

Modelo: 1

1. Las preguntas ABIERTAS sirven para:

- a) Clarificar lo que se ha dicho
- b) Establecer necesidades
- c) Dejar claro que se tiene toda la información
- d) Hacer que el visitante preste su conformidad

2. ¿Cuál es la finalidad de la ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres?

- a) Establecer la representación paritaria de hombres y mujeres en los organismos públicos dependientes de la Generalitat Valenciana.
- b) Establecer medidas y garantías en el ámbito de la Comunidad Valenciana dirigidas a la eliminación de la discriminación y a la consecución del ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales para las mujeres.
- c) Su finalidad es la eliminación de las diferencias entre hombres y mujeres en el ámbito laboral dentro del sector público instrumental de la Generalitat Valenciana.
- d) Establecer medidas y garantías a nivel internacional dirigidas a la eliminación de la discriminación y a la consecución del ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales para las mujeres.

3. ¿Qué nos permiten conocer el grado en el que los servicios que prestamos a nuestros visitantes cumplen sus expectativas, necesidades o deseos?

- a) Encuestas de satisfacción y el análisis de las quejas y las reclamaciones
- b) Preguntar en otros comercios
- c) Salir detrás del cliente a preguntarle
- d) Regalarle algún producto cuando realice la compra

4. ¿Qué altura tienen que tener los turismos que pueden acceder al aparcamiento?:

- a) Una altura inferior a 2,80 metros.
- b) Una altura inferior a 1,90 metros.
- c) Una altura inferior a 2,19 metros.
- d) Una altura inferior a 2,00 metros.

5. ¿Cuáles son los principios generales de la ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres?:

- a) Son contrarias al ordenamiento jurídico las actuaciones públicas o los comportamientos privados que sean discriminatorios.
- b) No toda desigualdad es constitutiva de discriminación. No hay una prohibición general que impida establecer cualquier diferencia, lo que se prohíbe es la desigualdad que carece de justificación objetiva, racional y razonable.
- c) Cuando se disponga una diferencia de trato deben emplearse los medios que resulten proporcionados y adecuados o congruentes con los fines que se persiguen.
- d) Todas las respuestas son correctas.

6. **¿Entre qué rango de m2 se encuentra la superficie del Museo de las Ciencias?** **PREGUNTA ANULADA**
- a) Entre 1000 m2 – 1500 m2.
 - b) Entre 30.000 m2 -39.000 m2.
 - c) Entre 40.000 m2 – 41.000 m2 .
 - d) Más de 50.000 m2.
7. **La forma del edificio del Palau de les Arts es:**
- a) Lenticular.
 - b) Obal.
 - c) Burbuja.
 - d) Geométrica.
8. **¿Cómo está considerado el Oceanogràfic a nivel europeo?**
- a) El mayor parque acuático de Europa.
 - b) El mayor parque marino de Europa.
 - c) El mayor parque de atracciones de Europa.
 - d) El parque de atracciones con más variedades animales de Europa.
9. **Es deber del usuario del vehículo retirar:**
- a) Los accesorios no fijos y extraíbles (radiocasetes o teléfonos).
 - b) Los enseres u objetos introducidos por el usuario en su vehículo.
 - c) La antena del vehículo.
 - d) Los limpiaparabrisas.
10. **Las normas para los usuarios particulares no abonados:**
- a) Estará prohibido aparcar en las zonas reservadas para abonados.
 - b) Se deberá abonar el precio fijado antes de la retirada del vehículo en la zona de control o cajeros habilitados.
 - c) Si se extravía el ticket se dirigirá a la zona de control y presentará la documentación sobre el vehículo y el DNI.
 - d) Todas las respuestas anteriores son correctas.
11. **¿Cómo otro nombre podría recibir el Palau de les Arts?**
- a) Palacio de las artes plásticas.
 - b) Coliseo del S. XXI.
 - c) Palacio de las artes cinematográficas.
 - d) Palacio de las artes científicas.
12. **Señala la respuesta falsa sobre la Comunicación no verbal**
- a) La postura es importante
 - b) El contacto visual es esencial en la interacción personal entre el emisor y el receptor
 - c) La imagen o el aspecto físico no es importante mientras huelas bien.
 - d) Los movimientos corporales nos informan de la intensidad de las emociones
13. **Las expectativas de los clientes tienen, entre otros, los principales condicionantes:**
- a) La comunicación boca-boca entre diferentes usuarios del servicio.
 - b) Las necesidades propias que desea satisfacer cada visitante con el servicio que va a recibir.
 - c) Las experiencias pasadas que puedan tener el mismo o similares servicios.
 - d) Son válidas las respuestas B y C.
14. **Los abonados deberán aparcar:**

- a) En las zonas habilitadas de la primera planta.
- b) En las zonas habilitadas de la segunda planta.
- c) En las zonas del paseo de autobuses destinadas para vehículos.
- d) En las zonas habilitadas.

15. En el lenguaje que utilizaremos con un visitante con diversidad funcional hay que tener en cuenta ...

- a) Utilizar un lenguaje sencillo, pero sin llegar a infantilizarlo
- b) Utilizar términos y actitudes de sobreprotección
- c) Se recomienda utilizar la expresión persona con discapacidad o persona con diversidad funcional, ya que la discapacidad no representa a la persona
- d) A y C son correctas

16. Señala el/los ámbito/s de actuación de la Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres:

- a) Ámbito laboral y social.
- b) Solamente en el ámbito social.
- c) Solamente en el ámbito laboral.
- d) Ninguna respuesta es correcta.

17. ¿Cuál es el lema del Museo de las Ciencias?

- a) Prohibido no tocar, no sentir, no pensar".
- b) Prohibido tocar, sentir, pensar.
- c) Prohibido tocar, no sentir, no pensar.
- d) Ninguno de los anteriores.

18. Señala los actores que participan para conseguir un turismo hospitalario:

- a) Administración Autonómica Valenciana.
- b) Administración Autonómica Valenciana, Administración Local, Empresas turísticas y Turistas.
- c) Administración Nacional, Comisión Nacional del turismo y Administración local.
- d) Empresas turísticas y turistas.

19. Ámbito de ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres:

- a) Será de aplicación en todo el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana, en todas las actuaciones referidas a la planificación, acciones, gestión y ejecución de actuaciones en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- b) Será de aplicación en la provincia de Valencia.
- c) Será de aplicación en el ámbito local de Valencia.
- d) Ninguna de las respuestas es correcta.

20. La empresa no se responsabilizará de:

- a) Restitución de elementos no fijos y extraíbles.
- b) Efectos, objetos o enseres introducidos por el usuario en su vehículo.
- c) No dispone de servicio especial de custodia de elementos accesorios.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

21. Las conductas no verbales que bloquean la buena comunicación puede ser:

- a) Interrumpir
- b) Silencio
- c) Apatía

d) B y C son correctas

22. La velocidad de circulación de los vehículos en el aparcamiento será:

- a) De 20km/hora.
- b) De 50 km/hora.
- c) Velocidad moderada.
- d) Máximo 15 km/hora.

23. Las preguntas abiertas sirven para...

- a) Concretar un pedido
- b) Establecer necesidades
- c) Anticiparse a la respuesta.
- d) Clarificar lo que se ha dicho

24. Di de estas fases, cual es el orden correcto para la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones:

- a) Recepción de la comunicación, respuesta al cliente, análisis de la queja, identificar las medidas correctivas y cierre de la queja.
- b) Recepción de la comunicación, análisis de la queja, respuesta al cliente, identificar e implantar medidas correctivas y cierre de la queja.
- c) Recepción de la comunicación, identificar e implantar las medidas correctivas, análisis de la queja , respuesta al cliente, y cierre de la queja.
- d) Recepción de la comunicación, implantar medidas correctivas, análisis de la queja, respuesta al cliente y cierre de la queja.

25. ¿Qué altura tienen que tener los autobuses que pueden acceder al aparcamiento?:

- a) Una altura inferior a 4,49 metros.
- b) Una altura inferior a 4,60 metros.
- c) Una altura inferior a 5,00 metros.
- d) Una altura inferior a 4,90 metros.

26. Cuando puede la empresa aplicar el art. 71 del texto articulado de la Ley de Tráfico:

- a) Cuando un vehículo permanezca estacionado de forma continuada en el mismo lugar más de 6 meses.
- b) Cuando un vehículo permanezca estacionado de forma continuada en el mismo lugar más de 9 meses.
- c) Cuando un vehículo permanezca estacionado de forma continuada en el mismo lugar más de 12 meses.
- d) Cuando un vehículo permanezca estacionado de forma continuada en el mismo lugar más de 3 meses.

27. En algunos casos, los usuarios se pueden utilizar varias plazas a la vez:

- a) Solo en algunos casos.
- b) Nunca.
- c) No hay problema mientras hayan plazas vacías.
- d) Siempre.

28. ¿En qué año fue inaugurado el Museo de las Ciencias?

- a) En 2002.
- b) En 2000.
- c) En 1998.
- d) En 2003.

29. Se utilizan preguntas CERRADAS para...

- a) Clarificar lo que se ha dicho

- b) Definir el problema
- c) Obtener más información
- d) B y C son correctas

30. ¿Qué debe tomar el usuario del aparcamiento para acceder al mismo?:

- a) El ticket de acceso.
- b) Accede sin necesidad de ticket ni tarjeta.
- c) Ser titular de la tarjeta de abonado.
- d) La A y la C son correctas.