

## PROVA DE TÉCNICO BANCÁRIO - BANESTES

### QUESTÕES DE ATENDIMENTO E VENDAS

Professora Elaine Barros

#### QUESTÃO 71

**GABARITO: A**

**COMENTÁRIO:** Pelos conceitos de marketing atuais, com foco no cliente, o vendedor deve identificar as necessidades desse cliente para ofertar o produto ou serviço que mais atenda às necessidades identificadas. Na oferta focada no cliente a venda se dá porque aquele produto ou serviço é importante para o cliente, formando um vínculo de confiança desse cliente com a empresa e estimulando relacionamentos duradouros.

#### QUESTÃO 72

**GABARITO: C**

**COMENTÁRIO:** Momentos da verdade são aqueles pontos da interação vendedor/comprador em que o cliente compara o atendimento (ou produto/serviço) esperado, com aquele que ele está recebendo. São os pontos mais altos da experiência de compra, que somada às expectativas do cliente, vão gerar um resultado bom ou ruim. Portanto, os momentos da verdade são preciosos pois, se forem de boa qualidade, podem favorecer uma venda (alternativa c).

#### QUESTÃO 73

**GABARITO: E**

**COMENTÁRIO:** RESOLUÇÃO Nº 4.539, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2016.

Art. 6º § 2º Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

#### QUESTÃO 74

**GABARITO: D**

**COMENTÁRIO:** O conceito de valor para os clientes é o resultado da comparação que eles fazem entre os benefícios percebidos pelo serviço ofertado e os custos despendidos na compra, sejam eles financeiros ou subjetivos.

#### QUESTÃO 75

**GABARITO PRELIMINAR: E**

**COMENTÁRIO:** O conceito de satisfação é a comparação entre os benefícios percebidos e as expectativas do cliente.

#### QUESTÃO 76

**GABARITO PRELIMINAR: C**

**COMENTÁRIO:** O contorno de objeções é uma das fases mais importantes de todo o processo de vendas. É nessa fase que o vendedor mostra todo o seu potencial, e para isso é preciso muito conhecimento das características do produto ou serviço que está sendo ofertado.

#### QUESTÃO 77

**GABARITO PRELIMINAR: B**

**COMENTÁRIO:** Uma das características própria que diferem produtos de serviços é que este último é intangível, ou seja, não tem como pegar, ou como experimentar antes da compra.

Embora serviços sejam intangíveis, a qualidade dos serviços pode ser medida por aspectos tangíveis ou intangíveis, por isso não é a alternativa A.

#### **QUESTÃO 78**

##### **GABARITO PRELIMINAR: E**

**COMENTÁRIO:** A alternativa “E” traz a descrição incorreta da característica citada. Imaterialidade faz referência a intangibilidade dos serviços. A descrição da alternativa, de precisar “ser realizado por um prestador” e “ser produzido e consumido simultaneamente” tem a ver com as características de inseparabilidade e simultaneidade.

#### **QUESTÃO 79**

##### **GABARITO PRELIMINAR: E**

**COMENTÁRIO:** O Banco não tem influência direta sobre a situação social, econômica e cultural do país.

#### **QUESTÃO 80**

##### **GABARITO PRELIMINAR: A**

**COMENTÁRIO:** O conceito de promoção de vendas é a oferta de incentivos de curto prazo para estimular a compra como, por exemplo, o estímulo à aquisição de novos produtos ou chamando a atenção de clientes mais sensíveis ao preço.

#### **Elaine Barros**



Elaine Barros, graduada em Engenharia e Administração, e pós-graduada em Marketing pela UFJF. Empregada da Caixa Econômica Federal desde 2000. Professora em cursos preparatórios para concursos públicos desde 2003, ministra disciplina Conhecimentos Bancários, Atendimento, Marketing, Técnicas de Vendas e Ética.

[Gran Cursos Online](#)

