

Cuadro a cumplimentar por el Tribunal:

Sobre _____	Respuestas: C _____	I _____	B _____	Puntuación _____
-------------	---------------------	---------	---------	------------------

---

**1.- EJERCICIO PRÁCTICO. (En rojo la respuesta correcta)**

1ª.- ¿Qué edificio proyectó en Mérida el arquitecto Sáenz de Oiza?:

- A Nuevas Consejerías
- B Biblioteca Pública del Estado
- C Escuela de Administración Pública**
- D Palacio de Congresos y Exposiciones

2ª.- La iglesia de Nuestra Señora del Carmen formó parte del Convento de:

- A Franciscanos descalzos**
- B Dominicos
- C Agustinos
- D Concepcionistas

3ª.- En el siglo XVII se ornamentó la antigua capilla de Santa Eulalia, el Hornito, adoptando un estilo:

- A Gótico
- B Renacentista
- C Barroco**
- D Neoclásico

4ª.- El Palacio de los Corbos se situaba en

- A El solar que ocupa actualmente el Colegio Trajano
- B El Templo de Diana**
- C La actual calle Santa Eulalia
- D En la Plaza de España, actualmente destinado a hotel

Consortio Ciudad Monumental Mérida – Prueba Objetiva Bolsa Dependientes Tienda 2010

5ª.- ¿De qué siglo son las inscripciones con grafía árabe que se conservan en las columnas del claustro del Parador de Turismo?

- A Siglo VIII
- B Siglo IX**
- C Siglo X
- D Siglo XI

6ª.- El primer arquitecto que intervino en la restitución del Teatro Romano de Mérida fue:

- A Gómez Millán**
- B Hernández Giménez
- C Menéndez-Pidal Álvarez
- D Fernández Casado

7ª.- ¿En qué año se edito por primera vez el libro de Moreno de Vargas, “Historia de la Ciudad de Mérida”?

- A 1619
- B 1629
- C 1633**
- D 1635

8ª.- En 1230 se produjo la reconquista por Alfonso IX, que era:

- A Rey de Castilla
- B Gran Maestre de la Orden de Santiago
- C Gran Maestre de la Orden de Calatrava
- D Rey de León**

9ª.- ¿Cuántos arcos tiene el puente Romano sobre el rio albarregas?

- A 2
- B 3
- C 4**
- D 6

10ª.- El puente del Albarregas marcaba la salida de la ciudad por:

- A Norte
- B Sur
- C Este
- D Oeste

11ª.- La alcazaba árabe fue mandada construir por:

- A A Mukassir
- B Abd Al-Rahman I
- C Abd Al-Rahman II
- D Abd Allah

12ª.- A principios del siglo XIX se llegó a distinguir en el Circo Romano once filas de gradas, que ocupaban los lugares mas destacados por su amplia visibilidad. ¿Quién distinguió estas once filas?

- A Maximiliano Macias
- B José Ramón Mérida
- C Alejandro de Laborde
- D José Alvarez Saez de Buruaga

13ª.- En que año se levanto el actual frente de la escena del Teatro Romano:

- A Año 102
- B Año 105
- C Año 333
- D Año 339

14ª.- La habitación de los peces de la casa del Anfiteatro se trataba de:

- A Un vestíbulo
- B Una cocina
- C Un comedor
- D El peristilo

Consortio Ciudad Monumental Mérida – Prueba Objetiva Bolsa Dependientes Tienda 2010

15ª.- En que año se pudo constatar que el templo de Diana se trataba de un templo destinado al culto imperial:

- A 1970
- B 1971
- C 1972
- D 1975

16ª.- En que año se iniciaron las obras de acondicionamiento en la Iglesia de Santa Eulalia:

- A 1989
- B 1990
- C 1992
- D 1995

17ª.- El conflicto

- A Es una situación de antagonismo que resulta problemática y de difícil solución.
- B Es una situación de protagonismo que resulta problemática y de difícil solución.
- C Es una situación de antagonismo que no resulta problemática ni de fácil solución.
- D Es una solución de protagonismo que resulta antagónica y de fácil solución

18ª.- Escuchando al cliente

- A Se contribuye a la hostilidad, aunque facilita la comprensión de la queja
- B Puede ser peligroso, es preferible cortar antes de que la situación se nos escape de las manos
- C Hay que dejar que resuelva el problema el departamento correspondiente
- D Se elimina su hostilidad y comprenderemos mejor el motivo de la queja

19ª.- En la comunicación se transmite:

- A Hechos probados
- B Ideas comunes
- C Hechos, ideas, opiniones, emociones y sentimientos
- D Emociones y actualidad

20ª.- La percepción de un propio sistema de referencia será

- A Siempre objetiva
- B Siempre subjetiva
- C **Subjetiva en mayor o menor grado**
- D Ninguna de las anteriores son correctas

21ª.- A la hora de mejorar nuestra actitud con los clientes

- A **Ser concreto es dar una información clara**
- B Ser concreto es atender al contenido y no a la forma
- C Ser concreto es adaptar la comunicación al cliente
- D Todas las anteriores son correctas

22ª.- A la hora de mejorar nuestra actitud con los clientes, evitaremos los juicios de valor

- A No emitiendo juicios de valor siendo prudentes
- B No prejuzgando
- C Poniéndonos en el lugar del otro
- D **A y B son correctas**

23ª.- La comunicación

- A Es la emisión de un mensaje
- B **Es la puesta en común de un mensaje**
- C Se transmite mensajes voluntarios
- D Ninguna de las anteriores son correctas

24ª.- La atención

- A Es la resolución de la duda planteada
- B Es la puesta en común de un mensaje
- C Afecta a la habilidad en el trabajo
- D **Es acoger con interés el problema que se nos plantea, es saber ponerse en el lugar del otro**

25ª.- Como deben ser formulados los objetivos del marketing:

- A      Simples y compuestos
- B      Simples, alcanzables, y lógicos
- C      Compuestos y lógicos
- D      **Simples, medibles, alcanzables y controlables**

26ª.- Dentro de los principios fundamentales de la gestión del Marketing, el principio de retroacción

- A      Determina que en el marketing siempre es posible cambiar las cosas
- B      **Determina que la toma de decisiones obliga frecuentemente a la revisión de otras anteriores**
- C      Ninguna de las anteriores son correctas
- D      Todas las anteriores son correctas

27ª.-Calcula el Beneficio Bruto sabiendo que importe de las ventas 2500 euro, número de unidades vendidas 500 u. y coste unitario ha sido de 3 euros.

- A      el 20 %
- B      el 50 %
- C      **el 40 %**
- D      el 150%

28ª.-El merchandising es:

- A      Una parte del marketing
- B      Una Técnica de ventas
- C      Una disciplina comercial
- D      **Todas las opciones anteriores son correctas**

29ª.-Son productos atracción...

- A Los que nadie quiere
- B Los más vendidos.**
- C Los que están en stock
- D Los situados en la caja de salida

30ª.-Los artículos más rentables deben situarse en...

- A El nivel del suelo
- B El nivel de las manos**
- C El nivel de la cabeza
- D Todas las opciones son correctas

31ª.- ¿A que se llama el Lineal?

- A Al espacio de la tienda destinado para la colocación y presentación de los productos.**
- B Al mueble que sostiene a los productos
- C Al metro que hay entre dos puntos de ventas
- D Todas las anteriores son correctas

32ª. –Donde deben de ir los artículos ganchos, cuyas ventas están aseguradas

- A En las zonas más visibles
- B En las zonas poco visibles**
- C En cualquier sitio
- D Todas las anteriores son correctas.

33ª.- En una actuación de primeros auxilios, consideramos evaluación primaria:

- A Comprobar conciencia.
- B Comprobar respiración.
- C Comprobar pulso.
- D Todas las anteriores son ciertas.**

34ª.- Una vez aseguradas las funciones vitales, debemos:

- A Llevar en nuestro coche al accidentado al centro de salud más próximo.
- B Darle de beber café para reanimarle.
- C Realizar la evaluación secundaria para buscar posibles lesiones.
- D Todas las anteriores son ciertas.

35ª.- El trabajador tiene como derecho básico en prevención de riesgos laborales:

- A El derecho de consulta y participación en todas las cuestiones que afecten a la seguridad y salud en el trabajo.
- B El derecho de consulta y reconsideración en todas las cuestiones que afecten a la seguridad y salud en el trabajo.
- C El derecho de reconsideración y reconversión en todas las cuestiones que afecten a la seguridad y salud en el trabajo.
- D El derecho de consulta y promoción de todas las cuestiones que afecten a la seguridad y salud en el trabajo.

36ª.- La Psicología y Ergonomía:

- A Previene las enfermedades derivadas del trabajo.
- B Previene las enfermedades profesionales.
- C Previene las enfermedades denominadas simpáticas.
- D Previene otras patologías o daños a la salud del trabajador como estrés, nerviosismo, depresión, ansiedad, fatiga crónica, etc.

37ª.- ¿Qué significan las siglas E.P.I. :

- A Elemento de prevención individual.
- B Equipo de protección individual.
- C Estado de protección integral.
- D Estado de prevención integral.

38ª.- Un delegado de prevención:

- A Es un representante del empresario para la seguridad y salud.
- B Es un representante de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- C Es un representante de los trabajadores elegido por y entre los delegados de personal y que tiene competencias en prevención de riesgos laborales.
- D Es un delegado sindical elegido por el sindicato.

39ª.- Es un principio de la acción preventiva:

- A Hay que anteponer las protecciones individuales a las colectivas.
- B Anteponer la protección colectiva a la individual.
- C Informar de las situaciones de riesgo.
- D Las tres anteriores son ciertas.

40ª.- Es una obligación de los trabajadores en prevención de riesgos laborales:

- A Informar de inmediato de las situaciones de riesgo.
- B No poner fuera de funcionamiento los dispositivos de seguridad
- C Velar por su propia seguridad y la de aquellos otros a los que pueda afectar su actividad.
- D Las tres anteriores son ciertas.

## PREGUNTAS DE RESERVA:

1ª.- ¿Quién de las siguientes personas escribió un libro sobre la historia de Mérida?

- A Suárez Somonte
- B Romero Leal
- C Forner y Segarra**
- D Menéndez Pidal

2ª.- El Templo de Diana se denomina con este nombre desde que en el siglo XVII así lo identificara:

- A Maximiliano Macías
- B Alejandro de Laborde
- C Bernabé Moreno de Vargas**
- D José Ramón Melida

3ª.- La queja

- A Es una actitud académica del cliente basada en sus convencimientos intelectuales.
- B Es un sentimiento elaborado antes de producirse el hecho alegado
- C Es un sentimiento o una actitud del cliente**
- D Es un sentimiento no elaborado del cliente basado en experiencias previas a la entrada al establecimiento

4ª.- Podríamos definir un plan de marketing como:

- A Un documento para todas las empresas
- B Un documento formalizado, una herramienta de gestión y una planificación**
- C No es necesario siempre que tengamos un plan de acción
- D Todas las anteriores son correctas

5ª.- La respuesta correcta es:

- A El trabajador debe informar de las situaciones de riesgo a la policía municipal.
- B El trabajador debe informar de inmediato de las situaciones de riesgo.**
- C El trabajador informará de las situaciones de riesgo sólo si se lo pide el encargado.
- D El trabajador informará de las situaciones de riesgo sólo si se lo pide el técnico de prevención de riesgos laborales.

## 2.- EJERCICIO PRÁCTICO.

**Primero.- Cita y define de forma muy breve hasta un máximo de diez tipos de promociones comerciales diseñadas por los fabricantes que se pueden realizar en una tienda.** (Valoración: 2 puntos / 0'2 por cada promoción indicada y explicada de las once siguientes)

### 1.- Promociones de Precio:

- Descuento inmediato: consiste en reducir el precio de venta al público.
- Vale descuento inmediato: se reduce el precio en la cuantía indicada en el vale.
- Reembolso: abono al cliente de una cantidad cuando aquel acredita que ha adquirido antes del producto mediante el envío de una prueba de compra.
- Vale descuento diferido: se entrega al cliente un vale o cupón que va adherido al producto.

### 2.- Promociones en especie:

- Muestras: se entrega al cliente una pequeña cantidad del producto.
- Producto adicional: se incrementa la cantidad del producto sin variar el precio.
- Oferta de autoliquidación: se puede acceder a la compra de un segundo producto mediante la compra de un producto base diferente.
- Regalo inmediato: se entrega un regalo por la compra de un producto.
- Regalo diferido: se entrega un regalo previo envío de pruebas de compra.

### 3.- Promociones selectivas:

- Concursos: se hace competir a los clientes por una ganancia sustancial.
- Juegos y Sorteos: sistema de promoción que basa la posibilidad de ganar en el azar.

**Segundo.- Indica tres elementos que han de tenerse en cuenta para establecer el sistema de circulación de los clientes en la tienda, con el fin de orientarlos hacia los productos, dando una breve explicación de los mismos y relaciona, explicándolos brevemente, tres variantes de colocación del mobiliario.**

(Valoración: máximo 2 puntos: uno por los elementos y otro por las variantes, a razón de 0'33 por cada elemento o variante indicado y explicado).

Elementos:

- 1.- La entrada: este elemento determina el itinerario a seguir por el cliente. Lo más beneficioso es situarla a la derecha para que exista un flujo natural de circulación.
- 2.- La zona caliente: área más próxima al punto de acceso. Zona propicia para colocar los productos de venta menos frecuente.
- 3.- La zona fría: más alejada del punto de acceso, con menos circulación. Zona idónea para colocar los productos de mayor rotación, promociones o primera necesidad.

Variantes de colocación:

- 1.- En parrilla. Se colocan los muebles o estanterías de forma recta respecto de la circulación de los clientes. Se dirige a los clientes de forma ordenada, pero conlleva monotonía.
- 2.- Aspirada o en espiga. Se colocan de forma oblicua al flujo de circulación. El cliente visualiza simultáneamente varios muebles, pero no se dirige bien la circulación, pudiendo quedar muebles sin visitar.
- 3.- Disposición libre. Se colocan aleatoriamente. Se transmite idea de estilo particular proporcionando libertad de movimiento. Ideal para venta de productos placenteros, no necesarios.

**Tercero.- Indica cinco acciones o reglas de comportamiento que serían aconsejables para solucionar las reclamaciones que puedan efectuar los clientes en la tienda.** (Valoración: máximo 2 puntos, a razón de 0,40 puntos por acción enunciada y explicada).

- 1.- Escuchar las reclamaciones. El cliente tiene sus razones y es importante conocer exactamente los hechos para solucionar óptimamente el problema cuestionado.
- 2.- Conocer sus causas. Las reclamaciones pueden ser de diversos tipos y es importante averiguar los motivos.
- 3.- Atenderlas inmediatamente. El cliente confía en la diligencias del asunto y en el interés por facilitar la resolución de la reclamación.
- 4.- Asumir responsabilidades. No se debe hacer perder el tiempo al cliente ni delegar en terceros.
- 5.- Ponerse en el lugar del cliente. Una reclamación es una queja, una señal de descontento, y siempre ocasiona un malestar, por ello la reclamación debe ser solucionada.

**Cuarto.- Indica en los apartados correspondientes los porcentajes de beneficios y de descuentos que habría que establecer para obtener los precios señalados en los productos siguientes:** (Valoración: 2 puntos, a razón de 0,2 puntos por cada porcentaje acertado).

<u>Producto</u>	<u>Coste</u>	<u>% Beneficio</u>	<u>P.V.P.</u>	<u>% Descuento</u>	<u>P.V.P. c/Descuento</u>
Camiseta	6 €	100	12 €	25	9 €
Ánfora	20 €	50	30 €	15	25,50 €
Mosaico	30 €	80	54 €	40	32,40 €
Libro	8 €	25	10 €	10	9 €
Cartel	8 €	50	12 €	15	10,20 €

**Quinto.- Realiza la liquidación de la caja de la tienda teniendo en cuenta los datos que se exponen a continuación. Escribe las respuestas solicitadas en los espacios previstos al efecto.** (Valoración: máximo de 2 puntos, a razón de 0'20 por cada importe acertado más 0'20 añadido por la liquidación total sin fallos).

Saldo anterior            570,00 €

Productos vendidos:

Camisetas 50 (5 para Mecenass y 10 para Consortio)  
Lucernas 25  
Guía de Mérida 31 (5 Mecenass)  
Mosaicos 14 (4 Mecenass, 2 Consortio y 3 Protocolo)  
Monográfico Teatro 24 (5 Consortio y 7 Protocolo)  
Sudaderas 12 (3 Consortio y 4 Mecenass)

Precios de Venta:

Camiseta 10  
Lucerna 3  
Guía Mérida 10  
Mosaico 40  
Monográfico 8  
Sudadera 20

Descuentos:

Mecenass 20%, salvo libros al 10%  
Consortio 10%  
Protocolo gratuito

Secciones

Libros, ropa y artesanía.

Pagos realizados

Proveedores 120 €  
Gastos 60 €

Consortio Ciudad Monumental Mérida – Prueba Objetiva Bolsa Dependientes Tienda 2010

Liquidación:

Ventas	Sección: Ropa	
	<u>Producto</u>	<u>Importe</u>
	Camisetas	480
	Sudaderas	218
	Suma Sección	698
	Sección: Artesanía	
	<u>Producto</u>	<u>Importe</u>
	Lucernas	75
	Mosaicos	400
	Suma Sección	475
	Sección: Libros	
	<u>Producto</u>	<u>Importe</u>
	Guías Mérida	305
	Monográfico	132
	Suma Sección	437
	Total ventas	1.610
	Pagos	180
	Ingresos menos Pagos	1.430
	Saldo anterior	570
	Total Caja	2.000