posición ___ |
| 6) Tratamiento de objeciones | Posición ___ |

32 - Como bien dijo usted la _____ está cubierta por el _____.

- 1) La necesidad-el beneficio
- 2) Venta- buen profesional
- 3) Venta-método

33 - Señala las opciones que corresponden a la escucha activa

- 1) Preguntar
- 2) Escuchar sin mirar al cliente para no ponerle nervioso
- 3) No interrumpir
- 4) Rebatirle al cliente
- 5) No discutir con el cliente

34 - La postura del vendedor si es con los hombros encogidos con los ojos mirando al suelo puede indicar una falta de

- 1) Interés
- 2) Atención
- 3) Seriedad

35 - ¿Cómo poner en práctica la escucha activa?

- 1) Observando y expresándonos
- 2) Escuchando siempre mirando a los ojos de forma muy quieta y atenta
- 3) Poner atención a lo que se nos dice y no intervenir en ningún momento

36 - La persona asertiva toma la mano para saludar de forma

- 1) Delicada
- 2) Firme
- 3) Sumisa

37 - Identifica en qué fase de la venta están los siguientes supuestos.

- | | | |
|--|-------------|--|
| 1) Realizar sugerencias tentadoras | ___ con ___ | 2) Atraer la atención del cliente |
| 2) Destacar las ventajas más importantes | ___ con ___ | 4) Despertar el deseo por adquirir lo que se está ofreciendo |
| 3) Ser agradecidos | ___ con ___ | 6) Crear el interés del cliente |

38 - Relaciona la actitud del vendedor.

- | | | |
|--------------|-------------|------------------------------------|
| 1) Optimista | ___ con ___ | 2) No le importan los demás |
| 2) Arrogante | ___ con ___ | 4) Acepta a los demás tal como son |
| 3) Impotente | ___ con ___ | 6) Muestra visión negativa de todo |

39 - Identifica en qué fase de la venta están los siguientes supuestos.

- | | | |
|--|-------------|--|
| 1) La compra | ___ con ___ | 2) Crear el interés del cliente |
| 2) Ayudar al cliente a identificar y reconocer que tiene una necesidad | ___ con ___ | 4) Llevar al cliente hacia la acción y cerrar la venta |
| 3) Despertar la curiosidad | ___ con ___ | 6) Atraer la atención del cliente |

40 - Asocia los diferentes tipos de preguntas que resultan ser las más importantes para utilizar por el vendedor:

- | | | |
|-----------------------|-------------|--|
| 1) Preguntas cerradas | ___ con ___ | 2) Se responden con un sí/no |
| 2) Preguntas abiertas | ___ con ___ | 4) Suelen empezar por
«cómo», «qué», «dónde»,
«cuándo» |
| 3) Preguntas neutras | ___ con ___ | 6) Son las que no influyen
para nada en la respuesta
del cliente |