**IES FEDERICA MONTSENY**

**Anexo V**

**Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior**

***Convocatoria correspondiente al curso académico 2020-21***

*(Orden 3743/2019, de 19 de diciembre, del Consejero de Educación y Juventud)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DATOS DEL ASPIRANTE** | | | **FIRMA** |
| APELLIDOS: | | |  |
| Nombre: | D.N.I. N.I.E. o Pasaporte: | Fecha: |

|  |  |
| --- | --- |
| Código del ciclo: COMS02 | Denominación completa del título:  Técnico Superior en Transporte y Logistica |
| Clave o código del módulo: 0624 | Denominación completa del módulo profesional:  Comercialización del transporte y la logística |

**INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA**

[La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0945626518167810595445**

* + Cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen.
  + Tener disponible el DNI en la mesa.
  + Señalar y escribir con tinta indeleble, que no sea roja, las respuestas y su desarrollo.
  + Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa o tachar con una línea horizontal. No utilizar líquido corrector (Tippex)
  + Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador (con el sello y formato correspondiente).
  + No utilizar material de consulta (salvo aquél que se autorice expresamente).

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN**

* + La calificación correspondiente a cada una de las cuestiones aparece indicada en los ejercicios planteados.
  + Se penalizarán las faltas de ortografía, 0,1 punto por cada falta de ortografía.
  + Se tendrá en cuenta la concreción en las repuestas, brevedad y claridad en los planteamientos.
  + Para superar y aprobar el módulo se debe obtener una calificación igual o superior a 5.

**CALIFICACIÓN**

**IES FEDERICA MONTSENY**

[La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0945626518167810595445**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DATOS DEL ASPIRANTE** | | | **FIRMA** |
| APELLIDOS: | | |  |
| Nombre: | D.N.I. N.I.E. o Pasaporte: | Fecha: |

**CONTENIDO DE LA PRUEBA**:

**EXAMEN**

1. Atendiendo a una investigación comercial, explica los siguientes ítems: (1 punto)
   * Definición investigación comercial
   * Etapas
   * Fuentes de información.
   * Tipos de investigación comercial.
2. ¿Qué es la comunicación no verbal?, ¿Cuáles son los elementos que la caracterizan? ¿Qúe barreras tiene la comunicación no verbal?. (1 punto)
3. La comunicación interna de una empresa puede ser tanto vertical (ascendente o descendente) como horizontal. Enumera las características, objetivos y el uso de ambas siguiendo el modelo de esta tabla: (1 punto)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CLASE** | **Características** | **Objetivos** | **Utilización** | **Ejemplos** |
| **Vertical ascendente** |  |  |  |  |
| **Vertical descendente** |  |  |  |  |
| **Horizontal** |  |  |  |  |

1. Define equipo de ventas, explica quiénes lo componen, los distintos tipos de equipos de ventas que existen, la jerarquía que los caracteriza y como se determina su tamaño.. (1 punto)
2. En una empresa de Transporte, al igual que en cualquier empresa del sector servicios, es necesario diseñar una ruta de ventas. ¿A qué nos referimos?, ¿Cuáles son los factores que condicionan el diseño de la ruta de ventas? ¿Qué tipo de rutas existen?. (1 punto)
3. La satisfacción del cliente se sitúa dentro del ámbito de calidad, siguiendo diferentes modelos (ISO, EFQM, etc.). Según estos modelos se pueden distinguir cinco dimensiones o aspectos determinantes de la calidad de un servicio. Explícalos. (1 punto)
4. ¿Qué es un SAC, cuáles son sus objetivos, atributos y funciones?. (1 punto).
5. La encuesta es muy utilizada dentro de las empresas de transporte para recoger información de los clientes. Defínela, explicando cual es su pieza clave, el tipo de valoración que se le puede dar, los tipos de escala para evaluarla así como sus fases. (1 punto).
6. Dentro del Marketing Mix de toda empresa, encontramos las llamadas cinco P´s. Relacionando la estrategia de Marketing con el sector del transporte y la logística, ¿cómo podemos aplicar cada una de las 5 P´s del Marketing Mix en una empresa de transporte?. (1 punto).
7. En relación al número de oferentes y demandantes, ¿Qué tipos de mercados existen?. Enuméralos, explica cada uno de ellos y pon un ejemplo de sector donde se da cada tipo de mercado. (1 punto).