

PROCESSO SELETIVO EXTERNO – 08/2021

2ª Etapa – Prova de Conhecimento

GABARITO

Consultor - Comercial - Jurisdição: Mossoró									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D	C	B	A	B	A	E	E	C	B

QUESTÃO 11

Escreva uma carta comercial para o secretário de educação do RN. Além da estrutura própria de uma carta comercial, a sua correspondência deverá conter:

- a) uma descrição/apresentação do Senac RN, empresa a qual você trabalha;
- b) algumas atividades que o Senac RN desenvolve no setor de educação;
- c) a intenção do Senac RN de estabelecer uma parceria com a secretaria para oferta de cursos profissionalizantes. As informações podem ser fictícias.
(Seu texto deve ter no mínimo 15 e no máximo 20 linhas).

Redação de uma carta estruturada contendo a descrição do Senac, as atividades que são ofertadas, e a intenção de parceria.

QUESTÃO 12

O Senac RN é um centro educacional profissionalizante que chega a formar mais de 4 mil alunos por ano nos mais diversos cursos do comércio, serviços e turismo.

Uma de suas operações é a venda corporativa, na qual é ofertado cursos customizados conforme a necessidade das empresas, baseado numa venda consultiva.

Dessa forma, defina venda consultiva, citando as etapas do modelo e o que consiste cada uma delas.

(Utilize apenas o limite de linhas abaixo).

Nas vendas consultivas, o vendedor faz a função de consultor. Em vez de apenas “empurrar” o serviço ou produto a qualquer custo ao cliente, ele entende o que a empresa procura, quais são as suas reais necessidades, analisando de que maneira pode ajudá-la e se dispõe a encontrar a solução correta.

Do mesmo modo que na consultoria, o mercado é estudado: considera-se o nicho de trabalho e de que forma a empresa se posiciona nele.



Depois de levantar todos esses dados relevantes, o vendedor avalia e indica como os produtos ou serviços vão fazer sentido ao cliente.

A venda consultiva é uma estratégia que considera as necessidades do consumidor como prioridade. O objetivo é compreender a realidade do cliente e ajudá-lo a encontrar as melhores soluções.

Prospecção de clientes: *entrar em contato com consumidores em potencial. Os vendedores fazem ligações para os Leads que possuem mais qualidade e potencial de fechamento — aqueles que estão mais prontos para receberem uma oferta comercial.*

Sondagem de necessidades: *uma etapa da fase de prospecção em que o vendedor precisa descobrir os problemas que o seu potencial cliente precisa resolver e de que maneira as soluções que ele oferece podem ajudar.*

Apresentação do produto: *apresentar ao cliente o que vc entrega de solução para as necessidades ou desejos dele. Mostrando os diferenciais e vantagens e funcionalidades do produto.*

Contorno de objeções: *argumentações trazidas pelo vendedor fortalecendo as necessidades do cliente frente a contestação que ele demonstrou em relação aos produtos apresentados. A objeção de vendas está atrelada à insegurança ou quantidade insuficiente de informação para que o negócio seja fechado.*

Pós-venda: *a parte do atendimento ao cliente que reúne as estratégias pensadas para melhorar a experiência após a compra de um produto ou contratação de um serviço. O objetivo é manter um relacionamento duradouro com os clientes, sempre correspondendo às suas expectativas e necessidades.*

Natal/RN, 02 de dezembro de 2021

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

Gerência de Desenvolvimento de Pessoas