

**Nome:**Ketlein Samira Duarte Da Silva.

**1-) Na seguinte situação, como você agiria e resolveria?**

**Dia normal de trabalho, agenda cheia, muitos clientes chegando. Na recepção está você e outra consultora. Sua colega está saindo para almoço e você ficará responsável durante a ausência dela.**

**Você precisa realizar a confirmação da agenda do dia seguinte. Enquanto isso, o whatsapp enche de mensagens de cliente querendo comprar, devido a uma promoção que realizamos no instagram, Alguns clientes já estão aguardando para realizar o procedimento do laser, quando a Fisio vem te comunicar que precisará trocar o CRIOGENIO (esse procedimento leva aproximadamente 15 a 12 min), e certamente irá atrasar os clientes que já estão aguardando e os clientes que ainda irão chegar. Neste meio tempo já chegaram mais 2 clientes para procedimento. A recepção está lotada e os clientes estão começando a ficarem inquietos e descontentes.**

Em uma situação como essa, minha prioridade seria manter a calma e focar na resolução dos problemas de forma eficiente. Primeiramente, eu avaliaria a situação para identificar as tarefas mais urgentes e importantes. Em seguida, eu me comunicaria de forma clara e transparente com os clientes, explicando a situação atual e pedindo paciência enquanto eu lido com os imprevistos. Ao mesmo tempo, ofereceria ajuda à fisioterapeuta na troca do equipamento, caso fosse possível, para agilizar o processo e minimizar o atraso para os clientes e assim garantir que todos sejam atendidos da melhor forma possível. Após controlar a situação, revisaria o ocorrido para identificar melhorias futuras.

**2-) Somos uma empresa que oferece um tratamento de remoção definitiva de pelos. Temos 20 anos de história e mais de 900 lojas pelo Brasil e América latina. Como você me venderia este produto?**

Como representante de uma empresa com 20 anos de experiência e presença em mais de 900 lojas, eu destacaria a qualidade e confiabilidade do tratamento de remoção definitiva de pelos. Enfatizaria a expertise na área, ressaltando benefícios como resultados duradouros e tecnologias avançadas. Destacaria a praticidade de se livrar permanentemente dos pelos, eliminando métodos tradicionais de depilação, além do custo-benefício a longo prazo. E por fim, realçaria o compromisso com a satisfação do cliente, tendo atendimento personalizado em todas as lojas, tornando a solução uma escolha inteligente para quem busca qualidade e eficácia.