


		AVALIAÇÃO TEÓRICA "OPERADOR(A) DE CAIXA"		FORMULÁRIO FOR.000-Rev.00	
Unidade de Negócio:		Nome do Candidato:		Data da Avaliação:	
Cargo:		Horário de Trabalho:		Setor:	
Adm		06:00 - 14:00 <input checked="" type="checkbox"/> 14:00 - 22:00 22:00 - 06:00		Nome Superior Imediato:	

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. O que deve ser feito quando faltar troco para o cliente?		2. Qual é a função principal de um caixa?	
<input type="checkbox"/>	a) Devolver menos dinheiro e informar o cliente.	<input type="checkbox"/>	a) Repor mercadorias na loja de conveniência.
<input type="checkbox"/>	b) Pedir ao cliente que procure troco em outro lugar.	<input type="checkbox"/>	b) Registrar vendas e controlar os pagamentos.
<input type="checkbox"/>	c) Explicar a situação e buscar troco com rapidez.	<input type="checkbox"/>	c) Limpar as bombas de combustível.
3. O que fazer se um cliente reclamar de um erro no troco?		4. Qual procedimento adotar ao receber uma nota falsa?	
<input type="checkbox"/>	a) Verificar o erro e corrigir imediatamente.	<input type="checkbox"/>	a) Guardar a nota e finalizar a venda.
<input type="checkbox"/>	b) Ignorar a reclamação e continuar atendendo.	<input type="checkbox"/>	b) Recusar a nota e informar a supervisão.
<input type="checkbox"/>	c) Dizer que o caixa está sempre certo.	<input type="checkbox"/>	c) Aceitar a nota e evitar conflitos com o cliente.
5. Como agir em situações de furto no posto?		6. O que fazer ao identificar um erro no sistema do caixa?	
<input type="checkbox"/>	a) Confrontar diretamente o suspeito.	<input type="checkbox"/>	a) Desligar o sistema e tentar consertar sozinho.
<input type="checkbox"/>	b) Alertar a segurança ou a gerência do posto.	<input type="checkbox"/>	b) Informar imediatamente o supervisor ou gerente.
<input type="checkbox"/>	c) Ignorar e continuar trabalhando.	<input type="checkbox"/>	c) Continuar trabalhando sem reportar o erro.
7. Qual é o procedimento correto para registrar um pagamento com cartão?		8. Por que é importante manter o local de trabalho organizado?	
<input type="checkbox"/>	a) Apenas digitar o valor e finalizar a venda.	<input type="checkbox"/>	a) Para impressionar a gerência.
<input type="checkbox"/>	b) Solicitar ao cliente que insira o cartão e verifique os dados.	<input type="checkbox"/>	b) Para evitar confusão e melhorar o atendimento.
<input type="checkbox"/>	c) Pedir que o cliente leia as instruções sozinho.	<input type="checkbox"/>	c) Porque é obrigatório por lei.
9. Como o caixa deve agir em caso de divergência no fechamento do caixa?		10. O que significa “prestar um atendimento cordial”?	
<input type="checkbox"/>	a) Relatar a divergência imediatamente.	<input type="checkbox"/>	a) Ser educado e atencioso com o cliente
<input type="checkbox"/>	b) Guardar o dinheiro excedente para o dia seguinte.	<input type="checkbox"/>	b) Fazer apenas o mínimo necessário.
<input type="checkbox"/>	c) Ajustar os valores para que tudo pareça correto.	<input type="checkbox"/>	c) Atender rápido, sem se preocupar com a experiência do cliente.
11. Qual é a primeira ação ao abrir o caixa no início do turno?		12. O que deve ser feito em caso de dúvida sobre um preço?	
<input type="checkbox"/>	a) Conferir o fundo de troco inicial.	<input type="checkbox"/>	a) Informar um preço aproximado ao cliente.
<input type="checkbox"/>	b) Começar a atender imediatamente.	<input type="checkbox"/>	b) Verificar o preço no sistema ou com um colega.
<input type="checkbox"/>	c) Verificar as bombas de combustível.	<input type="checkbox"/>	c) Pedir ao cliente que descubra 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. Por que é importante conhecer os métodos de pagamento aceitos?		14. O que fazer se um cliente pedir ajuda para usar a bomba de combustível?	
	a) Para evitar problemas durante o atendimento.		a) Explicar pacientemente e oferecer ajuda.
	b) Para convencer o cliente a pagar em dinheiro.		b) Dizer que o cliente deve se virar sozinho.
	c) Para controlar o estoque do posto.		c) Informar que essa não é sua função.
15. Como lidar com um cliente insatisfeito?		16. O que é essencial ao contar cédulas no caixa?	
	a) Ignorar a insatisfação e continuar atendendo.		a) Fazer rapidamente, sem verificar os valores.
	b) Ouvir, buscar entender o problema e oferecer uma solução.		b) Contar com calma e atenção para evitar erros.
	c) Pedir que ele volte em outro horário.		c) Delegar a contagem a outro colega.
17. Como proceder em caso de pane elétrica no posto?		18. Qual é a atitude esperada em relação ao uso do celular no trabalho?	
	a) Tentar resolver sozinho.		a) Usar livremente durante o expediente.
	b) Interromper o atendimento e informar o gerente.		b) Evitar o uso durante o atendimento.
	c) Continuar atendendo normalmente.		c) Somente usar para resolver questões pessoais urgentes.
19. Como proceder ao receber um pagamento em cheque?		20. O que é mais importante ao lidar com grandes valores no caixa?	
	a) Aceitar qualquer cheque sem verificar.		a) Ser discreto e seguir os procedimentos de segurança.
	b) Conferir os dados e validar a autenticidade.		b) Exibir o dinheiro para que outros vejam.
	c) Recusar todos os cheques por padrão.		c) Guardar os valores de forma desorganizada.



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

ASSINATURA:

RECURSAOS HUMANOS

ASSINATURA

DATA:

Postos Graciosa - Recursos Humanos

Rede de Postos Graciosa Rumo ao 5.0

Grupo Allenatore®