



INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, IP

FICHA DE AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA

NOME _____

DATA _____ UFCD: 5897 Atendimento e venda presencial

Assinale a opção correta de modo a completar as seguintes afirmações (cada questão vale 3 valores, com bônus de 2 valores se todas as respostas estiverem corretas):

1.A abordagem clássica das vendas tinha como objetivo:

- a) Satisfazer o cliente
- b) *Persuadir o cliente a comprar a todo o custo*
- c) Ambas as opções anteriores
- d) Nenhuma das opções anteriores

2.A abordagem atual das vendas tem como objetivo:

- a) *Satisfazer o cliente*
- b) Persuadir o cliente a comprar a todo o custo
- c) Ambas as opções anteriores
- d) Nenhuma das opções anteriores

3.Um bom vendedor deve possuir:

- a) Competências técnicas
- b) Competências comportamentais
- c) *Competências técnicas e comportamentais*
- d) Nenhuma das opções anteriores

4.Durante a venda, o vendedor deve usar ao nível da comunicação com o cliente:

- a) A escuta ativa
- b) A formulação de perguntas
- c) Nenhuma das opções anteriores
- d) *Ambas as opções anteriores*

5. Durante a venda, o vendedor deve procurar:

- a) Reforçar a sua credibilidade
- b) Identificar problemas
- c) Apresentar soluções
- d) Todas as opções anteriores

6. O conjunto de técnicas a desenvolver na comunicação com o cliente designam-se por:

- a) Técnicas de negociação
- b) Técnicas de persuasão
- c) Técnicas de manipulação
- d) Nenhuma das opções anteriores

