



SESAB-BA

PROCESSO SELETIVO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

#AULA 02 - YOUTUBE

Prof. Petronio Castro





LINK PARA O VÍDEO



<https://youtu.be/xxhCCnEZvqY>



TODAS AS DISCIPLINAS

~~DE R\$ 278,00~~
POR R\$ 139,00

Incluindo Revisão Final em
Videoaulas com 10 horas de
duração.



Revisão através de questões
(videoaulas + Pdf)

TODAS AS DISCIPLINAS

10 horas de Videoaulas

Início: 13/03/2025

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO****RECOMENDAÇÕES PARA O ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

- Não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo. É melhor explicar o motivo de não poder atendê-lo e retornar a ligação em seguida;
- O cliente não deve ser interrompido, e o funcionário tem de se empenhar em explicar corretamente produtos e serviços;
- Atender às necessidades do cliente; se ele desejar algo que o atendente não possa fornecer, é importante oferecer alternativas;
- Agir com cortesia. Cumprimentar com um “bom-dia” ou “boa-tarde”, dizer o nome e o nome da empresa ou instituição são atitudes que tornam a conversa mais pessoal. Perguntar o nome do cliente e tratá-lo pelo nome transmitem a ideia de que ele é importante para a empresa ou instituição. O atendente deve também esperar que o seu interlocutor desligue o telefone. Isso garante que ele não interrompa o usuário ou o cliente. Se ele quiser complementar alguma questão, terá tempo de retomar a conversa.

No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. Portanto, é preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor e responda a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. O uso correto da língua portuguesa e a qualidade da dicção também são fatores importantes para assegurar uma boa comunicação telefônica. É fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor segurança, compromisso e credibilidade.

Não utilize palavras difíceis, termos técnicos, expressões complexas, siglas e jargões profissionais para pessoas com menor grau de conhecimento sobre o assunto em questão.

ATITUDES NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- **Receptividade** - demonstrar paciência e disposição para servir, como, por exemplo, responder às dúvidas mais comuns dos usuários como se as estivesse respondendo pela primeira vez. Da mesma forma é necessário evitar que interlocutor espere por respostas;
- **Atenção** – ouvir o interlocutor, evitando interrupções, dizer palavras como “compreendo”, “entendo” e, se necessário, anotar a mensagem do interlocutor);
- **Empatia** - para personalizar o atendimento, pode-se pronunciar o nome do usuário algumas vezes, mas, nunca, expressões como “meu bem”, “meu querido, entre outras);
- **Concentração** – sobretudo no que diz o interlocutor (evitar distrair-se com outras pessoas, colegas ou situações, desviando-se do tema da conversa, bem como evitar comer ou beber enquanto se fala);
- **Comportamento ético na conversação** – o que envolve também evitar promessas que não poderão ser cumpridas.

PRINCÍPIOS PARA A QUALIDADE AO ATENDIMENTO PRESENCIAL

- **Competência** - O usuário espera que cada pessoa que o atenda detenha informações detalhadas sobre o funcionamento da organização e do setor que ele procurou.
- **Legitimidade** - O usuário deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e colaboração.
- **Disponibilidade** - O atendente representa, para o usuário, a imagem da organização. Assim, deve haver empenho para que o usuário não se sinta abandonado, desamparado, sem assistência. O atendimento deve ocorrer de forma personalizada, atingindo-se a satisfação do cliente.
- **Flexibilidade** - O atendente deve procurar identificar claramente as necessidades do usuário e esforçar-se para ajudá-lo, orientá-lo, conduzi-lo a quem possa ajudá-lo adequadamente.



QUESTÕES DA BANCA IDCAP

01. (IDCAP - 2024 - HABF - iNOVA Capixaba - Assistente Administrativo) Assinale a alternativa que está de acordo com as práticas recomendadas para um atendimento telefônico de qualidade:

- a) Cumprimentar o cliente de maneira cortês, utilizando um "bom-dia" ou "boa-tarde", e tratá-lo pelo nome durante a conversa.
- b) Não fornecer alternativas quando o cliente solicita algo que não pode ser imediatamente atendido.
- c) Finalizar a ligação antes que o cliente tenha a oportunidade de complementar alguma questão.
- d) Interromper o cliente durante a ligação para explicar detalhes sobre produtos e serviços.
- e) Deixar o cliente esperando por um longo período sem explicar o motivo.

02. (IDCAP - 2024 - Pref. Serra/ES - Agente Administrativo) Em um contexto de centro de atendimento ao cliente de uma grande empresa de telecomunicações, onde se busca maximizar a satisfação do cliente e a eficiência operacional, julgue as seguintes afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F):

- () O uso de linguagem clara e acessível é essencial para a eficácia da comunicação no atendimento ao público.
- () No atendimento telefônico, é recomendável usar termos técnicos complexos para demonstrar conhecimento.
- () É aceitável deixar o cliente aguardando na linha sem informá-lo sobre o tempo estimado de espera.

Assinale a alternativa cuja respectiva ordem de julgamento está correta:

- a) V, F, V.
- b) F, V, V.
- c) V, V, V.
- d) F, F, F.
- e) V, F, F.

03. (IDCAP - 2024 - Câmara de Durandé/MG - Auxiliar Administrativo) Durante o atendimento telefônico, é altamente recomendado:

- a) Mostrar empatia pronunciando expressões como "meu bem" e "meu querido".
- b) Fazer promessas que não poderão ser cumpridas para agradar o cliente.
- c) Demonstrar falta de receptividade e impaciência para encerrar rapidamente a chamada.
- d) Ouvir o interlocutor sem interrupções, utilizando palavras como "compreendo" e "entendo".

04. (IDCAP - 2024 - Câmara de Durandé/MG - Auxiliar Administrativo) O atendimento telefônico é muito comum no serviço público e privado, facilitando de toda forma o acesso à informação por parte de pessoas que não podem comparecer presencialmente na repartição. Sobre o tema, é correto afirmar que:

- a) A linguagem utilizada no atendimento telefônico não é um fator importante para garantir uma boa comunicação.
- b) É aceitável negar informações aos clientes para evitar conversas prolongadas.
- c) O atendente deve interromper frequentemente o cliente para acelerar o processo de comunicação.
- d) A qualidade da comunicação telefônica é influenciada pela cortesia, simplicidade, clareza e objetividade na resposta.





05. (IDCAP - 2024 - Câmara de Durandé/MG - Auxiliar Administrativo) No atendimento presencial, assinale a alternativa que indica como o atendente pode demonstrar maior flexibilidade ao cliente:

- a) Ignorando as necessidades do usuário.
- b) Procurando identificar claramente as necessidades do usuário e esforçando-se para ajudá-lo, orientá-lo e conduzi-lo adequadamente.
- c) Limitando-se a oferecer apenas um tipo de serviço ou produto, sem considerar as preferências do usuário.
- d) Seguindo um roteiro fixo de atendimento.

GABARITO

01. A	04. D
02. E	05. B
03. D	



Processo Seletivo

Saiu o Edital da SESAB-BA!

Cursos Online com 50% de **Desconto**

Técnico Administrativo:
de 278,00 por **139,00**

Técnico de Enfermagem:
de 288,00 por **149,00**

Conhecimentos Básicos:
de 198,00 por **99,00**

www.lojadoconcurseiro.com.br