SUPUESTO PRÁCTICO 1

Ana trabaja como telefonista en un Ayuntamiento. Como buena profesional, dentro de su labor tiene días buenos y algunos algo difíciles como hoy, donde se le han presentado dos situaciones complicadas.

Al comienzo de su jornada ha atendido a un usuario bastante irritado, lo que le ha generado un gran desgaste emocional, pero ha gestionado el problema de forma satisfactoria reconduciendo la situación.

El resto del día transcurrió de la forma esperada aunque al finalizar la jornada hubo que atender a una persona de avanzada edad, muy amable y correcta, encontrándose Ana con una petición que no podía satisfacer. Pacientemente ha conseguido que la usuaria comprendiese la imposibilidad de acceder a su demanda y a la vez quedarse satisfecha con el trato recibido.

PREGUNTAS

1) Ana ha podido resolver favorablemente ambas situaciones ya que ha empleado:

a. Habilidades resilentes.

b. Habilidades asertivas.

c. Habilidades cognitivas.

2) Dentro de los cursos de formación que recibe Ana, son de gran importancia los relativos a mejorar las habilidades sociales, las cuales tienen como objetivo:

a. Mantener la autoestima y disminuir el estrés asociado a situaciones conflictivas.

b. Mejorar la relación con otra persona en la interacción interpersonal.

c. Ambas son correctas.

3) A las nueve, Ana recibe una llamada de la empresa AGC que empieza a explicarle la problemática que tiene en relación a un servicio municipal. Ante esta situación Ana atiende perfectamente al usuario ya que:

a. Inmediatamente y sin mas preámbulos lo pone en contacto con un superior.

b. Lo escucha asertivamente y recaba la información precisa, como primer paso.

c. Le asegura que va a solucionar su problema.

4) Ana decide pasar la llamada de AGC al departamento ante el que quiere exponer su problema, pero la extensión está ocupada y debe dejar al interlocutor en espera, ante ello la telefonista deberá:

a. Hacer una intrusión en la conversación de la extensión a la que quiere pasar la llamada.

b. Amablemente disuadirlo de que espere.

c. Informarle del motivo por el que se le va a poner en espera.

5) Ana ha dejado la llamada de AGC en espera mientras sigue atendiendo otras llamadas, pero está monitorizando dicha llamada. ¿En que consiste monitorizar la llamada?

a. Comunicar a intervalos al usuario que su llamada continúa en espera.

b. Visualizar en pantalla el estado de la llamada.

c. Comunicar al usuario que cuelgue y se le llamará en un corto intervalo de tiempo.

6) Ante el hecho de que la extensión no deja de comunicar, Ana retoma la llamada de AGC y tiene la obligación de:

a. Informarle de que la extensión sigue ocupada y que puede continuar a la espera o intentarlo más tarde.

b. Comunicarle que ha expirado el tiempo en que puede mantener su llamada en espera.

c. Informarle de que por favor, haga su gestión por escrito ya que es imposible ponerle en contacto con la extensión.

7) Ana, aunque está tensa, sabe que en ningún caso debe:

a. Exponer sus puntos de vista a la vez que toma en cuenta los de los de AGC.

b. Ponerse en el lugar del otro y transmitir empatía.

c. Entender que AGC no lleva razón e imponerle sus planteamientos.

8) Ana ha conseguido que AGC comprenda que ella no es responsable de lo ocurrido. ¿Cual de estas actuaciones es la correcta para gestionar una situación de comunicación agresiva?

a. Negar categóricamente las imputaciones que se le achacan.

b. Aceptar una responsabilidad que no se tiene para calmar al usuario.

c. Negociar mediante la búsqueda de soluciones alternativas.

9) La mañana continúa sin incidentes, pero a la una y cuarto recibe una llamada del ciudadano JGC. Por la forma de expresarse y por su voz, Ana deduce que se trata de una persona de setenta años y con un

poco de dificultad a la hora de expresarse. La retroalimentación será fundamental para comunicarse. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se refiere al concepto de retroalimentación?

a. El que habla necesita saber si los que le escuchan están de acuerdo con lo que dice.

b. El que habla necesita saber si los que le escuchan comprenden lo que dice.

c. A y B son correcta.

10) JGC saluda amablemente a Ana y le explica lo agradecido que está con la atención recibida de un funcionario del Ayuntamiento. La telefonista lo atiende perfectamente ya que:

a. Permanece en absoluto silencio mientras JGC habla demostrando así su respeto.

b. Lo interrumpe para matizar algún punto.

c. Se mantiene en silencio y da muestras de seguir escuchando con coletillas tipo "si" o "claro".

11) A pesar de que JGC es una persona mayor y la conversación no es muy fluida, Ana sabe que no debe:

a. Terminar las frases iniciadas por el interlocutor.

b. Escuchar la exposición del mensaje de forma activa.

c. Escuchar pacientemente y dar muestra de interés.

12) JGC comunica a Ana el nombre del funcionario al que está tan agradecido y le pide que le proporcione la dirección de dicho funcionario para poder enviarle un obsequio de agradecimiento. Ante esta petición no razonable, Ana deberá:

a. Explicarle con palabras técnicas que es imposible, aludiendo a la ley de protección de datos.

b. Informarle de que no se puede atender su demanda y explicarle los motivos con palabras que sean compresibles para el.

c. Pasarle con el departamento de personal y que la pida allí.

13) En una conversación se puede adoptar distintos tonos de voz. En este caso y dado que JGC es una persona mayor, Ana deberá tener en cuenta:

a. Mantener en todo momento un tono cálido.

b. Mantener en todo momento un tono persuasivo.

c. Adaptar el tono de voz a las distintas circunstancias de la conversación.

14) Ante la imposibilidad de conocer la dirección del funcionario JGC se muestra comprensivo y desiste de su petición. No obstante le gustaría hablar con él, Ana deberá:

a. Transferir la llamada y explicar brevemente al compañero el motivo de la llamada.

b. Despedirse amablemente de JGC y efectuará una retrollamada.

c. Despedirse amablemente de JGC y efectuará un desvió de llamada.

15) Ana ha solventado correctamente ambas situaciones ya que ha aplicado las reglas básicas de la comunicación telefónica. ¿Cual de estas no es una de ellas?

a. Escuchar asertivamente.

b. Usar en todo momento un tono alto y seguro para evitar ser menospreciado.

c. Evitar usar tecnicismos que pueda desconocer el usuario.

16) ¿Que regla telefónica ha utilizado Ana en ambas situaciones, demostrando así su profesionalidad?

a. Agradecer al usuario su llamada y esperar a que corte la conversación antes que ella.

b. Mantener un absoluto silencio mientras el usuario habla como señal de respeto, aunque pueda hacer creer que no se le presta atención.

c. Ayudar al usuario a expresarse lo más rápido posible, al haber llamadas en espera.

17) ¿Qué riesgos son los que le podría generar a Ana en el día de hoy, una gran tensión emocional y carga mental?

a. Los riesgos higiénicos.

b. Los riesgos de seguridad.

c. Los riesgos psicosociales.

18) Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, constituye:

a. Riesgo laboral

b. Justifica su absentismo laboral

c. Daño irreparable

19) Ana ha estado de baja médica durante una semana, el médico le ha dado unas recomendaciones para conseguir un manejo adecuado de la voz. Entre ellas está:

a. Procurar que las inspiraciones de la voz sean nasales, nunca bucales.

b. Procurar que la espiración del aire sea posterior a la emisión de la voz.

c. Evitar corriente de aire cuya velocidad exceda de 0,10 m/s

20) ¿Cuáles son los riesgos laborales más habituales que puede sufrir Ana en el desempeño de sus funciones?

a. Fatiga por la postura, golpes contra objetos inmóviles y trastornos de voz.

b. Caídas a distinto nivel, levantándose del puesto de trabajo con mucha frecuencia y movilización manual de carga.

c. Riesgos higiénicos y/o riesgos biológicos.

PREGUNTAS DE RESERVA

1) Ana se encuentra mal y tiene dificultad para articular palabras. El médico considera que:

a. La temperatura no era la adecuada ya que como le comunica Ana el termostato estaba a 22º y estamos en enero.

b. La tensión emocional y el estrés acumulados le han producido rigidez en las cuerdas vocales.

c. La humedad relativa del puesto de trabajo era de 60º.

1) Indique cual de las siguientes acciones es un elemento que dificulta la relación interpersonal:

a. Pedir opinión y empatizar.

b. Utilizar el sarcasmo y la ironía.

c. Escoger el lugar y el momento adecuado para hablar.

SUPUESTO PRÁCTICO 2

Sergio acaba de incorporarse a su puesto de telefonista.

Ha recibido un completo curso de formación para poder desarrollar su trabajo diligentemente. Además de enseñarle cómo manejar correctamente la central telefónica, también ha realizado unas jornadas sobre cómo relacionarse y comunicarse adecuadamente con los usuarios y de prevención de riesgos laborales.

PREGUNTAS

1) En el curso, Sergio ha aprendido una de las reglas básicas en las comunicaciones telefónicas, ¿cuál de estas es?:

a. Hablar con calma, serenidad y un volumen adecuado.

b. Utilizar tecnicismos que puede que el usuario desconozca.

c. Asumir la responsabilidad de la resolución del problema, aunque no esté a nuestro alcance.

2) En su primer día de trabajo se familiariza con la centralita, cuya marcación es por pulsos, lo que nos indica que:

a. Envía información alfanumérica.

b. Es un sistema digital.

c. Es un sistema analógico.

3) ¿Cuál de estas características son propias de los terminales analógicos en relación con los digitales?

a. El ruido ambiental afecta menos.

b. Funciona a través de cables de cobre.

c. La señal se puede ampliar y reconstruir.

4) Así mismo como todas las consolas de operador, dispone de:

a. Pantalla alfanumérica.

b. Teclado ergonómico.

c. Pantalla plana.

5) Sergio ha inspeccionado la pantalla de cristal líquido comprobando que le permite:

a. Conocer cuántas llamadas tiene en espera.

b. Reconocer si es una llamada interna o externa.

c. Ambas son correctas.

6) Sergio al atender la primera llamada realiza una acción que es fundamental para el operador:

a. Identificar el desde dónde se realiza la llamada y la persona que la realiza.

b. Coger la llamada y ponerla "en espera".

c. Hablar con el mismo volumen de voz en todo momento.

7) Al responder a la llamada, Sergio lo primero que debe hacer es:

a. Preguntar cuál es el motivo de su llamada.

b. Preguntar con qué departamento quiere hablar.

c. Citar el nombre del centro de atención y saludar con uno tono cálido.

8) El ciudadano MGC explica al telefonista el motivo de su llamada, especificando la consulta que quiere hacer, pero no tiene claro el departamento con el que tiene que hablar. Sergio sabe que:

a. Debe escuchar en absoluto silencio lo que le dicen, demostrando así su respeto.

b. Debe terminar rápidamente la escucha ya que hay otros usuarios en espera.

c. Debe intercalar cada treinta segundos aproximadamente algún monosílabo que demuestre asentimiento.

9) Sergio tiene claro con qué extensión tiene que hablar MGC, ¿cómo deberá actuar?

a. Transferirá la llamada sin más trámite.

b. La pondrá en espera.

c. Comunicará al usuario que su llamada va a ser transferida al departamento en cuestión.

10) La siguiente llamada pone a prueba la capacidad de Sergio para gestionar una situación tensa con un usuario enfadado. PDM está enfadado porque ha estado, en su opinión, mucho tiempo esperando hasta que el telefonista ha atendido su llamada. ¿Cómo deberá actuar Sergio?

a. Deberá asumir que el usuario siempre lleva razón y asumir su culpa.

b. Escuchará al usuario, permitiendo que se exprese y dándole a entender que le estamos prestando la atención que merece.

c. Nos defenderemos activamente de la queja dejando claro que no lleva razón.

11) PDM sigue enfadado, pero más calmado y le pregunta a Sergio porqué su llamada no ha sido atendida inmediatamente. El telefonista le explica que en los Sistemas Telefónicos de Distribución Automáticas de Llamadas:

a. Las que no son atendidas inmediatamente, se rechazan.

b. Las llamadas se atienden por orden de llegada.

c. Las llamadas se atienden siempre inmediatamente.

12) Durante la conversación telefónica Sergio va cambiando los tonos de voz según las circunstancias. Al tratar la reclamación de PDM, el tono que ha debido usar para hacer llegar mejor su mensaje ha sido:

a. Un tono sugerente.

b. Un tono persuasivo.

c. Un tono tranquilo.

13) Durante la jornada, como prevención, el telefonista deberá efectuar unas pausas necesarias para relajar la vista y aliviar la tensión provocada por el estatismo postural. Se recomienda que:

a. Se efectúen antes de que sobrevenga la fatiga.

b. Se aconseja dos pausas largas de unos 25 minutos cada una.

c. El tiempo de las pausas se recuperará incrementando el ritmo de trabajo tras ella.

14) Sergio atiende la llamada de FHG, llamada que tiene que transferir a la extensión 114. Dicha extensión está comunicando, por lo que el telefonista deberá actuar de la siguiente manera:

a. Se le informará de que está comunicando y debe llamar más tarde.

b. Se pondrá la llamada en espera inmediatamente, para continuar con otra llamada.

c. Se permitirá que el usuario decida si quiere continuar en espera o llamar más tarde.

15) Cómo norma en la atención telefónica, Sergio sabe que debe:

a. Ayudar al usuario a terminar las frases para agilizar la comunicación y no perder tiempo.

b. Usar palabras técnicas que hagan ver al usuario nuestra profesionalidad.

c. Despedirnos agradeciendo al usuario su llamada y esperar a que corte la conversación antes que él.

16) La norma que regula en la actualidad la materia de prevención de riesgos laborales es:

a. La Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

b. La ordenanza general de seguridad e higiene en el trabajo.

c. La Ley 28/1995, de 6 de octubre de Prevención de Riesgos Laborales.

17) Sergio ha recibido formación concreta sobre cómo actuar en caso de incendio. Y sabe que es fundamental:

a. Salir lo más rápido que se pueda.

b. Abrir ventanas si hay abundancia de humo en la zona que estamos.

c. Hay que atender a las indicaciones de los responsables y de la señalización.

18) Sergio sufre frecuentes dolores de espalda de origen postural. La nueva silla le ayudará, ya que hará que el tronco permanezca:

a. Subido, con los hombros y la columna vertebral recta

b. Erguido, con los hombros hacía delante y la columna vertebral en forma de “S”

c. Erguido, con los hombros hacía atrás y la columna vertebral recta.

19) Las habilidades sociales son fundamentales en la comunicación. ¿Cuál de las siguientes opciones dificulta la comunicación interpersonal?

a. Manifestar acuerdo parcial con argumentos del otro.

b. Etiquetar y generalizar

c. Aceptar los errores propios

20) Sergio no es miembro de ningún equipo de emergencia, por lo que en caso de incendio deberá:

a. Recoger sus objetos personales y apresurarse a la salida más próxima

b. Dejar la actividad que esté desarrollando y seguir las instrucciones de evacuación

c. Buscar un extintor por si encuentra fuego al intentar salir

PREGUNTAS DE RESERVA

1) ¿Cuál de las siguientes opciones facilita la comunicación interpersonal?

a. Preguntar

b. Amenazar

c. Exigir

2) Para minimizar los problemas de salud derivados del trabajo, la ergonomía tiene como principal objetivo:

a. Adecuar la persona a las condiciones de trabajo que realiza, con el fin de evitar o disminuir los factores de riesgo.

b. Adaptar el puesto de trabajo a la persona, reduciendo los efectos negativos sobre la salud del trabajador.

c. Acomodar la persona a su puesto de trabajo, para disminuir la influencia significativa de las condiciones adversas de seguridad y salud.