

---

**Solucionario de**

# ejercicios de autoevaluación



---

## Ejercicios de autoevaluación

### Unidad de Aprendizaje 1

1. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: “*BakRub* fue el nombre del proyecto que dio lugar a *Google*”.

- Verdadero
- Falso

2. Las redes sociales a las que solo se puede acceder si eres parte de la empresa, ¿Qué nombre reciben?

- a. Horizontales
- b. Verticales
- c. Privadas**
- d. Públicas

3. ¿En qué web nace el *community manager*?

- a. Web 1.0.
- b. Web 2.0.**
- c. Web 3.0.
- d. ARPANet.

4. Un *community manager* que tiene la capacidad de valorar las opiniones del resto de usuarios que participen en la comunidad, es un *community manager*...

- a. ... útil.
- b. ... abierto.
- c. ... comprensivo.**
- d. ... moderador.

5. ¿Cuál de las siguientes es una ventaja de las redes sociales para las empresas?

- a. Hace que la comunicación sea más rápida y sencilla.
- b. Incrementa el tráfico a la página web.
- c. Permite analizar a la competencia.
- d. Todas las opciones son correctas.**

6. Ordena cronológicamente los pasos que se deben llevar a cabo para elaborar un plan de *Social Media Marketing*.

1. Análisis.
2. Planificación de objetivos y KPI.
3. Puesta en marcha.
4. Medición de resultados.

7. ¿Cómo se llama la función de *Facebook* para crear y gestionar anuncios?

- a. **Facebook Ads.**
- b. Facebook AdWords.
- c. Facebook Publi.
- d. FaceAds.

8. ¿Cuánto pueden durar, como máximo, los vídeos de *reels* en *Instagram*?

- a. Diez segundos.
- b. Quince segundos.
- c. Veinte segundos.
- d. **Treinta segundos.**

9. ¿Cómo se llama esta forma de comunicación entre usuarios de *Twitter*?



(© Imagen: @MercedesAMGF1 / twitter.com)

- a. Citar.
- b. *Retuit*.
- c. Contestar.
- d. Mensaje directo.

10. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: “Con *WhatsApp Business* no se puede controlar el proceso de venta”.

- Verdadero
- Falso



---

## Ejercicios de autoevaluación

### Unidad de Aprendizaje 2

1. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: “*Microsoft Office 365* está disponible también para el sector educativo”.

- Verdadero
- Falso

2. ¿Qué significa CC?

- a. Con correo.
- b. Contactos copiados.**
- c. Contactos correo.
- d. Copiados en correo.

3. ¿Cuál de las siguientes opciones aparece al querer adjuntar un archivo con *Outlook*?

- a. Examinar este equipo.
- b. Cargar y compartir.
- c. Examinar las ubicaciones de la nube.
- d. Todas las opciones son correctas.**

4. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: “A la hora de redactar un correo electrónico, no se recomienda utilizar fuentes rojas”.

- Verdadero
- Falso

5. Relaciona cada herramienta de *Microsoft Office 365* con la definición que le corresponda:

- a. *Microsoft Word*.
- b. *Microsoft Excel*.
- c. *Microsoft PowerPoint*.
- d. *Microsoft OneNote*.
- e. *Microsoft Outlook*.
- f. *Microsoft Publisher*.

- a.** Es el procesador de textos. Sirve para crear, editar y compartir textos.
- b.** Es la herramienta para crear y editar hojas de cálculo.
- c.** Esta herramienta sirve para crear y editar presentaciones de diapositivas.
- d.** Es la aplicación destinada a tomar notas digitales.
- e.** Aplicación para gestionar el correo electrónico.
- f.** Herramienta especialmente orientada a la maquetación.

**6. ¿En qué año se lanzó *Microsoft Teams*?**

- a. 2010
- b. 2014
- c. 2017**
- d. 2005

**7. *Microsoft Teams* no permite crear equipos de trabajo con más de ----- usuarios.**

- a. 100
- b. 550
- c. 300**
- d. 275

**8. Ordena cronológicamente los pasos que hay que seguir crear un equipo en *Microsoft Teams*:**

- 1.** Iniciar sesión en *Microsoft Teams*.
- 2.** Hacer clic en Equipos.
- 3.** Pulsar en Crear equipo.
- 4.** Escoger el tipo de equipo.
- 5.** Añadir el nombre y la descripción del equipo.
- 6.** Agregar a los usuarios que deben formar parte del equipo.

**9. ¿Qué nombre recibe el tipo de equipo indicado para que los profesores colaboren en un entorno de aprendizaje?**

- a. Clases
- b. PLC**
- c. Personal docente
- d. Cualquiera

10. Una de las opciones disponibles a la hora de editar un canal en *Microsoft Teams* es...

- a. ... añadir conectores.
- b. ... obtener el enlace.
- c. ... duplicar el canal.
- d. Las opciones a y b son correctas.**



---

## Ejercicios de autoevaluación

### Unidad de Aprendizaje 3

1. Determina si la siguiente afirmación es verdadera o falsa: “El vendedor que cumple las normas y las políticas de empresa, así como los compromisos que contrae con los clientes, está teniendo una actitud responsable”.

- Verdadero
- Falso

2. ¿Cuál de las siguientes es una función del vendedor?

- a. Retener a los clientes actuales.
- b. Reflejar la imagen de marca de la empresa.
- c. Cerrar ventas.
- d. Todas las opciones son correctas.**

3. Tener facilidad de palabras es una...

- a. ... habilidad para las ventas.
- b. ... aptitud.
- c. ... habilidad personal.**
- d. ... actitud.

4. ¿En qué grupo se clasifica el cliente *retail*?

- a. Por su nivel de satisfacción.
- b. Por el volumen de compra.**
- c. Por su frecuencia.
- d. Por su vigencia.

5. ¿Qué nombre recibe el cliente que compró alguna vez en la empresa, pero ya no lo hace?

- a. Cliente inactivo.**
- b. Cliente de compra frecuente.
- c. Cliente satisfecho.
- d. Cliente real.

**6. Relaciona cada definición con el tipo de cliente al que corresponde:**

- a. Cliente amable.
- b. Cliente indeciso.
- c. Cliente crítico.
- d. Cliente indiferente.
- e. Cliente discutidor.
- f. Cliente racional.

- a. Es un cliente tranquilo, afable y que sonríe. Es educado y atento, y se preocupa por la comodidad del vendedor.
- b. Es un cliente que no tiene claro lo que quiere; incluso tiene más dudas que motivación de compra.
- c. Analiza todo con el principal objetivo de encontrar fallos. Suele ser vanidoso y confiado. Puede llegar a ser agresivo y altivo; cuestionará la conversación en todo momento.
- d. No muestra mucho interés en lo que se está explicando; de hecho, es bastante pasivo e inexpressivo.
- e. Este cliente busca discutir, polemizar y poner en duda lo que se le diga. Tiene tiempo para enfrascarse en debates.
- f. Es puntual y concreto, no se anda con rodeos. Ya está informado de lo que le cuenta el vendedor y sabe de lo que habla.

**7. Determina si la siguiente afirmación es verdadera o falsa: “Las técnicas de venta no son útiles para centrarse en las emociones y necesidades del cliente”.**

- Verdadero
- Falso

**8. Ordena cronológicamente el método FAB:**

- 1. Características
- 2. Ventajas
- 3. Beneficios

**9. El negociador por principios...**

- a. ... es pragmático.
- b. ... basa su estrategia en la comunicación amistosa.
- c. ... basa la negociación en postulados objetivos.**
- d. ... no piensa a largo plazo.

10. ¿En qué consiste el diseño web multidireccional?

- a. En crear contenidos que capten la atención del público.
- b. En derivar tráfico de una plataforma a la otra (de redes sociales a la web y viceversa).**
- c. En hacer más rápido y sencillo el proceso de venta.
- d. En escoger las palabras adecuadas en cada publicación.

