

# Atendimento, Vendas e Negociação

BANESE 2025 - Conhecimentos Específicos

2024

## Atendimento, Vendas e Negociação - BANESE 2025

---

### Guia Rápido

- Foque no cliente
- Pratique comunicação efetiva
- Conheça técnicas de vendas

### 1. Valor para o Cliente

#### Ações:

- Identificar necessidades
- Oferecer soluções
- Superar expectativas
- Criar experiências positivas

### 2. Gestão da Experiência

#### Elementos:

- Jornada do Cliente
- Pontos de Contato

- Momentos da Verdade
- Feedback

### **3. Técnicas de Vendas**

**Etapas:**

- **Pré-abordagem:**
  - Preparação
  - Pesquisa
- **Abordagem:**
  - Primeiro contato
  - Rapport
- **Apresentação:**
  - Benefícios
  - Soluções
- **Pós-venda:**
  - Acompanhamento
  - Fidelização

### **4. Etiqueta Empresarial**

**Comportamento:**

- Postura profissional
- Apresentação pessoal
- Pontualidade
- Organização

**Aparência:**

- Vestimenta adequada
- Higiene pessoal
- Linguagem corporal

## 5. Ética em Vendas

- Transparência
- Honestidade
- Responsabilidade
- Compromisso

## 6. Clientecentrismo

### Princípios:

- Cliente no centro
- Personalização
- Empatia
- Proatividade

## 7. Qualidade no Atendimento

### Padrões:

- **Escuta Ativa:**
  - Atenção total
  - Compreensão
- **Comunicação:**
  - Clareza
  - Objetividade
  - Cortesia

## 8. Atendimento Remoto

### Canais:

- Telefone
- E-mail

- Chat
- Videoconferência

#### **Boas Práticas:**

- Rapidez
- Precisão
- Cordialidade

### **9. Comportamento do Consumidor**

#### **Aspectos:**

- Necessidades
- Desejos
- Motivações
- Decisões

### **10. Estratégia Empresarial**

#### **Análise:**

- Mercado
- Metas
- Concorrência
- Posicionamento

### **11. Segmentação**

#### **Critérios:**

- Demografia
- Comportamento
- Necessidades
- Valor

## **12. Marketing de Relacionamento**

### **Elementos:**

- Fidelização
- Retenção
- Satisfação
- Lealdade

## **13. Mix de Marketing**

### **4 P's:**

- Produto
- Preço
- Praça
- Promoção

## **14. Aprendizagem Organizacional**

- Treinamento
- Desenvolvimento
- Inovação
- Melhoria contínua

## **15. Características dos Serviços**

### **Aspectos:**

- Intangibilidade
- Inseparabilidade
- Variabilidade
- Perecibilidade

## **16. Gestão de Carteira**

### **Pessoa Física:**

- Perfil
- Necessidades
- Potencial

### **Pessoa Jurídica:**

- Segmento
- Porte
- Oportunidades

## **17. Regulamentações**

### **Principais:**

- Resolução 4.949/2021
- Resolução 4.860/2020
- Lei 8.078/1990 (CDC)
- SARB 27/2023

## **18. Atendimento Prioritário**

### **Públicos:**

- Idosos
- PCD
- Gestantes
- Autistas

### **Legislação:**

- Lei 10.741/2003
- Lei 13.146/2015

- Decreto 5.296/2004

## **Pontos para Memorizar**

1. Pratique atendimento
2. Estude casos reais
3. Conheça produtos
4. Treine comunicação
5. Atualize-se sempre