

Convocatòria 157CMO/22. Oficial telefonista - recepcionista

1. Què és la comunicació?

- a) Procés en què dues o més persones es relacionen intercanviant missatges per mitja d'un canal que actua de suport pel qual es transmet i rep una informació.
- b) És el contingut bàsic d'un missatge que es comparteix mitjançant un procés comunicatiu.
- c) Enunciar un missatge mitjançant un codi determinat de paraules

2. Què és l'escolta activa en la comunicació?

- a) És una eina molt útil en el procés de comunicació, permet escoltar per entendre a qui parla, per a una comunicació eficaç
- b) L'escolta activa en la comunicació no és important per a l'atenció telefònica
- c) En la comunicació no és necessari tenir una escolta activa

3. Què és el que no has de fer en una escola activa?

- a) Donar un consell que no t'hagin demanat
- b) Interrompre la persona
- c) Totes són correctes

4. Com ha de ser el llenguatge que utilitzis en la comunicació telefònica?

- a) Agressiu
- b) Molt tècnic
- c) Ampli, intel·ligible i clar

5. Tipus de comunicació?

- a) Verbal i no verbal
- b) Visual i escrita
- c) Totes són correctes

6. Quins són els errors en la comunicació?

- a) Que el missatge no sigui clar
- b) No vocalitzar
- c) Totes són correctes

7. Quines tècniques són d'excel·lència en l'atenció telefònica?

- a) Un to càlid i agradable
- b) Escoltar al client i atendre les seves necessitats
- c) Totes són correctes

8. Quina diferència hi ha entre informació i comunicació?

- a) La informació no precisa retroalimentació, la comunicació sí requereix de la retroalimentació.
- b) No existeix cap diferència entre comunicació i informació
- c) És millor informar que comunicar

9. Quina actitud en la comunicació no es assertiva?

- a) Posar en dubte els motius que ens diu l'interlocutor
- b) Utilitzar una crítica destructiva amb l'interlocutor
- c) Totes son correctes

10. Què és la insatisfacció d'un usuari?

- a) Conseqüència de sensacions desagradables que experimenta un usuari, quan les seves expectatives són contràries a les seves necessitats
- b) Els usuaris mai estan insatisfets amb la gestió de l'administració
- c) És una sensació objectiva que pot tenir un usuari

11. Quines poden ser les causes d'insatisfacció de l'usuari

- a) No rebre una resposta/solució a la seva necessitat
- b) Que ningú atengui la seva necessitat
- c) Totes dues són correctes

12. Què pot fer un client davant d'un servei que està insatisfet?

- a) Presentar una queixa
- b) Presentar una reclamació
- c) Totes dues són correctes

13. Què és una queixa?

- a) Un descontent per part d'un usuari davant d'una situació determinada
- b) Una actuació que realitza un usuari i que vol compensació
- c) La satisfacció d'un usuari pel servei rebut

14. Què és una reclamació?

- a) Quan un usuari sol·licita una actuació determinada perquè entén que els seus drets no s'han respectat
- b) Un descontent per part d'un usuari davant d'una situació determinada
- c) Una satisfacció que pot fer qualsevol persona

15. Què és un incident?

- a) Un descontent per part d'un usuari davant d'una situació determinada que no forma part del servei que l'ha atès
- b) Un fet exprés que afecta a l'administració
- c) A l'administració pública no existeixen els incidents

16. Què és una felicitació?

- a) Expressió d'un usuari per la satisfacció d'un servei rebut
- b) A l'administració no arriben felicitacions
- c) És una gratificació dinerària

17. Quines incidències pot trobar un/a telefonista de Diputació en l'atenció telefònica?

- a) Les dades del destinatari siguin incorrectes en el programa de localitzacions
- b) Que l'horari d'atenció publicat en webs corporatives siguin incorrectes
- c) Totes dues són correctes

18. Estratègies per millorar l'atenció a l'usuari

- a) Tractar i escoltar a l'usuari
- b) Comprendre les expectatives de l'usuari
- c) Totes dues són correctes

19. Què és la protecció de dades?

- a) Són uns principis generals que cal complir per garantir la legitimitat del tractament de dades personals dels usuaris
- b) L'administració pública no ha de complir cap protecció de dades personals
- c) Un fet innecessari per a l'usuari

20. Quin és l'objecte la de Llei de protecció de dades?

- a) Protegir la intimitat i la privadesa personal i familiar, i afecta a totes les dades que fan referència a persones físiques registrades sobre qualsevol suport informàtic o no
- b) Davant l'Administració no és necessari protegir la intimitat i la privadesa personal
- c) No és cap obligació per a l'Administració seguir el que marca aquesta llei

21. Què és l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades?

- a) Un organisme independent que vetlla per garantir, en l'àmbit de les competències de la Generalitat, els drets a la protecció de dades personals i d'accés a la informació que hi està vinculada
- b) Un organisme depenent de l'Administració que no vetlla per la protecció de dades
- c) No és necessari l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades per a la gestió en les relacions amb els usuaris

22. Àmbit d'aplicació de la Llei de protecció de dades

- a) S'aplica a tots els tractaments totalment o parcialment automatitzats de dades i també als tractaments no automatitzats de dades contingudes o destinades a ser incloses en un fitxer
- b) No s'aplica a cap tractament de dades incloses en un fitxer
- c) L'Administració no rep cap fitxer perquè es tingui que aplicar la protecció de dades

23. Què és la prevenció de riscos laborals?

- a) La prevenció de riscos laborals cerca promoure la seguretat i salut dels treballadors
- b) A l'administració pública no existeix un departament que avaluï els riscos laborals
- c) L'administració pública és suficientment segura i no és necessari una prevenció de riscos laborals

24. L'actitud d'assumir la responsabilitat de fer que las coses succeeixin; és a dir, de decidir en cada moment el que volem fer i com ho anem a fer, es denomina:

- a) Proactivitat
- b) Passivitat
- c) Lentitud

25. En un pla d'autoprotecció, es denomina alarma a...?

- a) L'avís o senyal per la que s'informa a les persones perquè segueixen instruccions específiques davant una situació d'emergència
- b) L'alerta davant una situació d'emergència en un edifici de pública concurrència
- c) La persona responsable de la implantació del pla d'autoprotecció

26. Com cal col·locar una pantalla respecte a les condicions d'il·luminació de l'espai de treball?

- a) La pantalla ha d'estar situada amb les finestres i lluminàries lateralment respecte a ella
- b) Les lluminàries han de quedar per sobre la pantalla per evitar reflexos
- c) Les finestres han de quedar darrera de la pantalla per evitar l'enlluernament del treballador.

27. Assenyala quina de les següents opcions NO és una mesura col·lectiva de prevenció enfront el risc d'afeccions en la veu:

- a) Mantenir la humitat relativa del local de treball por sobre del 70%
- b) Disposar de fonts o altres sistemes d'aigua potable amb la finalitat de poder hidratar la gola
- c) Mantenir la temperatura del local de treball entre els 17° i 27° C

28. Un simulacre d'incendi serveix per avaluar:

- a) L'entrenament dels components dels equips d'emergència
- b) Per a la comprovació del correcte funcionament dels mitjans de protecció
- c) Totes són correctes

29. La veu com a eina de treball. Quina d'aquestes afirmacions és correcta?

- a) La veu és l'eina principal de treball i no es pot suplir. La veu permet ensenyar de manera senzilla, transmetre coneixements i emocions.
- b) So produït per la vibració de les cordes vocals quan s'acosten les unes a les altres com a conseqüència del pas de l'aire a través de la laringe.
- c) Totes són correctes

30. Quines son les causes més freqüents dels problemes de la veu?

- a) Mal ús o abús de les cordes vocals, ronquera
- b) Afonies i nòduls
- c) Totes són correctes

PREGUNTES DE RESERVA

1. Pautes per a prevenir els problemes de la veu

- a) Evitar aliments picants i aclarir la gola amb freqüència
- b) Evitar respirar per la boca i parlar en ambients molt sorollosos
- c) Totes són correctes

2. De les següents, quines consideres que han de ser mesures preventives externes?

- a) Mesures ambientals (temperatura del lloc de treball, humitat...)
- b) Disminuir el soroll ambiental i disposar de fonts d'aigua potable
- c) Totes són correctes

3. Quins consideres que poden ser factors de risc en l'atenció telefònica?

- a) Relacionats amb l'ergonomia (col·locació inadequada de la pantalla, postura inadequada de treball, il·luminació insuficient, manca de confort tèrmic, etc.)
- b) Relacionats amb la seguretat (manca de neteja i ordre en el lloc de treball, Mobiliari amb arestes punxegudes o tallants, tipus de terra inestable o lliscant, abús de lladres en endolls a causa d'insuficients punts de connexió ...)
- c) Totes són correctes

Convocatòria 157CMO/22- Oficial telefonista-recepcionista

Núm de registre: _____

Exercici pràctic

Vostè esta treballant com operador/ora a la Unitat de Telefonistes de la Diputació de Barcelona. La seva tasca principal és la recepció i canalització de les trucades entrants a la centralita de la Diputació.

L'operador/ora disposarà d'un programari informàtic de localització de personal i unitats organitzatives de la Diputació i les webs corporatives (diba i intradiba) que li permetran, amb diferents sistemes de recerca, trobar la persona destinatària interna de la trucada.

A continuació li posarem 3 casos, en els que haurà d'explicar quins passos seguiria.

CAS PRÀCTIC 1 (Valoració 5 punts)

A les 9h. rep una trucada d'un client enfadat per un embargament de l'Oficina de Gestió Tributaria.

1. Com atendria aquesta trucada, des del moment que la trucada entra a la centralita? *(Recordi que l'usuari esta molt enfadat)*

2. Quin to i veu utilitzaria en aquesta trucada?

CAS PRÀCTIC 2 (valoració 3 punts)

A les 9:30h. rep una trucada preguntant pels equipaments esportius de l'Ajuntament de Barcelona.

1. Com atendria aquesta trucada, des del moment que la trucada entra en la centraleta?

2. Quin to i veu utilitzaria en aquesta trucada?

CAS PRÀCTIC 3 (valoració 4 punts)

A les 9:45h. rep una trucada demanant pel Servei de Contractació de Diputació de Barcelona.

1. Com atendria aquesta trucada, des del moment que la trucada entra a la centraleta?

2. Quin to i veu utilitzaria en aquesta trucada?

Convocatòria 157CMO/22 d'Oficial/a telefonista - oficial/a telefonista-recepcionista

Plantilla qüestionari

Pregunta	Resposta
1	a
2	a
3	c
4	c
5	c
6	c
7	c
8	a
9	c
10	a
11	c
12	c
13	a
14	a
15	a
16	a
17	c
18	c
19	a
20	a
21	a
22	a
23	a
24	a
25	a
26	a
27	a
28	c
29	c
30	c

Preguntes de reserva:

Pregunta	Resposta
1	c
2	c
3	c