



PROCESSO SELETIVO EXTERNO – 02/2018

2ª Etapa – Prova de Conhecimento

GABARITO

TÉCNICO OPERACIONAL III – NOVOS NEGÓCIOS

QUESTÕES: 1 a 5 (Subjetivas – 1 ponto cada questão)

Questão 1 - Chave de resposta:

VENDA, É UM PROCESSO DE NEGOCIAÇÃO ONDE SÃO REALIZADAS AS OPERAÇÕES DE ENTREGA DE UM DETERMINADO BEM OU SERVIÇO A UM TERCEIRO PELA CONTRAPARTIDA DE CERTO VALOR, NORMALMENTE EXPRESSO EM VALORES FINANCEIROS. (Fonte: Livro – VENDAS Técnicas de trabalho e mercado).

Questão 2 - Chave de resposta:

BASICAMENTE PARA SE TORNAR UM BOM PROFISSIONAL NA ÁREA COMERCIAL O PROFISSIONAL DEVE SER ORGANIZADO, CONHECER OS PRODUTOS E/OU SERVIÇOS, CONHECER A CONCORRÊNCIA E CONHECER O PERFIL DOS CLIENTES. (Fonte: Livro – VENDAS Técnicas de trabalho e mercado).

Questão 3 - Chave de resposta:

O PAPEL DO PROFISSIONAL DE VENDAS É AGILIZAR O PROCESSO DA COMUNICAÇÃO, PROCURANDO MOSTRAR AO COMPRADOR OS BENEFÍCIOS DE UMA DETERMINADA MERCADORIA E/OU SERVIÇO. SUA META É ATENDER ÀS NECESSIDADES DO CLIENTE, OBTENDO UM NÍVEL DE SATISFAÇÃO ALTO QUE ESTIMULARÁ SEU RETORNO E, POR CONSEQUENTE, NOVAS VENDAS. (Fonte: Livro – VENDAS Técnicas de trabalho e mercado).

Questão 4 - Chave de resposta:

AS OBJEÇÕES NO PROCESSO DA VENDA SÃO SINAIS DE INTERESSE DO CLIENTE PELO PRODUTO E/OU SERVIÇO ONDE SERÁ NECESSÁRIO ARGUMENTAR COM CUIDADO POIS SÃO PROBLEMAS QUE PRECISAM SER SOLUCIONADOS PARA QUE SE POSSA OCORRER O FECHAMENTO DA VENDA. (Fonte: Livro – VENDAS Técnicas de trabalho e mercado).

Questão 5 - Chave de resposta:

O PROCESSO DA VENDA SE DIVIDE BASICAMENTE EM PRÉ-VENDA, VENDA E PÓS-VENDA.

- A PRÉ-VENDA É A FASE ONDE O VENDEDOR DEVERÁ FAZER AS ANÁLISES E PLANEJAMENTO QUE IRAM AUXILIAR NA VENDA;
- VENDA É O PROCESSO ONDE O PROFISSIONAL IRÁ APRESENTAR OS PRODUTOS E/OU SERVIÇOS, DEMONSTRAR SUAS CARACTERÍSTICAS E BENEFÍCIOS, DIALOGAR COM O CLIENTE E NEGOCIAR A VENDA;
- PÓS-VENDA, O VENDEDOR DEVE DAR AO CLIENTE TODAS AS INFORMAÇÕES QUE EVENTUALMENTE AINDA NÃO TENHAM SIDO PASSADAS SOBRE MODO DE USO, RECURSOS, ACESSÓRIOS DO PRODUTO, GARANTIAS, MANUTENÇÃO, ASSISTÊNCIA TÉCNICA, ETC. (Fonte: Livro – VENDAS Técnicas de trabalho e mercado).



QUESTÕES: 6 a 15 (Objetivas – 0,5 ponto cada questão)

Técnico Operacional III – Novos Negócios - Portaria – Jurisdição: Administração Regional	
QUESTÃO	RESPOSTAS
06	E
07	C
08	E
09	C
10	A
11	B
12	C
13	E
14	E
15	B

Assistente Administrativo - Atendimento - Jurisdição: Senac Natal e Grande Natal	
QUESTÃO	RESPOSTAS
1	C
2	A
3	C
4	C
5	B
6	B
7	A
8	A
9	C
10	D
11	D
12	A
13	A
14	B
15	C
16	D
17	D
18	C
19	B
20	D

Natal/RN, 14 de Maio de 2018.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN
Gerência de Desenvolvimento de Pessoas