

Estudia la Unidad 1

Rellena el test

1. ¿Qué tipo de bien es un coche?
 - a) Bien tangible.
 - b) Bien intangible.
 - c) Es un servicio.
 - d) Un coche no es un bien.
2. Los elementos reales de una compraventa son:
 - a) Precio y cosa.
 - b) Cosa y vendedor.
 - c) Vendedor y proveedor.
 - d) Comprador y vendedor.
3. Indica cuál de las siguientes premisas es la correcta:
 - a) El cliente siempre es consumidor.
 - b) El cliente es un comprador que realiza compras de la misma marca de manera habitual.
 - c) Consumidor y vendedor son la misma persona.
 - d) Ninguna de las premisas anteriores es correcta.
4. Indica en qué fase de la atención al cliente el objetivo es la escucha activa:
 - a) Primera.
 - b) Segunda.
 - c) Tercera.
 - d) Cuarta.
5. Los conocimientos técnicos se consideran:
 - a) *Hardskills*.
 - b) Habilidades duras.
 - c) *Softskills*.
 - d) Son correctas las opciones a) y b).
6. En la comunicación, el conjunto de símbolos que se utilizan para elaborar el mensaje se denomina:
 - a) Mensaje.
 - b) Receptor.
 - c) Código.
 - d) Interlocutor.
7. Las barreras derivadas de una mala organización son:
 - a) Administrativas.
 - b) Semánticas.
 - c) Físicas.
 - d) Psicológicas.
8. Indica de qué tipo de comunicación hablamos cuando nos referimos a la comunicación oral:
 - a) No verbal.
 - b) Escrita.
 - c) Verbal.
 - d) Todas las opciones anteriores son correctas.
9. Indica cuáles de los siguientes elementos se dan en la comunicación no verbal:
 - a) Los gestos.
 - b) Las posturas.
 - c) Las expresiones.
 - d) Todas las opciones anteriores son correctas.
10. Di cuáles de las siguientes opciones se pueden considerar como ventajas de la comunicación oral:
 - a) La posibilidad de corregir errores.
 - b) La inmediatez en la respuesta.
 - c) La posibilidad de olvidar el mensaje.
 - d) La posibilidad de ensayar la respuesta.
11. El conjunto de reglas que se utilizan en la comunicación a través de las redes sociales recibe el nombre de:
 - a) Comunicación escrita.
 - b) Comunicación oral.
 - c) Netiqueta.
 - d) Comunicación verbal.