

SIMULACRO ATC 2

- 1. ¿Cuántos sellos tiene un pliego de las tarifas básicas que se ofrecen en las oficinas?**
- a) 25 unidades.
 - b) 20 unidades.
 - c) 50 unidades.
 - d) 100 unidades.
- 2. Indica qué supuesto no es admisible, con carácter general, en un envío internacional:**
- a) Teléfono móvil.
 - b) Comida no perecedera.
 - c) Perfume en aerosol.
 - d) Semillas.
- 3. En el caso de insuficiencia de franqueo de un envío, ¿qué cantidad mínima debería pagar el remitente, o el destinatario, en su caso?**
- a) El triple del precio total.
 - b) El doble de la insuficiencia.
 - c) El doble del precio total.
 - d) El triple de la insuficiencia.
- 4. ¿En qué casos es imprescindible indicar el peso volumétrico?**
- a) En los envíos de más de 250 g.
 - b) En los de destino internacional.
 - c) En los envíos de paquetería.
 - d) En los de logística inversa.

5. ¿Cómo se llama la aplicación que nos informa del formulario de admisión firmado por el cliente?

- a) IRIS.
- b) SGIE.
- c) Mercurio.
- d) Base de datos.

6. ¿Qué tipo de envío no puede admitirse con albarán?

- a) Paq estándar.
- b) Carta urgente.
- c) Carta certificada internacional.
- d) Carta ordinaria nacional.

7. ¿Cuál de estos productos no pertenece al SPU?

- a) Paq estándar.
- b) Paquete internacional económico.
- c) Paquete azul.
- d) Carta certificada.

8. ¿Con qué letras comienza el código de un envío de retorno sin prerregistro?

- a) SN.
- b) LI.
- c) L3.
- d) OV.

9. ¿Qué documento no es válido para hacer envíos de dinero?

- a) DNI.
- b) NIE.
- c) Fotocopia del carnet
- d) Pasaporte

10. ¿Cuál es el peso máximo de una carta certificada?

- a) 500 g.
- b) 2 Kg.
- c) 100 g.
- d) Ninguno de los anteriores.

11. ¿Cuál es la medida máxima extra del Paq estándar, sumando largo, ancho y alto?

- a) 170 cm.
- b) 120 cm.
- c) 210 cm.
- d) 270 cm.

12. ¿Qué organismo se ocupa de la fabricación de sellos de Correos?

- a) Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- b) Casa de la Moneda.
- c) Servicios Filatélicos.
- d) Agencia Tributaria

13. ¿A partir de qué cantidad existe la obligación normativa de emitir factura simplificada?

- a) 500 €.
- b) 1000 €.
- c) 200 €.
- d) 400 €.

14. ¿En qué mes y año se introdujo la digitalización de la firma del cliente en el proceso de admisión de los envíos registrados?

- a) Enero de 2017.
- b) Febrero de 2017.
- c) Marzo de 2017.
- d) Abril de 2017.

15. Durante cuánto tiempo es válido el código generado por la web de Correos para envíos prerregistrados?

- a) 1 mes.
- b) 15 días.
- c) 2 meses.
- d) 3 meses.

16. ¿A partir de qué cantidad de cartas certificadas es obligatorio presentar relación por duplicado?

- a) 25.
- b) 10.
- c) 20.
- d) 30.

17. ¿Cómo se llama el impreso de aviso de recibo internacional?

- a) M 11i.
- b) M 15.
- c) CN 22.
- d) CN 07.

18. ¿Cuál de las siguientes materias no puede circular como envío postal bajo ninguna condición de seguridad?

- a) Sustancias infecciosas.
- b) Material radiactivo.
- c) Baterías de litio.
- d) Todas las materias o sustancias citadas pueden circular en determinadas condiciones de seguridad.

19. ¿Cuál de los siguientes envíos de paquetería puede admitirse con albarán?

- a) Paquete Internacional Premium.
- b) Paquete Azul.
- c) Paq Premium.
- d) Paq estándar.

20. En la admisión individualizada, ¿cuál de los siguientes envíos no aparece marcado por defecto para que se utilice en el sistema de firma digital?

- a) Carta ordinaria
- b) Carta certificada urgente.
- c) Paquete Azul.
- d) La a y la b son correctas.

21. ¿Qué dos datos debes introducir para poder utilizar IRIS?

- a) Código de usuario corporativo y contraseña.
- b) Codired y DNI.
- c) Codired y contraseña.
- d) DNI y contraseña.

22.- Desde el año 2018, en IRIS aparece un apartado para la admisión de envíos prerregistrados a través del formulario on-line. ¿Cómo se llama este apartado?

- a) Correos on-line.
- b) Oficina virtual.
- c) Datos pregrabados.
- d) Ninguna es correcta.

23. Si no conoces las abreviaturas del país de destino de un envío postal que debes admitir, ¿qué harías?

- a) Preguntar al jefe.
- b) Buscar en la lista.
- c) Pulsar el icono de la lupa que hay a tal efecto.
- d) Esto no puede ocurrir, ya que sale por defecto.

24. Se nos presenta una relación cuyos códigos no tienen numeración correlativa, ¿qué opción debemos tomar para su admisión múltiple?

- a) Por rango.
- b) Uno a uno.
- c) No se puede hacer.
- d) Pedir al cliente que repita la relación bien ordenada

25. Indica las siglas del número de control de transferencia de un envío de Western Unión.

- a) MTCN.
- b) WuCard.
- c) MCTN.
- d) NIP.

26. Si tienes que hacer una liquidación parcial de tu caja, además de la cantidad que debes entregar al responsable de la oficina, ¿qué datos se tienen que introducir en IRIS?

- a) Tu código de usuario y contraseña y la del responsable de la oficina.
- b) Tu contraseña y la del responsable de la oficina.
- c) El código de usuario y la contraseña del responsable de la oficina.
- d) Ninguna es correcta.

27. Con el gestor de turnos QUENDA, ¿es posible cambiar la configuración de la gestión de los servicios de cada ventanilla?

- a) No es posible hacerlo.
- b) Desde cada puesto de ATC se pueden hacer estos cambios.
- c) Está permitido sólo en el caso de que el vestíbulo esté lleno de clientes.
- d) Puede hacerlo quien tenga perfil de administrador, generalmente desde el puesto de dirección.

28. ¿Qué opción hay que marcar y con qué herramienta para la entrega de envíos en la oficina?

- a) Desde SGIE, hay que marcar unidad de entrega.
- b) Hay que marcar liquidación en unidad de entrega.
- c) Desde SGIE, en salidas de almacén.
- d) Desde SGIE, en liquidación, la causa debe ser entregado en oficina.

29.- En la parte superior de la pantalla de IRIS hay distintas informaciones. Indica la opción incorrecta.

- a) Datos del usuario.
- b) Nombre de la oficina.
- c) Número de turnos que hay en espera.
- d) Fecha y hora.

30. Cuando admitimos un envío de dinero en IRIS, después de indicar el tipo de giro, la cantidad a enviar y los datos del destinatario, ¿cuál es el siguiente paso?

- a) Imprimir el formulario y entregarlo al cliente.
- b) Cobrar la bolsa.
- c) Imprimir el formulario y entregarlo al cliente después de cobrar la bolsa.
- d) Aplicar la operativa de PBC escaneando, en su caso, el DOI.

31. ¿Qué es más fácil captar un nuevo cliente o mantener uno actual?

- a) Cuesta cinco veces más mantener un cliente que captar uno nuevo.
- b) Cuesta cinco veces más captar un cliente nuevo que mantener uno actual.
- c) Cuesta lo mismo.
- d) Ninguna es correcta.

32. ¿Cuáles son las principales herramientas para las investigaciones de mercado?

- a) Encuestas y sondeos.
- b) Entrevistas.
- c) Cuestionarios y Simulacros.
- d) Todas son ciertas

33. ¿Cuántas clases de consumidores hay atendiendo a su comportamiento?

- a) Compulsivos, impulsivos y racionales.
- b) Consumidores de compra frecuente, habitual u ocasional.
- c) Experimentales, ocasionales, compulsivos y los que se mueven por una emoción.
- d) Prosumer, metrosexual, metrosexual y mujer alfa.

34. ¿Qué es el ciclo de la vida de un producto?

- a) El tiempo que un producto está en las tiendas.
- b) El tiempo de un producto hasta que es comprado.
- c) El tiempo que va a estar a disposición de los consumidores, de forma directa o indirecta.
- d) El tiempo de un producto en almacén.

35. ¿Qué es una venta cruzada?

- a) La venta de productos complementarios.
- b) La venta de servicios complementarios.
- c) Acuerdo entre empresas para vender sus productos conjuntamente.
- d) Todas son falsas.

36. Indica la incorrecta en relación a las quejas o reclamaciones:

- a) Los empleados deben recibir información acerca de su tratamiento.
- b) Las empresas nunca las tratará como una forma de mejorar.
- c) Se cumplirán todos los requisitos para el tratamiento de las quejas que determine la organización.
- d) Las quejas son indicadores de baja satisfacción, pero la ausencia de ellas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

37. ¿Por qué es importante identificar a nuestros clientes?

- a) Para poder saludarles cuando llegan.
- b) Porque podemos identificar sus necesidades y ofrecerles productos y servicios.
- c) Porque son claves para el desarrollo comercial de nuestras oficinas.
- d) B y C son correctas.

38. ¿Qué debemos hacer si el cliente se dirige a nosotros en otro idioma que no sea el castellano?

- a) Seguimos hablando castellano que es el idioma oficial.
- b) Desviamos al cliente al compañero que sepa el idioma.
- c) Siempre que sea posible contestaremos en ese idioma.
- d) Nos disculparemos y haremos pasar al cliente al despacho del responsable de la oficina.

39. ¿Qué se puede hacer o consultar en la web de Correos al introducir el número de reclamación y el NIF/CIF?

- a) El estado de tramitación de la reclamación.
- b) Añadir información nueva al expediente.
- c) Acceder a la carta que envía Correos con la resolución.
- d) Todas son ciertas.

40. ¿Quién puede poner una reclamación en Correos?

- a) Solo personas particulares.
- b) Solo empresas.
- c) Personas particulares y empresas.
- d) No hay que identificarse para poner una reclamación.

1c	2c	3b	4c	5c	6a	7a	8a	9c	10b
11d	12a	13d	14a	15b	16a	17d	18d	19b	20a
21a	22c	23c	24b	25a	26a	27d	28d	29c	30d
31b	32d	33c	34c	35a	36b	37d	38c	39d	40c

