

TEXT
20 minutos

TABLA DE TEXTOS
Texto 1

Dña. Margarita Martín es Cliente de la marca Cadillac y del concesionario Promocar desde hace 2 años. El primer Cadillac que compró fue de segunda mano, con 200.000 Km., era un modelo CTS 2.6 V6 Aut. 5v. Le hizo 150.000 Km., la mayoría como ejecutiva de una empresa farmacéutica.

Texto 2

D. Juan de las Eras lleva solo 1 año con un Cadillac CTS 3.2 V6 que compró en el concesionario de Gaztambide. Está satisfecho, pero también lo estuvo con un Jaguar BERLINA XTYPE 2.2D SPORT que le duró 18 meses, Sin más mantenimiento que los obligatorios periódicos. Está dudando entre comprar un Jaguar Berlina XTYPE 3.0 V6 Sport o un Cadillac SRX 4 puertas Sport Utility.

Texto 3

El director del concesionario Nascente, D. Julián del Álamo, ha encargado al promotor comercial, Manuel Castro, que elabore una propuesta de 3 vehículos Cadillac que sean equiparables a los 3 Jaguar que un amigo suyo, Valentín Ibáñez está considerando para realizar una Compra. Los Jaguar Son:

JAGUAR S- TYPE 2.5 V6	41.150€	2498oc.c.
200 Cv		
JAGUAR S-TYPE 2.5 V6 AUT.	43.390€	2498c.c.
200 Cv		
JAGUAR S-TYPE 2.5 V6 Sport	46.790€	2498C.C.
200Cv		

Texto 4

La propuesta de Manuel de Castro, para vehículos Cadillac equiparables a los Jaguar por el mismo orden han sido: “ ”

CADILLAC CTS 2.6 V6 Aut. 5v	36.800€	2597c.c.	185Cv
CADILLAC CTS 2.6 V6	37.300€	2597c.c.	185Cv
CADILLAC CTS 3.2 V6 Aut. 5v	40.150€	3175C.C.	218Cv

1. El último coche que tiene el Sr. de las Eras es un:

TEXT

20 minutos

10. El Sr. de las Eras tuvo durante más de 18 meses un:

- A) Cadillac CTS 2.6 V6 Aut. 5v B) Cadillac SRX 4 puertas Sport Utility C) Cadillac CTS 2.6 V6
D) Jaguar S-Type 2.5 V6 Aut E) Jaguar Berlina X-Type 2.2D Sport

11. El Sr. Castro trabaja para el concesionario:

- a) Gaztambide b) Nascente c) Aravaca d) Promocar e) Mijan

12. El vehículo con mayor cilindrada (c. c.) que está considerando el Sr. Ibáñez es:

- A. Jaguar Berlina X-Type 3.0 v6 Sport B. Cadillac CTS 2.6 v6 C. Cadillac CTS 2.6 v6 Aut. 5v
D. Cadillac CTS 3.2 v6 Aut. 5v E. Jaguar Berlina SType 2.5 v6 Sport

13. El director del concesionario Nascente es:

- A) Juan de las Eras B) Manuel Castro C) Julián del Álamo
D) Valentín Ibáñez E) Leopoldo Miján

14. La propuesta más barata que hace El Sr. Castro es de

- A) 45.300€ B) 44.700€ C) 36.800€ D) 41.540€ E) 40.200€

15. Cuando la Sra. Martín compró su primer Cadillac, el coche tenía cerca de:

- A) 350.000 Km B) 200.000 Km C) 150.000 Km D) 400.000 Km E) 270.000 Km.

EN LOS SIGUIENTES TEXTOS:

Marque A Si la frase es VERDADERA, Según la información del texto.

Marque B Si la frase es FALSA, según la información del texto.

Marque C Si NO TIENE SUFICIENTE INFORMACIÓN para calificarla según la información del texto.

La filial inglesa de RBD, un Banco internacional, ha decidido premiar a los empleados que demuestren la mayor calidad en el servicio a los clientes con un viaje de tres semanas para hacer un recorrido libre por América. Para lograr este premio, los empleados tienen que obtener constantemente la

calificación de buen desempeño en todas las revisiones y un bajo nivel de absentismo. El premio, además del viaje, comprende la estancia en varios hoteles de los países visitados y encuentros con los empleados de la Central americana de RDB, así como la asistencia a varias conferencias y seminarios del sector bancario. De todas maneras, la mayor parte del tiempo estará disponible para actividades turísticas como viajes y excursiones.

16.- Los empleados con bajos índices de asistencia al trabajo difícilmente serán seleccionados.

17.- Los miembros premiados con estos viajes podrán reunirse con empleados de la RDB americana.

18.- Durante los días de viaje, las actividades relacionadas con el trabajo ocuparan la mayor parte del día.

19.- La gente durante estos viajes no podrá disfrutar de atracciones turísticas americanas.

Las quejas de los Clientes que consideran haber recibido servicios mediocres de alguno de nuestros Tele-Vendedores deben ser presentadas al Jefe de Ventas o a su adjunto. Las quejas que se refieran a facturas incorrectas deberán ser enviadas al Jefe de Contabilidad, a no ser que el valor del error supere los seis mil euros, en cuyo caso, se deberán enviar al Director Financiero.

Estos procedimientos deben observarse para mejorar la antigua forma de proceder por la que nadie asumía la responsabilidad ante las quejas y, al final, todos los problemas tenían que ser resueltos por el Director General.

20.- Cualquier queja por exceso en la facturación siempre deberá ser tratada por el Jefe de Contabilidad.

21.- Con anterioridad, nadie tenía la responsabilidad de atender las quejas de los Clientes.

22.- En el pasado, el Director General no solía tratar las quejas de los Clientes.

23.- Muchas de las quejas de los Clientes están relacionadas con las facturas.

El Trabajo-Compartido es un sistema por el que dos o más empleados desempeñan un mismo puesto de trabajo durante una proporción del tiempo total semanal de trabajo. El sistema de Trabajo-compartido es usado, por lo menos, en el 20% de las Compañías, pero la mayoría de las veces de un modo informal. Curiosamente, la mayor coparticipación se da entre empleados administrativos y va unido, con frecuencia, con el hecho de facilitar el cuidado de personas a su cargo, ancianos o niños.

TEXT

20 minutos

24.- La mayor parte de las Empresas tienen implantado formalmente el trabajo-compartido.

25.- El Trabajo-Compartido prevalece más entre los administrativos.

26.- La gente que tiene niños pequeños prefiere compartir el trabajo más que los otros.

Proveedores Pascual, una de las más antiguas casas comerciales de artículos para el hogar, está aumentando la capacidad de recepción telefónica de pedidos y de atención a clientes, con una inversión en un nuevo sistema telefónico.

La empresa ha logrado un excelente aumento en sus cifras de negocio, especialmente por teléfono, durante los seis últimos años. Actualmente más del 60% de los pedidos se cursan por teléfono por lo que la compañía tiene el plan de dedicar más inversiones en la tecnología telefónica para el futuro. Siguiendo con la promoción que ha supuesto el "libre de carga" para las llamadas telefónicas, animando a los clientes a realizar pedidos por teléfono, los clientes podrán, pronto, solicitar pedidos desde un ordenador personal conectado a la línea telefónica.

27.- Proveedores Pascual probablemente no gastará en tecnología telefónica.

28.- Hay un servicio telefónico para los clientes.

29.- Los pedidos telefónicos en Proveedores Pascual Seguirán creciendo durante los próximos cinco años.

30.- La mayoría de las empresas comercializadoras de artículos para el hogar están invirtiendo en tecnologías telefónicas.

PSICOTÉCNICOS Y OTRAS OPOSICIONES

Almacenes Sagas goza de una gran fama internacional por su estilo y calidad en el servicio. De todos modos, esto no es más importante que el vestir y la imagen de sus empleados. La compañía ha establecido unos estándares mínimos de imagen que se exigen a todos los empleados en tienda, aunque algún departamento tiene, además, otras exigencias específicas. El cabello debe estar limpio, bien arreglado y cortado. Con muy pocas excepciones, como el Taller de Diseño, que tiene una vestimenta especial con un logotipo que refleja su particular imagen, la vestimenta del negocio es obligatoria. Las mujeres deben usar faldas a medida con blusa blanca o crema. Los hombres, pantalones gris oscuro con camisa blanca y chaqueta azul.

31.- Los almacenes Sagas son conocidos en el mundo por los bajos precios de sus productos.

32.- Las políticas de la compañía sobre imagen y apariencia no hacen referencia al vestido.

33.- La vestimenta del negocio debe ser usada por los empleados de todos los departamentos

34.- A las mujeres en el Taller de Diseño se les permite llevar joyas.

Los investigadores de Electrónica Petrus han hallado que un quinto de todo el absentismo laboral por enfermedad en la compañía estaba relacionado con el estrés. Las altas exigencias en el trabajo conducen al estrés, pero también los trabajos aburridos aumentan el deterioro psicológico. La Dirección ha decidido emprender acciones correctivas orientando a los supervisores para que reorganicen las líneas de producción, de manera que todos sus empleados tengan, un mayor control sobre sus ratios de producción. Además, se ha dado formación a todos los supervisores para que sean capaces de identificar los primeros indicadores de problemas relacionados con el estrés y, si esta formación es eficaz, se hará lo mismo con el resto de los empleados próximamente.

35.- La mayoría de los que causan baja de enfermedad en Electrónica Petrus se debe a enfermedades relacionadas con el estrés.

36.- La Dirección ha lanzado un programa que obliga a los obreros a aumentar su producción.

37.- Las acciones que se han emprendido han demostrado que reducen las bajas por enfermedad basada en el estrés.

38.- Electrónica Petrus ha decidido que todos sus empleados sean formados para identificar los indicadores de enfermedad relacionada con el estrés.

Los programas de formación fuera de la empresa van siendo cada día más aceptados como método para desarrollar a los Comerciales en su actividad. Un punto clave de estos cursos consiste en que se juntan profesionales de varias edades, de varios sectores y empresas, con diferente formación. Los participantes dedican dos semanas en algún lugar apartado, realizando actividades como montañismo, navegación o excursionismo. Estos cursos han sido diseñados para desarrollar algunas habilidades como la comunicación y el trabajo en equipo, pero se supone que también mejoran el conocimiento de uno mismo. Hay muchas y diversas opiniones sobre su eficacia; algunos se muestran muy positivos sobre su utilidad, pero otros tienen serias reservas sobre como aplicar en el trabajo lo realizado en un entorno tan diferente.

TEXT

20 minutos

39.- Mejorar el trabajo conjunto, unos con otros, es uno de los objetivos de los programas de formación fuera de la empresa.

40.- Los participantes normalmente consideran que su habilidad comunicativa mejora.

41.- Los participantes que más se benefician de estos cursos son también los que más disfrutan en los mismos.

42.- Los cursos han sido elogiados universalmente.

Point Ofis son unos grandes almacenes de equipos para las oficinas. Han crecido a pasos agigantados desde su inicio en 1992. Este éxito ha sido atribuido a la combinación de bajos precios, un stock muy calculado y completo y su ubicación en el centro de un parque muy concurrido.

Hasta hace poco, los procedimientos del control de stocks eran superados por la alta rotación y ventas del negocio y, como consecuencia, muchos clientes se quejaban de que los empleados encontraban algunos productos pedidos. La Dirección atacó este problema comprando el más avanzado software de control de stocks. Este Software permite mantener el seguimiento de las cuentas de los clientes y gestionar las compras según los códigos en la rotación de cada producto. Automáticamente se reponen los stocks en cuanto bajan los puntos críticos que, además, pueden ser más bajos que nunca.

43.- Point Ofis deberá aumentar sus precios para cubrir los costos del nuevo sistema de software de stocks.

44.- En el pasado, el control de stocks se llevaba manualmente.

45.- Determinados grupos de productos en stock pueden ser identificados con un código común.

46.- Ahora es más fácil manejar pequeños pedidos de Stocks que antes

Todos nuestros Comerciales tienen un ticket Personal de Atención a los Clientes (TPA), por medio del cual algunos gastos ocasionados por la actividad de desarrollo de nuevos clientes son pagados por la Empresa. De todos modos, hay normas estrictas que regulan estos gastos con el fin de que no se llegue a abusos, por ejemplo, usándolo simplemente con clientes normales, antiguos y ya conocidos, que es lo que suele ocurrir. El Departamento de Contabilidad controla el cumplimiento de estas normas.

Para autorizar un gasto comprendido bajo el TPA, es necesario que esté relacionado con un cliente con el que no haya habido previos contactos en nuestra Empresa o que no haya realizado compras en los tres últimos años.

47.- En el pasado, la gente usó el TPA de modo inadecuado.

48.- Está permitido usar el TPA para premiar a los clientes con más alta facturación.

49.- No se podrá mantener por mucho tiempo a los clientes actuales.

50.- Los gastos de comida con un Cliente que compró productos el año pasado no pueden incluirse en el TPA.

ACADEMIAS



PSICOTÉCNICOS Y OTRAS OPOSICIONES