

		AVALIAÇÃO TEÓRICA "FRENTISTA" / "FRENTISTA / CAIXA" / "TROCADOR DE ÓLEO / FRENTISTA"		FORMULÁRIO FOR.000-Rev.00	
Unidade de Negócio:		Nome do Candidato:		Data da Avaliação:	
Cargo:		Setor:		Nome Superior Imediato:	
Horário de Trabalho:		Adm		06:00 - 14:00	
		14:00 - 22:00		22:00 - 06:00	

Prezado(a),
Estamos felizes em informar que você foi selecionado(a) para a próxima etapa do nosso processo seletivo.
Para avançar, gostaríamos de convidá-lo(a) a realizar esta avaliação teórica, que nos ajudará a avaliar suas habilidades e conhecimentos necessários para a posição.
Caso tenha alguma dúvida ou precise de mais informações, não hesite em nos contatar.
Agradecemos seu interesse em fazer parte da nossa equipe e desejamos boa sorte na prova!
Atenciosamente,
Recursos Humanos - Postos Graciosa

ASSINALAR COM "X" UMA "ÚNICA" ALTERNATIVA CORRETA!!			
1. Qual é a primeira ação ao iniciar o abastecimento de um veículo?		2. Qual o procedimento correto para medir o nível do óleo do motor?	
	a) Conferir se o cliente está usando o cinto de segurança.		a) Medir com o motor quente e em funcionamento.
	b) Confirmar o tipo de combustível indicado pelo cliente.		b) Medir com o motor frio e o veículo nivelado.
	c) Abrir o capô do veículo.		c) Medir com o carro em movimento.
3. O que fazer se houver um pequeno vazamento de combustível durante o abastecimento?		4. Como identificar o tipo de combustível adequado para um veículo?	
	a) Continuar o abastecimento até completar o tanque.		a) Perguntando ao cliente ou verificando o bocal do tanque.
	b) Limpar o local imediatamente e continuar o atendimento.		b) Experimentando um pouco de cada combustível.
	c) Interromper o abastecimento e sinalizar a área para segurança.		c) Escolhendo sempre gasolina comum.
5. Qual é a diferença principal entre gasolina comum e aditivada?		6. Como você ajusta a pressão dos pneus de forma correta?	
	a) A gasolina comum tem maior poder de limpeza no motor.		a) Consultando o manual do veículo ou a etiqueta e usando o calibrador.
	b) A gasolina aditivada possui compostos que ajudam a manter o motor limpo.		b) Inflando até o pneu parecer firme.
	c) Não há diferença entre as duas.		c) Usando sempre a mesma pressão para todos os carros.
7. O que fazer ao identificar um pneu desgastado durante o atendimento?		8. Como deve ser feita a limpeza de um para-brisa?	
	a) Informar ao cliente e sugerir a troca ou reparo.		a) Usando qualquer produto disponível no posto.
	b) Continuar o atendimento normalmente.		b) Usando produtos adequados para vidros e evitando arranhões.
	c) Limpar o pneu e recomendar calibragem.		c) Apenas com água e sabão.
9. Como lidar com um cliente insatisfeito com o atendimento?		10. O que fazer em caso de incêndio no posto de combustível?	
	a) Ouvir o cliente e tentar resolver o problema com cordialidade.		a) Usar água para apagar o fogo imediatamente.
	b) Ignorar a reclamação e continuar o atendimento.		b) Desligar as bombas, evacuar a área e usar o extintor correto.
	c) Discutir com o cliente para esclarecer os erros.		c) Continuar atendendo até o incêndio ser controlado.
11. Qual a forma correta de evitar fraudes durante os pagamentos?		12. O que você deve fazer se um cliente pedir para trocar o filtro de ar do veículo?	
	a) Conferir o valor na máquina e verificar a autenticidade do dinheiro.		a) Realizar a troca imediatamente.
	b) Aceitar todos os pagamentos sem questionamentos.		b) Informar que essa tarefa deve ser feita por um mecânico especializado.
	c) Exigir pagamento somente em dinheiro.		c) Sugerir que ele troque o filtro sozinho.

Estamos muito felizes por você estar participando do nosso processo seletivo. Acredite no seu potencial e na sua capacidade de fazer a diferença.
Boa sorte! - Equipe Rede de Postos Graciosa

13. Como garantir que o local de trabalho esteja sempre limpo?		14. O que fazer se perceber que um colega está ignorando normas de segurança?	
	a) Realizar limpezas rápidas apenas no final do dia.		a) Ignorar a situação para evitar conflitos.
	b) Limpar regularmente durante o turno, inclusive as bombas e o chão.		b) Alertar o colega e, se necessário, comunicar ao supervisor.
	c) Deixar a limpeza para uma equipe terceirizada.		c) Esperar que o colega perceba o erro sozinho.
15. Qual é a prioridade ao atender um cliente apressado?		16. O que fazer se houver um derramamento de óleo na área do posto?	
	a) Atendê-lo com calma e eficiência sem comprometer a segurança.		a) Isolar a área e limpar imediatamente com material apropriado.
	b) Atendê-lo rapidamente, mesmo ignorando procedimentos.		b) Cobrir com areia e deixar para limpar depois.
	c) Dar prioridade a outro cliente que chegou antes.		c) Continuar o atendimento como se nada tivesse acontecido.
17. Como explicar os benefícios do combustível aditivado?		18. Qual atitude é mais importante para o atendimento ao cliente?	
	a) Dizer que é mais caro, mas funciona melhor.		a) Falar rapidamente para economizar tempo.
	b) Explicar que ele ajuda a limpar e proteger o motor, aumentando a eficiência.		b) Ser cordial, atencioso e ágil.
	c) Informar que ele é obrigatório para todos os carros.		c) Evitar conversa para manter o foco no trabalho.
19. Como agir se o cliente solicitar um serviço que você não sabe realizar?		20. Como lidar com a pressão em horários de pico?	
	a) Informar que não pode realizar e buscar ajuda de um colega ou supervisor.		a) Focar na rapidez, mesmo que os procedimentos não sejam seguidos corretamente.
	b) Tentar fazer sozinho, mesmo sem conhecimento.		b) Manter a calma, organizar as tarefas e atender com eficiência.
	c) Pedir que o cliente procure outro posto.		c) Pedir para outros colegas fazerem o trabalho enquanto você descansa.



Prezado(a) Candidato(a),

Após preencher esta avaliação informar o Recursos Humanos para que possa dar segmento no seu processo de entrevista para a ***possível*** 2ª fase com o responsável (coordenador / Gerente) da unidade de negócio designado.

Recursos Humanos - Postos Graciosa

PONTUAÇÃO:		RESULTADO DA AVALIAÇÃO	
SUPERIOR HIERÁRQUICO		RECURSAOS HUMANOS	
ASSINATURA:	ASSINATURA	DATA:	
Postos Graciosa - Recursos Humanos		Rede de Postos Graciosa Rumo ao 5.0	
		Grupo Allenatore®	