

PROCESSO SELETIVO EXTERNO – 04/2022

2ª Etapa – Prova de Conhecimento

RESULTADO PRELIMINAR

Assistente I – Administrativo - Jurisdição: Natal	
NOME DO CANDIDATO	NOTA
TATIANE DA SILVA CANDIDO	9,5
IVAN LÚCIO DE CARVALHO NETO	8,5
SARA COSTA DA SILVA	8,5
YASMIM RODRIGUES DE SOUZA	8,0
ALANA PRISCILA PEREIRA GOMES	7,5
ARTHUR RODRIGO FRANÇA DA SILVA	7,5
ÉRICA ROSE DE ARAÚJO OLÍVIO	7,5
JOYCE DA COSTA SILVA	7,5
JULIANI LISBOA	7,5
PATRICIA CARLA OLIVEIRA DE SOUZA	7,5
EDVALMIR PEREIRA DA SILVA GOMES	7,0
GABRIEL FELIPE DA SILVA	7,0
LUANA RAQUEL DE LIMA	7,0
SILVIO MANOEL DO NASCIMENTO NETO	7,0
VICTOR FELIPE GUEDES OLIVEIRA DE LIMA	7,0
DANIEL SOUZA DA CRUZ	6,5
FELIPE CÉSAR DE AGUIAR ALVES	6,5
KELLY CRISTINA FREIRE DOS SANTOS LIMA	6,5
MIGUEL NETO SENA DE FREITAS	6,5
HELEN CAMILA FRANÇA SANTIAGO	6,0
IARA CAROLINE ALMEIDA DA SILVA	6,0
KATIENE MARIA BORGES CAVALCANTE	6,0
PEDRO HENRIQUE MOREIRA VARELA	6,0
RAFAELA SILVA DO NASCIMENTO	6,0
VICTORIA ISABELA COSTA DA SILVA	6,0
ELISÂNGELA FERREIRA DA COSTA DE SOUZA	5,5
EMMANUEL MARTINS BEZERRA	5,5
KELLY AMARAL DE SOUZA	5,5
LÍLIAN R. S. TAVARES CRISANTO	5,5
PAULA YASMIM DO CARMO CAVALCANTI	5,5
RITA DE CÁSSIA DA SILVA GAMA	5,5
CAROLINA BEMVINDO PAQUEROTE DE LIMA	5,0
MAILSON GUILHERME ROBERTO CAVALCANTE	5,0



RAPHAEL DE SOUZA CAPARICA DA SILVA	5,0
RICHARDSON ANDRE GADELHA	5,0
SAIONARA PRISCILA LUCAS SARAIVA	5,0
THAÍNA MIRANDA SILVA	5,0
ALICE BRUNELY LOPES ALVES	4,5
DÓRIS MAYRA PEREIRA DAVI	4,5
FRANCIANE CASTRO	4,5
GLAUCIO DA COSTA FERNANDES	4,5
TALYS TAVARES DE OLIVEIRA	4,5
JOSÉ DANIEL FERREIRA	4,0
LUANA DE ARAÚJO ALVES	4,0
ANDREA RIBEIRO DA SILVA PRADO	3,5
JORRAYNA LARISSA ANDRADE GOMES	3,5
WILLIANE BRITO DO NASCIMENTO	3,5
FABIO LIMA DO NASCIMENTO	3,0
LIEBERT ECLISTON NASCIMENTO DA SILVA	3,0
ZIDENIZE DANTAS DA SILVA	3,0
RAYANY DA SILVA AUGUSTO	2,0
ILMA DA COSTA DANTAS SOUZA	1,5

GABARITO

Assistente I - Administrativo - Jurisdição: Natal									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E	B	D	B	C	D	D	B	D	D
11	12	13	14	15					
A	E	B	B	A					

AVALIAÇÃO ESCRITA

A empatia no ambiente de trabalho é considerada uma soft skill, uma vez que é uma habilidade essencial para um bom convívio com os colegas. E ela se faz necessária tanto nas relações diárias como nas demandas e tarefas de trabalho.

Considerando texto acima, descreva na sua opinião qual a importância da empatia para o trabalho.

A empatia no trabalho representa a capacidade das pessoas compreenderem umas às outras no ambiente corporativo, considerando as opiniões, ponto de vista e emoções dos colegas de trabalho e exige uma boa comunicação entre as partes.

A boa relação entre os colaboradores é essencial para reduzir o nível de stress na empresa. Afinal de contas, ao saber que pode contar com a equipe, é natural que o

profissional se sinta mais confortável e acolhido dentro da empresa. E isso se reflete tanto na satisfação com o trabalho como em seu estresse no cotidiano.

A atuação profissional melhora bastante e além de ser mais produtivo, o colaborador satisfeito com o emprego é um melhor parceiro, e pode até se tornar um funcionário inovador.

Assistente II – Comercial - Jurisdição: Natal	
NOME DO CANDIDATO	NOTA
TALITA TAVARES DE OLIVEIRA	8,4
GABRIEL FELIPE DA SILVA	8,3
JARDELINE MAIRA FERNANDES DE ASSIS	7,9
ANNE MICHELE ARAUJO BEZERRA DE MELO	7,8
MAILSON GUILHERME ROBERTO CAVALCANTE	7,6
ALINE ISABELLE JULIÃO CAVALCANTI	7,2
MIGUEL NETO SENA DE FREITAS	7,2
ALICE ANNE SOUZA GUIMARÃES	7,1
ELIEZER ALVES	6,8
WESLEYN LUIZ EVANGELISTA DA SILVA	6,2
MILTON HENRIQUE RAMOS DA SILVA	6,1
CLAUDIA MIRANDA DA SILVA OLIVEIRA	6,0
RAILSON FRANÇA DOS SANTOS	6,0
ARIDIANE PEREIRA DA SILVA	5,6
BIANCA PATRICIO	5,6
GLAUCIO DA COSTA FERNANDES	5,6
AVANILDA GARCIA ARAUJO DE MEDEIROS	5,4
RICHARDSON ANDRE GADELHA	5,0
ADRIENNY KEETLHEN MOREIRA DE LIMA	4,4
ALICE BRUNELY LOPES ALVES	3,8

GABARITO

Assistente II – Comercial - Jurisdição: Natal									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B	D	B	A	E	A	C	B	D	D

QUESTÃO 11

O Senac oferta diversos cursos na área de gastronomia, dentre eles o curso de Cozinheiro. Suponha-se que você é assistente comercial da unidade a qual esse curso é executado e você precisa ir em busca de pessoas interessadas em se matricular.

Quais estratégias de captação de novos clientes você usaria para oferecer esse curso? (Cite pelo menos 3) Quais seriam os argumentos que você poderia utilizar para mostrar ao futuro aluno que a opção dele pelo Senac seria assertiva? (Cite pelo menos 3).

(Caso você não conheça o curso, poderá criar os argumentos).

Estratégias:

Ir em busca do público-alvo do curso através de ligações e contatos com restaurantes, lanchonetes e bares. Buscar manter contato com a base de alunos cadastrados em registros internos, capturar leads de pessoas que procuram o Senac e que estão interessados nesse curso, entrar em contato com leads capturados pelo marketing, ir em escolas para apresentar o curso.

Argumentos:

Instituição de credibilidade no mercado, curso com a maior carga horária prática, uso do hotel escola, instalações físicas com os melhores equipamentos, forma de pagamento.

QUESTÃO 12

A experiência do cliente é o fator determinante para sua satisfação ou insatisfação. Para que ela seja completa, positiva e supere as expectativas, é necessário um atendimento bem estruturado que suporte essa experiência do início ao fim.

Dessa forma, explique o que é experiência do cliente e como a pessoa que realiza o primeiro atendimento ao cliente pode colaborar para que esse momento seja de excelência. (Utilize apenas o limite de linhas abaixo).

Conceito:

É o conjunto de percepções que o consumidor tem sobre uma empresa a qual ele passa a ser cliente após algum tipo de interação com ela. Tanto antes da compra como após a compra. É toda a jornada que o cliente passa, desde o primeiro interesse até o uso do produto.

Atendimento:

Atender o cliente com atenção, conhecimento técnico a respeito do que está sendo ofertado, simpatia, gentileza e buscar sempre entender as suas reais necessidades e como a empresa poderá gerar uma boa experiência a ele.

Natal/RN, 24 de agosto de 2022

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

Núcleo de Gestão de Pessoas