

AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO - 07/2023

2ª Etapa - Prova de Conhecimento

ASSISTENTE I - OPERADOR DE TELEMARKETING - JURISDIÇÃO: NATAL RN

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

QUESTÃO 11:

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

QUESTÃO 12:

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

“- Meu nome é José, estou matriculada no curso de idiomas na turma English Express 1 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 o horário. Finalizar o e-mail perguntando se pode ajudar em mais alguma coisa e se despedindo de forma cordial e atenciosa, assinando o e-mail, utilizando a assinatura eletrônica da empresa e o nome e contato do atendente.

NATAL/RN, 06 de setembro de 2023

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - AR/RN

Núcleo de Gestão de Pessoa