

PROCESSO SELETIVO EXTERNO – 07/2022

2ª Etapa – Prova de Conhecimento

GABARITO									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	D	C	B	E	C	A	E	B	C

QUESTÃO 11

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 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

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, 23 de novembro de 2022

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

Núcleo de Gestão de Pessoas