

Simulado 05 Atendimento

Simulado 05 - Atendimento Bancário

Concurso BANESE 2025 - CESGRANRIO

Tempo Total: 5 horas **Total de Questões:** 20 **Controle de Tempo por Bloco:** - Bloco 1 (Questões 1-5): 75 minutos - Bloco 2 (Questões 6-10): 75 minutos - Bloco 3 (Questões 11-15): 75 minutos - Bloco 4 (Questões 16-20): 75 minutos

Instruções Gerais

- a) Leia atentamente cada questão antes de responder
- b) Marque apenas uma alternativa por questão
- c) Anote o tempo gasto em cada questão
- d) Utilize o espaço para rascunho quando necessário
- e) Faça pausas curtas entre os blocos
- f) Monitore seu tempo usando o cronômetro

Dicas para TDAH

- a) Use o método Pomodoro: 25 minutos de foco, 5 de pausa
- b) Destaque palavras-chave nas questões
- c) Faça anotações visuais
- d) Elimine distrações do ambiente
- e) Comece pelas questões mais fáceis

Bloco 1: Qualidade no Atendimento

mermaid graph TD; A[Qualidade] --> B[Padronização]; A --> C[Satisfação]; A --> D[Resolução]; A --> E[Experiência]

Questão 1

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

A padronização no atendimento bancário:

- a) Limita a criatividade do atendente
- b) Garante consistência no serviço
- c) Impede personalização
- d) Torna o atendimento robótico
- e) Dificulta a resolução de problemas

Dica TDAH: Imagine uma orquestra onde todos seguem a mesma partitura.

Questão 2

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

Para garantir a satisfação do cliente:

- a) Ignore reclamações pequenas
- b) Prometa mais do que pode entregar
- c) Atenda às expectativas consistentemente
- d) Evite feedback negativo
- e) Transfira responsabilidades

Dica TDAH: Visualize um cliente sorrindo após um atendimento perfeito.

Questão 3

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

Na resolução de problemas:

- a) Transfira para outro setor
- b) Resolva na primeira interação
- c) Adie soluções complexas
- d) Ignore casos repetitivos
- e) Evite documentação

Dica TDAH: Imagine um quebra-cabeça sendo montado rapidamente.

Questão 4

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

A experiência do cliente depende de:

- a) Apenas tecnologia
- b) Somente cordialidade
- c) Múltiplos fatores integrados
- d) Velocidade exclusivamente
- e) Processos isolados

Dica TDAH: Visualize uma teia onde todos os pontos se conectam.

Questão 5

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

O monitoramento da qualidade deve:

- a) Ser realizado anualmente b) Focar apenas em erros c) Acontecer continuamente d) Ignorar feedback positivo e) Evitar métricas objetivas

Dica TDAH: Imagine um radar constantemente ativo.

Bloco 2: Relacionamento com Cliente

mermaid graph TD A[Relacionamento] --> B[Fidelização] A --> C[Confiança] A --> D[Personalização] A --> E[Continuidade]

Questão 6

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

Para fidelizar clientes é necessário:

- a) Oferecer apenas promoções b) Construir relacionamentos duradouros c) Ignorar concorrência d) Focar em vendas rápidas e) Evitar contato frequente

Dica TDAH: Visualize uma árvore crescendo forte com o tempo.

Questão 7

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

A confiança do cliente é construída através de:

- a) Promessas exageradas b) Transparência e honestidade c) Omissão de informações d) Marketing agressivo e) Pressão por vendas

Dica TDAH: Imagine um aperto de mão firme e sincero.

Questão 8

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

Na personalização do atendimento:

- a) Use abordagem única b) Ignore preferências c) Adapte ao perfil do cliente d) Padronize todas respostas e) Evite registros históricos

Dica TDAH: Visualize um alfaiate ajustando uma roupa sob medida.

Questão 9

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

O acompanhamento pós-atendimento deve:

- a) Ser evitado sempre b) Acontecer sistematicamente c) Ocorrer raramente d) Focar só em problemas e) Ser terceirizado

Dica TDAH: Imagine um círculo que nunca se fecha.

Questão 10

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

O histórico de relacionamento:

- a) É irrelevante b) Deve ser consultado sempre c) Atrapalha o atendimento d) Pode ser descartado e) Serve só para marketing

Dica TDAH: Visualize um livro com todas as páginas importantes.

Bloco 3: Vendas e Negociação

mermaid graph TD A[Vendas] --> B[Necessidades] A --> C[Benefícios] A --> D[Objecções] A --> E[Fechamento]

Questão 11

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

A identificação de necessidades:

- a) É desnecessária b) Deve ser superficial c) Requer análise profunda d) Atrasa vendas e) Prejudica resultados

Dica TDAH: Imagine um detetive investigando pistas importantes.

Questão 12

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

Ao apresentar benefícios:

- a) Foque em características técnicas b) Relacione com necessidades do cliente c) Ignore limitações d) Use linguagem complexa e) Evite comparações

Dica TDAH: Visualize uma ponte ligando produto e necessidade.

Questão 13

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

No tratamento de objeções:

- a) Ignore-as completamente b) Confronte agressivamente c) Esclareça com paciência d) Mude de assunto e) Pressione o cliente

Dica TDAH: Imagine transformando muros em pontes.

Questão 14

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

O fechamento da venda deve:

- a) Ser forçado sempre b) Ocorrer naturalmente c) Ser evitado d) Acontecer sem acordo e) Ignorar condições

Dica TDAH: Visualize uma peça se encaixando perfeitamente.

Questão 15

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

O pós-venda requer:

- a) Nenhum contato b) Acompanhamento estruturado c) Contato mínimo d) Terceirização total e) Automação completa

Dica TDAH: Imagine um jardineiro cuidando de suas plantas.

Bloco 4: Gestão de Conflitos

mermaid graph TD A[Conflitos] --> B[Prevenção] A --> C[Mediação] A --> D[Solução] A --> E[Aprendizado]

Questão 16

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

Na prevenção de conflitos:

- a) Ignore sinais de tensão b) Antecipe-se aos problemas c) Evite comunicação d) Transfira responsabilidade e) Mantenha distância

Dica TDAH: Visualize um para-raios protegendo um edifício.

Questão 17

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

A mediação de conflitos exige:

- a) Parcialidade clara b) Neutralidade e equilíbrio c) Imposição de soluções d) Evitar diálogo e) Ignorar contexto

Dica TDAH: Imagine uma balança perfeitamente equilibrada.

Questão 18

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

Na resolução de conflitos:

- a) Imponha sua opinião b) Busque consenso c) Ignore partes envolvidas d) Evite documentação e) Mantenha o problema

Dica TDAH: Visualize um nó sendo desfeito cuidadosamente.

Questão 19

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:**  **Revisão:** ☐

O aprendizado com conflitos deve:

- a) Ser ignorado b) Gerar melhorias c) Ser esquecido d) Ficar restrito e) Evitar mudanças

Dica TDAH: Imagine uma lição sendo escrita em um quadro.

Questão 20

Tempo Estimado: 3 minutos  **Tempo Gasto:** _  **Revisão:** ☐

O registro de conflitos:

a) É desnecessário b) Deve ser detalhado c) Atrapalha soluções d) Pode ser informal e) É perda de tempo

Dica TDAH: Visualize um diário registrando histórias importantes.

Distribuição dos Temas

1. Qualidade no Atendimento: Questões 1-5
2. Padronização
3. Satisfação
4. Resolução
5. Experiência
6. Monitoramento
7. Relacionamento com Cliente: Questões 6-10
8. Fidelização
9. Confiança
10. Personalização
11. Acompanhamento
12. Histórico
13. Vendas e Negociação: Questões 11-15
14. Necessidades
15. Benefícios
16. Objeções
17. Fechamento
18. Pós-venda
19. Gestão de Conflitos: Questões 16-20
20. Prevenção
21. Mediação
22. Resolução
23. Aprendizado
24. Registro

Gabarito Comentado

[Incluir gabarito detalhado com explicações para cada questão]