

PROCESSO SELETIVO EXTERNO – 09/2021

2ª Etapa – Prova de Conhecimento

GABARITO

ASSISTENTE DE ÁREA - COMERCIAL – Jurisdição: Natal									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D	A	D	C	B	A	C	D	C	B

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

Natal/RN, 07 de fevereiro de 2022

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

Gerência de Desenvolvimento de Pessoas