

AGENTE DE TELEMARKETING

Escreva seu nome e número de inscrição de forma legível nos locais indicados:

Nome do(a) Candidato(a)

Nº de inscrição

Este caderno de questões está assim constituído:

DISCIPLINAS	Nº QUESTÕES
Língua Portuguesa	10
Matemática	10
Conhecimentos Gerais e Específicos	20
Total de questões	40

INSTRUÇÕES:

- Confira devidamente o material (CARTÃO DE RESPOSTAS e CADERNO DE QUESTÕES); se houver falha, solicite a presença do fiscal.
- Confira seus dados no CARTÃO DE RESPOSTAS: NOME, Nº da INSCRIÇÃO e EMPREGO. ASSINE no espaço indicado na frente do cartão.
- O CARTÃO DE RESPOSTAS deverá ser preenchido a caneta esferográfica, azul ou preta, ponta grossa, sem rasuras e apenas uma **ÚNICA** alternativa poderá ser marcada em cada questão. Não amasse nem dobre o CARTÃO DE RESPOSTAS; evite usar borracha. É vedada a substituição do CARTÃO DE RESPOSTAS decorrente de erro cometido por candidato.
- Durante a prova, não é permitida a comunicação entre candidatos nem a utilização de máquina calculadora e/ou similares, livros, anotações, régua de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.
- Se o CARTÃO DE RESPOSTAS contiver maior número de questões, preencha apenas as correspondentes à sua prova; as demais ficam em branco.
- O tempo de duração da prova será de **até 4 horas**, já incluído o tempo para preenchimento do cartão de respostas.
- Ao final dos trabalhos, **DEVOLVA** ao Fiscal da sala, juntamente com o CARTÃO DE RESPOSTAS devidamente preenchido e assinado, o CADERNO DE QUESTÕES, tendo em vista a obrigatoriedade de arquivo na Ask! Companhia Nacional de Call Center.
- A parte destacável no final desta capa, que serve para copiar as suas respostas, somente poderá ser destacada no ato da entrega do material na mesa do fiscal.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer no recinto, a fim de acompanhar os fiscais até a coordenação para o lacre dos envelopes, sendo liberados quando concluído.
- Direitos autorais reservados à Objetiva Concursos Ltda. Proibida a reprodução, ainda que parcial, sem autorização prévia.

✂..... (dobre e destaque esta parte para copiar suas respostas)

01	<input type="checkbox"/>	02	<input type="checkbox"/>	03	<input type="checkbox"/>	04	<input type="checkbox"/>	05	<input type="checkbox"/>	06	<input type="checkbox"/>	07	<input type="checkbox"/>	08	<input type="checkbox"/>	09	<input type="checkbox"/>	10	<input type="checkbox"/>
11	<input type="checkbox"/>	12	<input type="checkbox"/>	13	<input type="checkbox"/>	14	<input type="checkbox"/>	15	<input type="checkbox"/>	16	<input type="checkbox"/>	17	<input type="checkbox"/>	18	<input type="checkbox"/>	19	<input type="checkbox"/>	20	<input type="checkbox"/>
21	<input type="checkbox"/>	22	<input type="checkbox"/>	23	<input type="checkbox"/>	24	<input type="checkbox"/>	25	<input type="checkbox"/>	26	<input type="checkbox"/>	27	<input type="checkbox"/>	28	<input type="checkbox"/>	29	<input type="checkbox"/>	30	<input type="checkbox"/>
31	<input type="checkbox"/>	32	<input type="checkbox"/>	33	<input type="checkbox"/>	34	<input type="checkbox"/>	35	<input type="checkbox"/>	36	<input type="checkbox"/>	37	<input type="checkbox"/>	38	<input type="checkbox"/>	39	<input type="checkbox"/>	40	<input type="checkbox"/>

LÍNGUA PORTUGUESA

O *marketing* vem evoluindo ao longo dos últimos anos, na tentativa de tornar o relacionamento com o cliente o mais próximo possível. Seguindo tal evolução, o *marketing* direto surgiu a fim de suprir a necessidade de aproximação entre a empresa e o cliente. O *marketing* direto é considerado qualquer meio de comunicação ou propaganda de caráter interativo que possibilite a geração de uma resposta mensurável. A Associação Brasileira de *Marketing* Direto afirma que o *marketing* direto integra-se à disciplina de *Marketing* cuja comunicação acontece por meio de uma ou mais mídias para obter uma resposta ou transação mensurável junto a públicos específicos, ou simplesmente com o intuito de criar uma ação de relacionamento que resulte em um contato com o público visado.

No Brasil, segundo a Associação Brasileira de *Marketing* Direto (2009), esse nicho de mercado cresceu em média 12,7% ao ano nos oito primeiros anos do novo milênio. Em 2008, ações de *marketing* direto foram responsáveis por 19,5 bilhões de reais da receita nacional, com destaque para o ramo de Internet, com 23,9% do total das receitas, e do setor de *telemarketing*, com a contribuição de 23,1%, seguidas por outras atividades de relacionamento direto com o cliente.

É por meio do *call center* que praticamente todas as empresas, de qualquer tamanho ou mercado, podem obter melhoras significativas no relacionamento com seus clientes e nas vendas de serviços ou produtos. O principal órgão regulamentador das ações de *marketing* por telefone no país é a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), que conceitua *telemarketing* como toda e qualquer central de atendimento destinada ao contato com consumidores ou *prospects*. Esse contato pode ser estabelecido de forma ativa (da empresa para o cliente) ou receptiva (do cliente para a empresa), usando telefone e outros canais de comunicação.

<http://www.revistabrasileiramarkeing.org/>... - adaptado.

1) Em conformidade com o texto, marcar C para as afirmativas Certas, E para as Erradas e, após, assinalar a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- () *Marketing* direto é qualquer meio de comunicação ou propaganda de caráter interativo que gere uma resposta que possa ser medida.
- () O *marketing* direto surgiu a partir da necessidade de aproximação entre empresa e cliente.
- () O contato de *telemarketing* pode ser realizado de forma ativa (cliente entra em contato com a empresa) ou de forma receptiva (empresa entra em contato com o cliente).

- a) C - E - C.
- b) E - C - E.
- c) C - C - C.
- d) C - C - E.
- e) E - E - C.

2) No fragmento "... ou simplesmente com o intuito de criar uma ação...", o termo sublinhado significa, EXCETO:

- a) Objetivo.
- b) Intenção.
- c) Necessidade.
- d) Meta.
- e) Propósito.

3) Assinalar a alternativa em que o emprego da crase está INCORRETO:

- a) A importância dos *call centers* como forma de comunicação de *marketing* e a sua expansão no mercado conduziram à necessidade de se investigar o *telemarketing* à luz da percepção dos consumidores.
- b) O estudo tem sua importância no tocante à aplicabilidade dos seus resultados com os gestores de *call centers*.
- c) Ao ser realizada a seleção do público a ser atingido, o anúncio precisa ser elaborado de forma a dirigir-se ao seu público-alvo ou à situação específica.
- d) É mais favorável à empresa encerrar a ligação de forma cordial, para que não se crie uma má imagem para o cliente.
- e) Tal fato corrobora à fundamentação teórica deste artigo, no tocante ao crescimento de empresas de *telemarketing*.

4) Assinalar a alternativa em que o emprego da expressão sublinhada está CORRETO:

- a) Essa comodidade proporcionada ao cliente facilita a realização de negócios, porque o cliente não precisará se deslocar e perder tempo nesse deslocamento.
- b) As consequências da propaganda sobre o *telemarketing* no estilo ativo dependem do seu efeito sobre a imagem da empresa, por quê o grau de receptividade a uma ligação de *telemarketing* ativo é diretamente proporcional à imagem que o interlocutor tem da empresa que está ligando.
- c) Além disso, é de caráter quantitativo, porquê trata dos dados estatisticamente.
- d) Caracteriza-se como do tipo *survey*, porquê se utiliza de uma amostra da população e de um instrumento na forma de questionário para a coleta dos dados.
- e) Tal fato não possui relação com a renda dos entrevistados, por que essa característica não interfere na decisão de compra, visto que, independentemente da renda, da escolaridade e da idade, todos demonstraram não aprovar/gostar de ligações com o objetivo de *telemarketing*.

5) Quanto à concordância, assinalar a alternativa CORRETA:

- a) Muitos pensam que, para serem um campeão de vendas, basta falar bem, mas é necessário muito treinamento.
- b) Antes de sentarmos à mesa para efetuarmos uma ação de *telemarketing* ativo ou receptivo, devemos ter em nossa mesa de trabalho todas as ferramentas importantes para nos ajudar a atender e seduzir o cliente.
- c) Lembre-se, o telefone deve ser utilizado para agendamento de visitas, e não para convencerem o cliente a comprar, porque, desta forma, o vendedor será muito mais produtivo.
- d) Fazer uma ligação de vendas não é apenas teclar os número no aparelho.
- e) Algumas empresas de *telemarketing* exige que os operadores estejam bem vestidos e perfumados.

6) Assinalar a alternativa em que há erro de grafia na(s) palavra(s):

- a) Carisma - chatear.
- b) Prestigiar - urgência.
- c) Potencializar - avançar.
- d) Execussão - proclamação.
- e) Concentração - neutralizar.

7) Assinalar a alternativa em que a palavra está acentuada CORRETAMENTE:

- a) Estratosféra.
- b) Boicotár.
- c) Carícia.
- d) Estratégicamente.
- e) Monotonía.

8) Assinalar a alternativa em que o termo sublinhado indica ideia de condição:

- a) A boa comunicação escrita depende de um bom planejamento do texto, mas depende, também, obviamente, de um domínio do idioma em que a mensagem será transmitida.
- b) Portanto, português – e não mais inglês – é pré-requisito ao mercado de trabalho.
- c) Se a mensagem foi compreendida pelo receptor, não há dúvida de que ele vai aderir à proposta.
- d) É necessário tratar bem o cliente, porque ele é quem faz a avaliação do atendimento.
- e) Estrategicamente, para que se tenha uma boa venda, fala-se calmamente, pois o cliente não gosta de pessoas ríspidas.

9) Assinalar a alternativa em que o termo sublinhado é classificado morfológicamente como substantivo:

- a) "... segundo a Associação Brasileira de *Marketing* Direto..."
- b) "É por meio do *call center* que praticamente todas as empresas..."
- c) "... o *marketing* direto integra-se à disciplina de *Marketing* cuja comunicação..."
- d) "... o *marketing* direto surgiu a fim de suprir..."
- e) "Esse contato pode ser estabelecido de forma ativa..."

10) Assinalar a alternativa em que o período está pontuado CORRETAMENTE:

- a) O estudante ou profissional, seja ele de qualquer área, precisa conhecer bem seu idioma e as normas de escrita para que possa elaborar textos concisos e bem estruturados que transmitam de forma clara seu objetivo, ponto de vista ou intenção.
- b) É sensível, no mundo contemporâneo a importância da comunicação escrita no dia a dia.
- c) Não é nenhum segredo que as melhores posições – em todas as profissões – são dadas, aos melhores comunicadores.
- d) Para estar sempre à frente é preciso falar, e principalmente, escrever bem.
- e) Hoje nos comunicamos cada vez, mais através da Internet, e-mail, fax, memorandos e cartas, e um texto bem escrito pode ser fundamental em muitas situações.

MATEMÁTICA

RASCUNHO

11) Em uma campanha de vacinação no ano de 2014, o setor de vacinação de determinado Município realizou 4 vacinas no dia 6 de outubro, 11 no dia 7 de outubro e 18 no dia 8 de outubro, de modo que a cada dia aumentava a quantidade de vacinas em progressão aritmética. Com base nessas informações, quantas vacinas foram realizadas no dia 28 de outubro desse mesmo ano?

- a) 144
- b) 158
- c) 151
- d) 165
- e) 172

12) Determinado capital foi aplicado a uma taxa de juros simples de 5% ao mês, durante um ano, gerando um montante de R\$ 2.800,00. Qual foi o valor do capital inicial aplicado?

- a) R\$ 780,00
- b) R\$ 1.750,00
- c) R\$ 1.800,00
- d) R\$ 2.300,00
- e) R\$ 2.520,00

13) Assinalar a alternativa que apresenta a taxa de juros simples anual proporcional a 8% ao mês:

- a) 74%
- b) 87%
- c) 82%
- d) 78%
- e) 96%

14) Um título de R\$ 25.000,00 foi descontado faltando 15 dias para o seu vencimento, a uma taxa de 2% ao dia. Sabendo-se que foi utilizado o desconto simples comercial, qual o valor do desconto?

- a) R\$ 7.500,00
- b) R\$ 4.325,00
- c) R\$ 2.250,00
- d) R\$ 9.320,00
- e) R\$ 11.730,00

15) Determinada rede de supermercados divulgou a quantidade de clientes que estiveram em compras nas lojas nos últimos 6 dias do ano de 2013:

Dias no mês de dezembro de 2013	Quantidade de clientes em compras
26	5.256
27	5.820
28	8.691
29	8.854
30	11.165
31	12.354

Qual a média diária de clientes em compras nesses 6 dias?

- a) 6.780
- b) 7.940
- c) 8.690
- d) 9.225
- e) 10.184

16) Determinada fábrica de calçados fabrica, em 4 dias, 7.200 pares de sapatos. Considerando-se a mesma proporção que a anterior, quantos dias levará para fabricar 46.800 pares de sapatos?

- a) 24
- b) 25
- c) 27
- d) 26
- e) 29

17) Determinado presídio possui capacidade máxima para 1.600 presos. Sabendo-se que está operando com 36% acima da sua capacidade máxima, quantos presos há nesse presídio?

- a) 2.000
- b) 2.048
- c) 2.144
- d) 2.159
- e) 2.176

18) Gabriel é vendedor em uma loja de eletrodomésticos e a porcentagem referente à sua comissão este mês foi o resultado da equação $2x^2 - 128 = 0$. Sabendo-se que a comissão é um acréscimo ao seu salário, quantos por cento Gabriel ganhou de comissão?

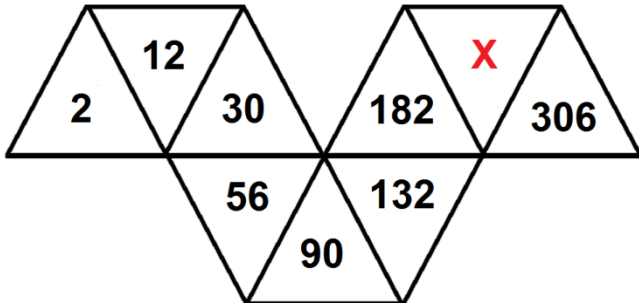
- a) -8
- b) 4
- c) -4
- d) 8
- e) 2

19) Assinalar a alternativa que apresenta o conjunto solução do sistema linear abaixo:

$$\begin{cases} x + 2y - z = 6 \\ 2x + 5y + z = 52 \\ -3x - 2y + 5z = 32 \end{cases}$$

- a) $S = \{(3, 7, 11)\}$
- b) $S = \{(2, 6, 8)\}$
- c) $S = \{(5, 7, 12)\}$
- d) $S = \{(6, 9, 15)\}$
- e) $S = \{(5, 12, 21)\}$

20) Assinalar a alternativa que apresenta o valor de x na sequência lógica abaixo:



- a) 195
- b) 200
- c) 240
- d) 262
- e) 300

CONHECIMENTOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Informática Atenção! Para responder às questões de Informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considerar que os programas mencionados encontram-se na versão Português-BR e, em sua configuração padrão de instalação, possuem licença de uso, o mouse está configurado para destros, um clique ou duplo clique correspondem ao botão esquerdo do mouse e teclar corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Dessa forma, as teclas de atalho, os menus, os submenus, as barras, os ícones e os demais itens que compõem os programas abordados nesta prova encontram-se na configuração padrão, conforme exposto anteriormente.

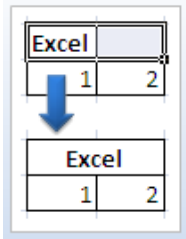
21) Em relação ao Windows Seven Professional, sobre a área de trabalho, assinalar a alternativa INCORRETA:

- a) Ao excluir um atalho da área de trabalho, o item original também será removido.
- b) É possível escolher os ícones que serão exibidos na área de trabalho.
- c) Um atalho é um ícone que representa um link para um item, em vez do item em si.
- d) É possível adicionar ícones da área de trabalho.
- e) É possível remover ícones da área de trabalho.

22) É utilizado no Word 2007 para copiar a formatação de um local e aplicá-lo a outro:

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)

23) A imagem abaixo apresenta um comando do Excel 2007 que associa as células selecionadas a uma célula maior e centraliza o conteúdo na nova célula. Esse comando é:



- a) Centralizar.
- b) Alinhar no meio.
- c) Diminuir recuo.
- d) Mesclar e Centralizar.
- e) Preencher.

24) No Outlook 2007, para enviar e receber itens, como e-mails, em todas as pastas, o usuário pode utilizar a tecla de função:

- a) F5
- b) F9
- c) F1
- d) F4
- e) F12

25) Um funcionário irá solicitar um dispositivo para o seu setor. Sabendo-se que, para seu trabalho, ele precisa imprimir documentos, digitalizar documentos e fazer fotocópias, qual dos seguintes dispositivos é o mais adequado?

- a) Impressora a laser.
- b) Impressora multifuncional.
- c) Scanner.
- d) Plotter.
- e) NoBreak.

26) Em abril de 2014, foi aprovada pelo Senado a Lei nº 12.965, o Marco Civil Regulatório da Internet. Em relação a essa lei, assinalar a alternativa CORRETA:

- a) O Marco Civil garante ao cidadão brasileiro o direito ao livre acesso à Internet de forma gratuita, desde que tenha os suportes necessários para navegação.
- b) A Lei é uma garantia do Estado de ter acesso a toda e qualquer informação produzida pelos usuários, como uma forma de controle de conteúdo restrito, a fim de evitar espionagem internacional.
- c) É a Lei que regula o uso da Internet no país, por meio da previsão de princípios, garantias, direitos e deveres para quem usa a rede, bem como da determinação de diretrizes para a atuação do Estado.
- d) É liberação da produção e difusão irrestrita de conteúdo na rede, sem nenhum tipo de mediação ou consequência para quem cometer excessos ou crimes virtuais.
- e) A Lei visa coibir a ação de fraudadores de bancos de dados e *hackers*, assim como a organização de manifestações contra o governo e as instituições públicas e privadas.

27) O dia 1º de abril de 2014 marcou a data de aniversário de 50 anos do Golpe Civil Militar no Brasil. O fato, como se sabe, foi um atentado à democracia, à República e, em muitos casos, aos Direitos Humanos, durante o Regime Militar. No ano de 2012, foi instituída uma comissão, por meio da Lei nº 12.528/11, que tem por finalidade apurar graves violações de Direitos Humanos, ocorridas entre 18 de setembro de 1946 e 5 de outubro de 1988. Qual é o nome dessa comissão?

- a) Comissão da Tortura Nunca Mais.
- b) Comissão de Abertura dos Arquivos da Ditadura.
- c) Comissão dos Direitos Humanos.
- d) Comissão Jornalista Vladimir Herzog.
- e) Comissão Nacional da Verdade.

28) A Petrobras, maior empresa estatal brasileira, teve seu nome envolvido em um escândalo de grandes proporções e que foi denunciado recentemente, no primeiro semestre deste ano (2014). Em relação à principal causa desse escândalo, assinalar a alternativa CORRETA:

- a) Ancorada nas reservas de óleo da camada pré-sal, a Petrobras baixou consideravelmente a quantidade de extração e produção de petróleo, a fim de conseguir barganhar com os exportadores o preço do barril em um valor muito abaixo do mercado.
- b) A compra de uma refinaria em Pasadena (EUA), na qual a estatal brasileira desembolsou um montante muito maior ao valor de mercado da refinaria.
- c) A abertura de capital para acionistas estrangeiros, durante a crise econômica de 2008, desvalorizou as ações da empresa no mercado financeiro, levando a direção da empresa a solicitar empréstimos (a juros muito elevados) junto ao Banco Mundial.
- d) Contrariando as previsões de economistas na época, durante a crise econômica de 2008, a direção da estatal resolveu ampliar a extração e produção de petróleo para concorrer com os maiores produtores mundiais e teve como consequência a desvalorização do preço do barril e a baixa oferta de demanda no mercado internacional, despencando as ações da empresa nas bolsas de valores internacionais.
- e) O alto investimento em tecnologia para extração de óleo da camada pré-sal ocorreu em um momento equivocada, já que o Brasil é autossuficiente na produção de petróleo, e a desvalorização cambial foi preponderante nesse investimento, ocasionando um prejuízo de quase 3 bilhões de reais para a empresa.

29) Atualmente envolvidos em guerras civis nos seus territórios, Síria e especialmente o Iraque terão que lidar com um grave problema. Um grupo ultraradical que anunciou a criação de um califado islâmico (com o objetivo de governar todas as populações muçulmanas) vem cometendo genocídios contra as populações locais de religiões que não sejam o Islã. Assinalar a alternativa CORRETA no que se refere ao nome desse grupo:

- a) Estado Islâmico.
- b) Irmandade Muçulmana.
- c) Jihad Islâmica.
- d) Hezbollah.
- e) Primavera Árabe.

30) Logo após a Copa da Mundo, o Brasil também sediou um evento de vital importância para o país. A reunião de cúpula do BRICS (sigla criada pelo economista Jim O'Neill para o grupo de países emergentes promissores de grandes dimensões geográficas), realizada em Fortaleza, contou com a presença dos chefes de Estado dos países que compõem o grupo. Assinalar a alternativa que apresenta os países que fazem parte do BRICS:

- a) Brasil, Reino Unido, Irã, China e México.
- b) Brasil, Rússia, Índia, Canadá e Alemanha.
- c) Brasil, Rússia, Itália, Coreia do Sul e Senegal.
- d) Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul.
- e) Brasil, Reino Unido, Indonésia, Chile e Síria.

31) A ano de 2014 tem sido trágico para a aviação comercial mundial. Dentre os desastres aéreos ocorridos neste ano, um dos mais recentes foi a queda do jato executivo que transportava, dentre outros ocupantes da aeronave, o candidato à Presidência da República, o ex-governador de Pernambuco, Eduardo Campos. O político compunha uma chapa ao lado da ex-senadora Marina Silva. Assinalar a alternativa CORRETA em relação ao partido político do qual Campos era representante:

- a) PV (Partido Verde).
- b) PSOL (Partido Socialismo e Liberdade).
- c) Rede Sustentabilidade.
- d) PSB (Partido Socialista Brasileiro).
- e) DEM (Democratas).

32) O ano de 2014 foi um ano de perdas para o cenário cultural brasileiro, a começar por esta figura ilustre que foi ávido defensor da cultura brasileira, principalmente do Nordeste, fazendo deste o cenário da maioria de suas obras. A mais famosa delas, "O Auto da Compadecida", virou filme e série de TV. A notícia faz referência a qual personalidade?

- a) Chico Buarque.
- b) Ariano Suassuna.
- c) João Ubaldo Ribeiro.
- d) Rubem Alves.
- e) Vinicius de Moraes.

33) De acordo com a Lei nº 8.069/90 - ECA, em relação ao que dispõe sobre o direito à vida e à saúde, analisar os itens abaixo:

- I - A criança e o adolescente têm direito a proteção à vida e à saúde, mediante a efetivação de políticas sociais públicas que permitam o nascimento e o desenvolvimento sadio e harmonioso, em condições dignas de existência.
- II - É assegurado à gestante, através do Sistema Único de Saúde (SUS), o atendimento pré e perinatal.
- III - É assegurado atendimento integral à saúde da criança e do adolescente, por intermédio do SUS, garantido o acesso universal e igualitário às ações e serviços para promoção, proteção e recuperação da saúde.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Nenhum dos itens.
- b) Somente os itens I e II.
- c) Somente os itens I e III.
- d) Somente os itens II e III.
- e) Todos os itens.

34) *Telemarketing* compreende a aplicação integrada e organizada de recursos de telecomunicações (telefone, fax, Internet etc.), com o objetivo de atender às necessidades dos clientes, através de uma informação, produto ou serviço, ou seja, vender alguma coisa para outra(s) pessoa(s). Além da venda de produtos e serviços, é possível utilizar o *telemarketing* para:

- I - Pesquisar sobre opiniões, preferências e hábitos das pessoas.
- II - Atualizar dados cadastrais dos clientes.
- III - Marcar entrevistas.
- IV - Apresentar uma promoção.

Estão CORRETOS:

- a) Somente os itens I e II.
- b) Somente os itens I, II e III.
- c) Somente os itens II, III e IV.
- d) Somente os itens I, III e IV.
- e) Todos os itens.

35) Em relação ao papel do Agente de *Telemarketing*, assinalar a alternativa que preenche as lacunas abaixo CORRETAMENTE:

A pessoa que faz e/ou recebe telefonemas deve ser sempre _____, cordial, amável, _____, transmitindo ao cliente sempre a melhor imagem da sua empresa. A impressão que o cliente tem da empresa depende muito da atuação do Agente. É importante chamar a pessoa pelo _____.

- a) vagarosa - útil - sobrenome
- b) atenciosa - preguiçosa - apelido
- c) solícita - prestativa - nome
- d) desatenta - ociosa - nome
- e) zelosa - preguiçosa - apelido

36) *Script* são textos e palavras-chaves, roteiro a ser seguido para atingir um objetivo específico. Para isso, o operador tem que ter atitudes pessoais positivas, tais como:

- I - Otimismo.
- II - Mente fechada.
- III - Pró-atividade.
- IV - Persistência.
- V - Mau humor.
- VI - Atenção.

Estão CORRETOS:

- a) Somente os itens I, II e III.
- b) Somente os itens I, II, IV e V.
- c) Somente os itens II, III e IV.
- d) Somente os itens I, III, IV e VI.
- e) Todos os itens.

37) São vantagens do *Telemarketing*, EXCETO o(a):

- a) Amplitude, pois permite uma cobertura mais ampla, atingindo mercados mais distantes com maior rapidez.
- b) Quebra da privacidade, uma vez que, em tese, o telefone não respeita nem a privacidade nem a intimidade das pessoas, podendo tocar em momentos pouco apropriados, gerando algum tipo de resistência.
- c) Comodidade, tanto para a organização quanto para o usuário, pois encurta as distâncias, evitando-se perdas de tempo e deslocamentos desnecessários.
- d) Custo operacional, pois, quando comparado com outras modalidades de vendas, o custo do *telemarketing* é sensivelmente menor.
- e) Eficiência, que, na maioria dos casos, é facilmente comprovável, pois a utilização do *telemarketing* é muito mais eficaz do que outros sistemas, apresentando índices de respostas mais elevados e promissores, principalmente quando da venda de produtos ou serviços.

38) Considerando-se o Código de Defesa do Consumidor, em relação aos direitos básicos do consumidor, analisar a sentença abaixo:

A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos (1ª parte). A informação inadequada e confusa sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação incorreta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, tampouco sobre os riscos que apresentem (2ª parte). A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (3ª parte).

A sentença está:

- a) Totalmente correta.
- b) Correta somente em suas 1ª e 2ª partes.
- c) Correta somente em suas 2ª e 3ª partes.
- d) Correta somente em suas 1ª e 3ª partes.
- e) Totalmente incorreta.

39) Ao lidar com pessoas difíceis, o Agente de *Telemarketing* deve:

- a) Demonstrar empatia e vontade de resolver o problema.
- b) Deixar o mínimo possível que a pessoa desabafe.
- c) Interromper a pessoa e expor seu ponto de vista.
- d) Ficar nervoso e responder agressivamente à pessoa.
- e) Falar somente uma vez a informação, sem repeti-la, caso a pessoa não entenda.

40) Sobre os cuidados que o Agente de *Telemarketing* deve ter ao atender o telefone, marcar C para as afirmativas Certas, E para as Erradas e, após, assinalar a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- () Usar volume certo de voz, posicionando o monofone ou o fone de cabeça corretamente junto ao ouvido e à boca. Assim, não precisará falar muito alto nem muito baixo. Deve-se falar normalmente.
- () Usar a velocidade correta para falar, pois falar muito rápido pode causar mal-entendido e gerar desconfiância. Não confundir “ser breve” com “ser veloz”. Falar lentamente também é um problema. A voz soar como uma canção de ninar e fará o Agente parecer enfadonho e sem entusiasmo. Deve-se falar a uma velocidade regular de conversação.
- () Para ser bem compreendido, é preciso ter boa dicção e falar com voz clara e expressiva. Articular bem as palavras.

- a) C - E - E.
- b) E - E - C.
- c) C - C - C.
- d) C - E - C.
- e) E - C - E.