



PROCESSO SELETIVO EXTERNO – 08/2019

2ª Etapa – Prova de Conhecimento

CAMAREIRA – CAMAREIRA – JURISDIÇÃO: NATAL (HOTEL BARREIRA ROXA)	
QUESTÃO	RESPOSTA
1	D
2	C
3	E
4	E
5	C
6	C
7	C
8	A
9	A
10	A

ASSISTENTE DE ÁREA - COMERCIAL – JURISDIÇÃO: NATAL	
QUESTÃO	RESPOSTA
1	D
2	A
3	D
4	C
5	B
6	A
7	C
8	D
9	C
10	B

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

Departamento Regional do Rio Grande do Norte
 Rua São Tomé, 444. Cidade Alta, Natal-RN. CEP 59025-030
 Tel.: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



QUESTÕES DISCURSIVAS – Assistente de Área Comercial

QUESTÃO 11

O e-commerce já é uma realidade, descreva sob a visão de vendas, quais são as vantagens e desvantagens desse tipo de comércio (cite 3 vantagens e 3 desvantagens).

VANTAGENS

- 1- Comodidade
- 2- Custo reduzido
- 3- Acesso facilitado
- 4- Informações facilitadas sobre o produto
- 5- Senso de urgência
- 6- Funcionamento 24 horas
- 7- Inexistência de fronteiras

DESVANTAGENS

- 1- Dificuldade de vender serviços, pois precisa da experiência do cliente ao consumi-lo
- 2- Falta de segurança de pagamento
- 3- Insegurança sobre o produto não ser entregue
- 4- Insegurança quanto a credibilidade da loja
- 5- Esclarecimento de dúvidas
- 6- Relacionamento apenas virtual
- 7- Dificuldade de gerenciar problemas caso venham a ocorrer

QUESTÃO 12

Com base na afirmação, indique 3 problemas de atendimento que interferem diretamente nas vendas. (Utilize apenas o limite de linhas abaixo).

- Falta de preparo do vendedor (conhecimento sobre o produto, atenção, cortesia)
- Ignorar a necessidade do cliente
- Não realizar um atendimento personalizado
- Ignorar o cliente após a venda

Analista de Área – Pessoal - JURISDIÇÃO: NATAL	
QUESTÃO	RESPOSTA
1	B
2	C
3	D
4	A
5	B

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

Departamento Regional do Rio Grande do Norte
 Rua São Tomé, 444. Cidade Alta, Natal-RN. CEP 59025-030
 Tel.: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br



6	E
7	D
8	C
9	B
10	E
11	A
12	C
13	B

QUESTÃO DISCURSIVA – ANALISTA DE ÁREA - PESSOAL

Questão 14:

- A)** Saldo de Salário + 13º Salário + Férias Vencidas + Férias Proporcionais
- B)** Aviso Prévio + Saldo de Salário + 13º Salário + Férias Vencidas + Férias Proporcionais + Saque de FGTS + Indenização 40% + Seguro Desemprego
- C)** Saldo de Salário + Férias Vencidas
- D)** Saldo de Salário + Férias Vencidas + Férias Proporcionais + 13º Salário + Saque de FGTS

Questão 15:

Resposta aberta de acordo com a Legislação Trabalhista. Serão consideradas quaisquer alterações na legislação que forem explicadas.

Natal/RN, 03 de dezembro de 2019.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN Gerência
de Desenvolvimento de Pessoas

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

Departamento Regional do Rio Grande do Norte
Rua São Tomé, 444. Cidade Alta, Natal-RN. CEP 59025-030
Tel.: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br