

## COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

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

#### Libros de texto recomendados:

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.**

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.

#### Prueba:

El examen se realizará según el siguiente esquema e instrucciones:

1. El bloque 1 consiste en 20 preguntas tipo test o tipo Verdadero/Falso. Las respuestas erróneas y cualquier tipo de enmienda, tachadura, corrección, escritura en lápiz o contestación en dos o más opciones se penalizarán con el 25% de la puntuación. Las no contestadas ni suman ni restan.
2. El bloque 2 consiste en 10 preguntas de respuesta corta. Cada una de ellas tendrá una valoración de 0,30 puntos.
3. El bloque 3 es la realización de un supuesto práctico consistente en uno o dos documentos de comunicación escrita o comunicación telefónica. Calificación del bloque: 2 puntos.
4. 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.