

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.