

Ficha de avaliação – Técnicas de Atendimento e receção de clientes

Nome _____ Classificação _____

Responda às seguintes questões procedendo da forma indicada. Bom trabalho!

1. Assinale no quadrado correspondente se as seguintes afirmações são falsas ou verdadeiras:

	V	F
a) Contexto é o conjunto de variáveis que rodeiam e influenciam a comunicação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) O feedback tem pouca importância.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) A linguagem verbal utiliza só a forma oral.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Saber falar é organizar as ideias antes de transmitir a mensagem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Na comunicação o tom de voz tem por vezes mais impacto do que a mensagem em si.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Saber ouvir implica manter o contacto visual com o interlocutor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) O emissor eficaz é passivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) O silêncio é uma forma de comunicar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) A forma de vestir pode influenciar o processo de comunicação.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Devemos evitar gíria, estrangeirismos e termos técnicos em demasia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Preencha os espaços em branco com as expressões da lista abaixo:

A pessoa que tem medo de se envolver tem um estilo _____. Normalmente é uma pessoa _____ e muito _____. A pessoa de estilo _____ pretende normalmente controlar os outros, muitas vezes à custa da sua _____.

À pessoa que manifesta _____ pelos direitos dos outros, chamamos _____. Por outro lado defende com _____ as suas ideias e opiniões.

Respeito	Autoridade	Assertiva	Envergonhada
Firmeza	Tímida	Agressivo	Passivo

3. Assinale à frente de cada afirmação se esse comportamento é correcto (C) ou incorrecto (I) em contexto de atendimento.

	C	I
a) Acolher sempre com um sorriso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Demonstrar que estamos ocupados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Colocar-se à disposição.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Estar muito bem informado sobre produtos e serviços.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Promover a resolução de problemas, ou indicar quem o faça.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. O que ganhamos em ser assertivos?

5. Leia atentamente o seguinte caso e depois responda às questões colocadas:

Ana trabalha ao balcão de um restaurante. Na última avaliação de desempenho, o gerente do restaurante disse o seguinte:

“Ana é extremamente conscienciosa a fazer as coisas. Segue à risca as orientações delineadas. Pode confiar-se nela. Faz muitas vezes horas extraordinárias sem qualquer resistência. É uma funcionária incansável que se empenha em fazer bem a parte técnica do seu trabalho e, é altamente produtiva.

No entanto, no que diz respeito ao contacto com clientes, Ana precisa de melhorar consideravelmente. Frequentemente não consegue ver o ponto de vista dos clientes, nem ter em consideração os sentimentos deles. Por vezes actua como se os clientes constituíssem uma interrupção irritante do seu trabalho. Alguns acham-na pouco atenciosa e, tem tendência a s ser inflexível quando lhe pedem um extra. Se continuar assim, será necessário voltar a colocá-la na lavandaria, onde o contacto com os clientes é limitado:”

a) Ana é boa funcionária? Justifique.

b) Que sugestões daria a Ana para que não voltasse para a lavandaria?
