

## **FICHA DE TRABALHO**

### **Responda de forma clara e precisa às questões apresentadas.**

1. Indica se são verdadeiras ou falsas as seguintes afirmações.

\_\_\_\_\_ 1.1. No atendimento direto ao público devemos improvisar.

\_\_\_\_\_ 1.2. Devemos manter o contato visual ao comunicar com o cliente.

\_\_\_\_\_ 1.3. A iniciativa do cumprimento deve ser do cliente.

\_\_\_\_\_ 1.4. A excelência no atendimento é um elemento diferenciador em termos competitivos.

\_\_\_\_\_ 1.5. Devemos antecipar os desejos dos clientes e ter boa vontade com as suas necessidades.

\_\_\_\_\_ 1.6. As atitudes do profissional de atendimento devem ser orientadas conforme o tipo de cliente e de acordo com a sua postura.

\_\_\_\_\_ 1.7. Para a eficácia no atendimento, não é importante a relação que se estabelece com o cliente.

\_\_\_\_\_ 1.8. É importante que o atendedor conheça bem os produtos e o processo produtivo da empresa.

\_\_\_\_\_ 1.9. Uma aparência acolhedora e cooperativa não tem influência nos clientes.

\_\_\_\_\_ 1.10. A escuta ativa aplicada ao Atendimento ao Público encoraja o cliente/ utente a explicitar as suas necessidades,

\_\_\_\_\_ 1.11. Delinear e implementar uma estratégia de atendimento ao público é apenas competência do atendedor e não da gestão da empresa.

\_\_\_\_\_ 1.12. Devem ser colocadas questões eficazes para compreender as situações dos seus clientes e aquilo de que eles realmente necessitam.

\_\_\_\_\_ 1.13. Deve ser privilegiado o uso de expressões positivas na comunicação com o cliente.

\_\_\_\_\_ 1.14. A entoação, volume e timbre da voz não exercem influência na compreensão da mensagem emitida.

\_\_\_\_\_ 1.15. A informação de retorno é uma ação que permite ao recetor proceder aos esclarecimentos necessários à boa percepção da mensagem.

\_\_\_\_\_ 1.16. Comunicação não verbal integra todos os meios de comunicação de que o ser humano se serve para comunicar, incluindo a fala.

\_\_\_\_\_ 1.17. Comunicação é todo o processo de transmissão e de troca de mensagens entre os seres humanos.

\_\_\_\_\_ 1.18. O emissor é quem recebe a mensagem.

- \_\_\_\_\_ 1.19. Não é possível comunicar sem que se conheça o significado daquilo que se comunica.
- \_\_\_\_\_ 1.20. Só comunicamos através da linguagem escrita.
- \_\_\_\_\_ 1.21. Deve-se falar em tom moderado e calmo.
- \_\_\_\_\_ 1.22. Em qualquer situação devemos estar sempre bem apresentáveis.
- \_\_\_\_\_ 1.23. Uma combinação equilibrada entre boa educação, simplicidade, graciosidade e naturalidade é a melhor forma de uma imagem negativa.
- \_\_\_\_\_ 1.24. Quando cumprimentamos devemos manter um contato visual, sorrir e adotar uma postura firme.
- \_\_\_\_\_ 1.25. Cruzar os braços ou colocar as mãos nos bolsos transmite segurança.

2. Quais são as etapas do atendimento?

---



---



---



---



---



---



---

3. Quais são os diferentes tipos de público?

---



---



---

4. Transforme a fórmula negativa em positiva.

FORMULA POSITIVA	FORMULA NEGATIVA
Não percebo a sua pergunta.....	
É uma situação muito complicada.	
Se continua a interromper-me não me consegue perceber.	
Assim é difícil tratar do problema porque se esqueceu do requerimento.	
Percebeu o que eu disse ou não percebeu nada?	

5. Encontre nesta sopa de letras as 15 palavras sobre técnicas de atendimento.

V	I	C	Y	S	Q	H	Z	V	I	M	U	W	T	C	C	E
P	E	S	S	I	M	I	S	T	A	N	O	Y	C	O	V	Z
R	P	H	A	O	Z	P	C	R	Z	P	L	R	B	N	S	C
P	E	R	I	I	Z	D	E	T	E	O	I	U	E	F	I	F
I	R	C	M	C	U	J	T	E	E	C	D	Z	E	L	L	B
Z	M	O	L	Y	N	D	I	I	M	C	E	E	V	I	E	E
X	B	P	T	A	X	O	C	M	A	U	N	Ç	H	T	N	C
R	L	O	U	E	M	U	O	O	B	M	T	E	A	U	C	O
Q	B	O	S	L	L	A	N	S	C	P	I	X	W	O	I	R
V	M	T	T	F	S	A	Ç	O	N	R	F	P	O	S	O	T
D	E	S	P	E	D	I	D	A	Y	I	I	R	B	O	S	E
C	Y	D	M	U	O	U	V	O	O	M	C	E	E	S	O	S
I	Y	Y	H	E	U	V	E	O	R	E	A	S	E	E	K	I
Z	E	A	Y	M	Y	J	U	A	L	N	Ç	S	N	O	U	A
U	Q	F	V	J	G	Y	Y	A	J	T	A	O	M	N	G	R
A	T	E	N	D	I	M	E	N	T	O	O	E	E	E	O	F
Z	U	R	L	Q	L	F	N	E	Q	Y	Y	S	D	P	I	Q

--	--	--

## FICHA DE TRABALHO

### RESOLUÇÃO

1. Indica se são verdadeiras ou falsas as seguintes afirmações.

\_\_\_ **V** \_\_\_ 1.1. No atendimento direto ao público devemos improvisar.

\_\_\_ **V** \_\_\_ 1.2. Devemos manter o contato visual ao comunicar com o cliente.

\_\_\_ **F** \_\_\_ 1.3. A iniciativa do cumprimento deve ser do cliente.

\_\_\_ **V** \_\_\_ 1.4. A excelência no atendimento é um elemento diferenciador em termos competitivos.

\_\_\_ **V** \_\_\_ 1.5. Devemos antecipar os desejos dos clientes e ter boa vontade com as suas necessidades.

\_\_\_ **V** \_\_\_ 1.6. As atitudes do profissional de atendimento devem ser orientadas conforme o tipo de cliente e de acordo com a sua postura.

\_\_\_ **F** \_\_\_ 1.7. Para a eficácia no atendimento, não é importante a relação que se estabelece com o cliente.

\_\_\_ **V** \_\_\_ 1.8. É importante que o atendedor conheça bem os produtos e o processo produtivo da empresa.

\_\_\_ **F** \_\_\_ 1.9. Uma aparência acolhedora e cooperativa não tem influência nos clientes.

\_\_\_ **V** \_\_\_ 1.10. A escuta ativa aplicada ao Atendimento ao Público encoraja o cliente/utente a explicitar as suas necessidades,

\_\_\_ **F** \_\_\_ 1.11. Delinear e implementar uma estratégia de atendimento ao público é apenas competência do atendedor e não da gestão da empresa.

\_\_\_ **V** \_\_\_ 1.12. Devem ser colocadas questões eficazes para compreender as situações dos seus clientes e aquilo de que eles realmente necessitam.

\_\_\_ **V** \_\_\_ 1.13. Deve ser privilegiado o uso de expressões positivas na comunicação com o cliente.

\_\_\_ **F** \_\_\_ 1.14. A entoação, volume e timbre da voz não exercem influência na compreensão da mensagem emitida.

\_\_\_ **V** \_\_\_ 1.15. A informação de retorno é uma ação que permite ao recetor proceder aos esclarecimentos necessários à boa percepção da mensagem.

\_\_\_ **F** \_\_\_ 1.16. Comunicação não verbal integra todos os meios de comunicação de que o ser humano se serve para comunicar, incluindo a fala.

\_\_\_ **V** \_\_\_ 1.17. Comunicação é todo o processo de transmissão e de troca de mensagens entre os seres humanos.

\_\_\_ **F** \_\_\_ 1.18. O emissor é quem recebe a mensagem.

\_\_\_ **V** \_\_\_ 1.19. Não é possível comunicar sem que se conheça o significado daquilo que se comunica.

- \_\_\_ **F** \_\_\_ 1.20. Só comunicamos através da linguagem escrita.
- \_\_\_ **V** \_\_\_ 1.21. Deve-se falar em tom moderado e calmo.
- \_\_\_ **V** \_\_\_ 1.22. Em qualquer situação devemos estar sempre bem apresentáveis.
- \_\_\_ **F** \_\_\_ 1.23. Uma combinação equilibrada entre boa educação, simplicidade, graciosidade e naturalidade é a melhor forma de uma imagem negativa.
- \_\_\_ **V** \_\_\_ 1.24. Quando cumprimentamos devemos manter um contato visual, sorrir e adotar uma postura firme.
- \_\_\_ **F** \_\_\_ 1.25. Cruzar os braços ou colocar as mãos nos bolsos transmite segurança.

2. Quais são as etapas do atendimento?

Etapa 1 - Recepção do cliente: Desenvolvimento de confiança.

Etapa 2 - Prestação do serviço solicitado: Identificação das necessidades;

Etapa 3 - Tratamento das objeções ou tratamento das reclamações: Fase da argumentação, fase do fecho da venda, conclusão da prestação do serviço;

Etapa 4 – Despedida: Fase de satisfação e da avaliação, início da fidelização.

3. Quais são os diferentes tipos de público?

Cético; pessimista; impulsivo; indeciso; teimoso; metódico; silencioso; protelador e o conflituoso.

4. Encontre nesta sopa de letras as 15 palavras sobre técnicas de atendimento.



CORTESIA PESSIMISTA RECLAMAÇÃO IMPULSIVO ATENDIMENTO	RECEÇÃO CETICO SILENCIOSO CONFLITUOSO PROTELADOR	TEIMOSO IDENTIFICA EXPRESSÕES DESPEDIDA CUMPRIMENTO
--	--	---

5. Transforme a fórmula negativa em fórmula positiva.

FORMULA POSITIVA	FORMULA NEGATIVA
Não percebo a sua pergunta.....	<b>Por favor, seja mais claro.</b>
É uma situação muito complicada.	<b>É uma situação que vamos resolver.</b>
Se continua a interromper-me não me consegue perceber.	<b>Por favor, deve estar em silêncio para me ouvir.</b>
Assim é difícil tratar do problema porque se esqueceu do requerimento.	<b>Deverá tratar do requerimento para darmos seguimento a este assunto.</b>
Percebeu o que eu disse ou não percebeu nada?	<b>Vou ser mais claro(a).</b>