RECOMENDACIONES PARA LAS PRUEBAS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS IES LUIS BUÑUEL (MÓSTOLES)

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Libro de texto recomendado:

Comunicación y Atención al Cliente Editorial Paraninfo.

Comunicación y Atención al Cliente Editorial Macmillan.

Comunicación y Atención al Cliente Editorial McGraw

Instrucciones:

La prueba está dividida en tres bloques. Los tres deberán ser resueltos en las hojas de examen. **Se entregará un único juego de hojas de examen a cada alumno. Bajo ninguna circunstancia se entregará un juego nuevo.**

El examen deberá realizarse con bolígrafo (azul o negro) en todos sus apartados.

Cada alumno contará con hojas para usar como borrador. Estas hojas deben ser entregadas al finalizar la prueba junto al juego de hojas de examen. El orden y limpieza se tendrán en cuenta en la calificación.

Prueba:

El examen se realizará según el siguiente esquema e instrucciones:

1. El bloque 1 consiste en 20 preguntas tipo test. Solo hay una respuesta válida que deberá rodearse o marcarse con una cruz. Cualquier tipo de enmienda, tachadura, corrección, escritura en lápiz o contestación en dos o más opciones se penalizará con el 25% de la puntuación. Las no contestadas ni suman ni restan.
2. El bloque 2 consiste en 10 preguntas de respuesta corta.
3. El bloque 3 consiste en los siguientes ejercicios de tipo práctico:
 - Complimentación de una ficha telefónica según los datos previos de un supuesto.
 - Complimentación de un impreso de solicitud a un ayuntamiento.

4. Las preguntas de los bloques 2 y 3 deben responderse exclusivamente en el espacio dejado al efecto en este juego de hojas de examen.

5. Bloque 1 y Bloque 2: preguntas sobre contenidos de este módulo según el DECRETO 92/2012, de 30 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece para la Comunidad de Madrid el plan de estudios del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.