

PROCESSO SELETIVO EXTERNO – 04/2022

2ª Etapa – Prova de Conhecimento

RESULTADO PRELIMINAR

Assistente I – Operador de Telemarketing - Jurisdição: Natal	
NOME DO CANDIDATO	NOTA
LUCIANA DE ARAÚJO FREITAS RESENDE	8,9
ALISSON JOSÉ DE FREITAS SILVA	8,4
MATEUS ANDRÉ MATOS RODRIGUES VIEIRA	8,2
NATÁLIA LUIZE MOURA BARROS	8,2
VANESSA LIMA DA SILVA	8,0
JOELMA DA SILVA EPIFANIO	7,8
EVANDERSON LUCIANO DE OLIVEIRA	7,7
ANA KATHERINE DANTAS BARRETO	7,3
AVANILDA GARCIA ARAUJO DE MEDEIROS	7,2
THAÍNA MIRANDA SILVA	7,2
TATIANA DE SOUZA PATRÍCIO	7,1
CARLOS GABRIEL PEREIRA XAVIER	6,7
ODENILSON SILVA DO NASCIMENTO	6,7
TAISE TAVARES PINHEIRO	6,1
ANA EMILIA DE LIMA GURGEL	5,7
JULIKELLY MEDEIROS DE LIMA	5,4
MARIA CECILIA SILVA DE OLIVEIRA ASFORA	4,7

GABARITO

Assistente I – Operador de Telemarketing - Jurisdição: Natal									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B	E	B	A	E	A	C	B	D	E

QUESTÃO 11

Você recebeu uma mensagem de um aluno do Senac RN via e-mail através do e-mail “faleconoscoSenac” com a seguinte mensagem:

“- Meu nome é Ana Maria da Silva, estou matriculada no curso de idiomas na turma English Express 2, na Unidade Zona Sul e gostaria de saber quando iniciam as aulas”.

Dessa forma, responda:

- a) Quais informações você precisa averiguar antes de responder ao e-mail;
b) Padronize uma resposta para este e-mail utilizando a linguagem culta.



Análise do processo de consulta de dados do cliente, confirmação da turma via sistema educacional. Resposta a mensagem se referindo a aluna pelo nome, informando os dados de sua turma e juntamente com eles o horário.

Finalizar o email perguntando se pode ajudar em mais alguma coisa e se despedindo de forma cordial e atenciosa, assinando o email, utilizando a assinatura eletrônica da empresa e o nome e contato do atendente.

QUESTÃO 12

Sabe-se que atualmente as unidades de atendimento telefônico vem se aperfeiçoando e as empresas passaram a atender aos clientes e ao público de interesse utilizando plataformas de múltiplos canais de atendimento. Dessa forma, defina o que é plataforma de múltiplos canais de atendimento, quais são as suas vantagens (cite 3 vantagens).

É um sistema de atendimento ao cliente ampliado, trazendo vários canais de comunicação entre o consumidor e a empresa, podendo atender seus clientes via redes sociais, chat, telefone e WhatsApp, dentre outros.

Vantagens:

- estar sempre conectado ao cliente
- uso de Whatsapp direto com o cliente
- atendimentos automáticos e eletrônicos sem interferência humana
- 24 horas por 7 dias na semana
- integração dos canais
- dentre outros

Natal/RN, 19 de agosto de 2022

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

Núcleo de Gestão de Pessoas