

1. Los tipos de comunicación oral son:

- ☐ (a) Verbal o escrita
- ☐ (b) Presencial, no presencial y especiales.
- ☐ (c) Formal o informal.

2. La comunicación oral:

- ☐ (a) Posibilita la comprobación posterior.
- ☐ (b) Facilita la respuesta inmediata.
- ☐ (c) No permite rectificación.

3. Los elementos de la comunicación presencial son:

- ☐ (a) Receptor, emisor, mensaje y codificación.
- ☐ (b) Emisor, mensaje, receptor e interferencias.
- ☐ (c) Emisor, receptor, percepción y mensaje.

4. Las situaciones de comunicación presencial más habituales en la empresa son:

- ☐ (a) Discurso, entrevista, seminario y diálogo.
- ☐ (b) Debate, discurso, entrevista y diálogo.
- ☐ (c) Formación, debate, discurso y diálogo.

5. Para mantener el interés del receptor:

- ☐ (a) Adaptaremos el ritmo de nuestra intervención y seguiremos un orden lógico en la comunicación.
- ☐ (b) Indicaremos el motivo de nuestra exposición antes de comenzarla.
- ☐ (c) Escucharemos y observaremos al interlocutor.

6. En una entrevista, el entrevistado debe:

- ☐ (a) Apoyar su intervención con citas y anécdotas.
- ☐ (b) Ordenar las preguntas en función de su importancia.
- ☐ (c) Ser puntual y cuidar su imagen personal.

7. Las habilidades sociales:

- ☐ (a) Son inalterables durante toda la vida.
- ☐ (b) Son un conjunto de conductas aprendidas.
- ☐ (c) Dificultan nuestra relación con los demás.

8. Saber escuchar supone:

- ☐ (a) Sacar el mensaje de su contexto.
- ☐ (b) Escuchar con empatía.
- ☐ (c) Dejarse guiar por los sentimientos.

9. La asertividad consiste en:

- ☐ (a) Tener una conducta moderadamente agresiva.
- ☐ (b) Ceder ante las necesidades de los demás.
- ☐ (c) Comunicarnos con los demás con respeto y entender sus ideas.

10. Para organizar nuestro mensaje:

- ☐ (a) La intervención debe seguir una estructura coherente.
- ☐ (b) Nos ayudará la improvisación.
- ☐ (c) Escogeremos una sala apropiada, sin distracciones ni interrupciones.

11. La comunicación no verbal:

- ☐ (a) Son los gestos y posturas.
- ☐ (b) Comprende, además de los gestos y posturas, otros elementos de la imagen personal.
- ☐ (c) Incluye también el protocolo.

12. La comunicación no verbal hace referencia a:

- ☐ (a) La comunicación que utiliza los gestos para transmitir el mensaje.
- ☐ (b) La comunicación que utiliza las palabras para transmitir el mensaje.
- ☐ (c) Ambas son correctas.

13. Las fases del proceso de atención de visitas son:

- ☐ (a) Recepción, recogida y seguimiento.
- ☐ (b) Recepción, gestión y despedida.
- ☐ (c) Acogida, seguimiento y gestión.

14. En las presentaciones:

- ☐ (a) Las mujeres son presentadas a los hombres.
- ☐ (b) El empleado se presenta al jefe.
- ☐ (c) La persona de más edad es presentada a la de menos.

15. El tratamiento de «señor» debe ir seguido de:

- ☐ (a) El segundo apellido.
- ☐ (b) El primer apellido.
- ☐ (c) El nombre de pila.

16. Una de las reglas que debemos respetar en un proceso de comunicación presencial es:

- ☐ (a) Dar siempre la razón al cliente.
- ☐ (b) Demostrar atención.
- ☐ (c) Reservarnos la información.