
Solucionario de

ejercicios de autoevaluación

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 1

1. El comercial está ligado al...

- a. ... Departamento de *Marketing*.
- b. ... Departamento Comercial.
- c. ... Departamento de Ventas.**
- d. ... Departamento de Comunicación.

2. ¿Cuál es el tipo de organización comercial más adecuada para las empresas que tengan mercados extensos?

- a. Por producto
- b. Por clientes
- c. Por mercado
- d. Por zonas geográficas**

3. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: “no es necesario que el comercial esté integrado en las actividades de mercadotecnia de la empresa”.

- Verdadero
- Falso**

4. ¿Cuál de las siguientes opciones es una función de la dirección de ventas?

- a. Crear estrategias de ventas.
- b. Fijar objetivos.
- c. Ofrecer atención al cliente.
- d. Todas las opciones son correctas.**

5. ¿Qué tipo de comercial es el “todo en uno”?

- a. El desafiante**
- b. El trabajador forzado
- c. El solucionador de problemas reactivo
- d. Todas las opciones son incorrectas.

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 2

1. ¿En qué fase del proceso de motivación se marca el objetivo?

- a. **Anticipación y dirección**
- b. Introducción
- c. Conducta activa
- d. Retroalimentación

2. ¿Qué tipo de relación con el cliente es el autoservicio?

- a. Cuando la relación se establece de forma automatizada a través de inteligencia artificial o de un *chatbot*, por ejemplo.
- b. Cuando la relación con el cliente se establece a través de intermediarios, como puede ser el correo electrónico o la mensajería.
- c. **Cuando los clientes se atienden ellos mismos.**
- d. Cuando los vínculos con el cliente son esporádicos.

3. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: “los productos son intangibles y perecederos”.

- Verdadero
- **Falso**

4. Ordena cronológicamente las fases del ciclo de vida del producto:

- 2. Crecimiento
- 4. Declive
- 1. Introducción
- 3. Madurez
- 5. Desaparición

5. Si al vender un producto decimos que se ahorra tiempo, estamos hablando de un beneficio...

- a. ... emocional.
- b. ... racional.
- c. **... cuantificable.**
- d. ... positivo.

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 3

1. Para preparar la visita, el vendedor debe...

- a. ... reunir toda la información posible sobre el cliente.
- b. ... estudiar a fondo el producto o servicio.
- c. ... ensayar la presentación.
- d. Todas las opciones son correctas.**

2. Ordena cronológicamente las etapas del proceso de venta:

- 2. Necesidades
- 5. Cierre
- 4. Objeciones
- 7. Seguimiento
- 1. Presentación
- 6. Reflexión
- 3. Argumentación

3. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: "Las técnicas de venta hacen que el proceso de venta sea más sencillo".

- Verdadero
- Falso

4. ¿Cuál de las siguientes técnicas de venta no se centra en las necesidades concretas de cada cliente?

- a. Técnica FAB**
- b. Técnica AIDA
- c. Técnica SPIR
- d. Técnica AICDC

5. ¿Qué tipo de técnica de presentación es un folleto?

- a. Demostración
- b. Ayuda visual**
- c. Garantía
- d. Testimonio

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 4

1. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: “las objeciones también pueden deberse a malentendidos”.

- Verdadero
- Falso

2. En la fase de argumentación se deben utilizar la inteligencia, el razonamiento y _____ para persuadir y convencer al comprador.

- a. el ingenio
- b. la creatividad
- c. el lenguaje**
- d. los apoyos visuales

3. ¿Cuáles de las siguientes características debe tener un buen negociador?

- a. Ser creativo.
- b. Mantener las emociones bajo control.
- c. Ser un buen oyente.
- d. Todas las opciones son correctas.**

4. Las ofertas...

- a. ... inciden directamente sobre el precio.**
- b. ... pueden ser vales de descuento.
- c. ... no pueden llevarse a cabo sin las promociones.
- d. ... deben estar siempre activas obligatoriamente.

5. Ordena cronológicamente los pasos para tratar las objeciones:

- 3.** Analizar
- 4.** Responder
- 2.** Preguntar
- 1.** Escuchar

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 5

1. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: “el cierre de la venta es la última etapa del proceso de venta”.

- Verdadero
- Falso

2. Las señales _____ tienen lugar cuando es el propio comprador el que expresa, con palabras, que está decidido a comprar.

- a. no verbales
- b. positivas
- c. directas
- d. verbales**

3. ¿Cuál de las siguientes opciones es un beneficio del seguimiento de la venta?

- a. Se crea una imagen de seriedad y honestidad.
- b. Se ofrece un mejor servicio de venta.
- c. Los clientes están satisfechos.
- d. Todas las opciones son correctas.**

4. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: “atender una reclamación de manera amable, rápida y efectiva es un tipo de seguimiento de la venta”.

- Verdadero
- Falso

5. ¿Cuál de las siguientes opciones no es una técnica de negociación?

- a. Método Harvard
- b. Técnica apreciativa**
- c. Técnica cooperativa
- d. Técnica posicional

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 6

1. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: “solo las empresas que comercialicen productos están obligadas a ofrecer garantías”.

- Verdadero
- Falso

2. Cuando la instalación de un producto no se ha hecho correctamente, su reparación entra dentro de...

- a. ... la garantía comercial.
- b. ... la garantía legal.**
- c. ... la garantía técnica.
- d. ... la garantía de reparación.

3. ¿Qué ley se encarga de regular las hojas de reclamaciones?

- a. Real Decreto 60/1998 de Consumidores y Usuarios.
- b. Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.
- c. Directiva Europea (UE) 2019/771, de 20 de mayo de 2019.
- d. Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.**

4. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: “es obligatorio colocar un cartel informativo en un lugar visible para indicar que se dispone de hojas de reclamaciones”.

- Verdadero
- Falso

5. Cuando, en un servicio técnico, hablamos de ofrecerle al cliente los mismos canales de comunicación con los que habla con sus amigos y familiares, nos referimos a la...

- a. ... omnicanalidad.**
- b. ... flexibilidad.

- c. ... agilidad.
- d. ... personalización.

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 7

1. ¿Cuál es la principal diferencia entre información y comunicación?

- a. El emisor
- b. El *feedback***
- c. El contexto
- d. El canal

2. El mensaje que se transmite debe ser...

- a. ... oportuno.
- b. ... interesante.
- c. ... veraz.
- d. Todas las opciones son correctas.**

3. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: "la retroalimentación se puede dar a través de gestos, lenguaje corporal o expresiones faciales".

- Verdadero
- Falso

4. La comunicación comercial sirve para mantener la reputación corporativa en el nivel...

- a. ... interno.
- b. ... de marca.
- c. ... corporativo.**
- d. ... externo.

5. ¿Cuál de las siguientes opciones no es una característica diferencial de la comunicación comercial?

- a. Cortesía
- b. Diálogo**
- c. Claridad
- d. Naturalidad

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 8

1. Cuando en la compraventa se conoce desde el principio el valor de lo que se va a intercambiar, hablamos de un contrato...

- a. ... bilateral.
- b. ... transparente.
- c. ... **conmutativo.**
- d. ... beneficiario.

2. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: "La Ley 43/2007, de 13 de diciembre, de protección de los consumidores en la contratación de bienes con oferta de restitución del precio protege a los consumidores en caso de comprar productos con ofertas que reduzcan el precio".

- Verdadero
- Falso

3. ¿Qué normativa regula lo relacionado con la logística y el transporte?

- a. **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias**
- b. Términos y condiciones
- c. Ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico
- d. Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

4. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: "La logística y el transporte no influyen directamente en la fidelización de clientes".

- Verdadero
- Falso

5. En el *marketing* y las relaciones públicas...

- a. ... se ofrece un valor añadido.
- b. ... se busca lograr un acuerdo.
- c. ... el cliente es el centro de todas las comunicaciones.
- d. Todas las opciones son correctas.**

