

DESIGNAÇÃO DA UFCD	0397 - Atendimento e serviço pós-venda	
IDENTIFICAÇÃO DO FORMADOR	Ana Vieira	CLASSIF./RÚBR
NOME DO FORMANDO		

Leia com atenção as afirmações e responda com um **“V”** se considerar afirmação verdadeira ou um **“F”** se considerar afirmação falsa.

(2 valores cada)

1	O cliente nunca é a principal preocupação das empresas.
2	Devemos esperar que o cliente peça ajuda.
3	Devemos utilizar a cabeça e o nosso conhecimento para oferecer soluções para os problemas dos clientes.
4	O segredo da excelência no atendimento está na empatia, no interesse e no talento.
5	Quem faz aquilo que gosta não é dedicado.
6	A apresentação de quem está a atender é a primeira coisa em que chama a atenção do cliente.
7	Num mercado cada vez mais competitivo, as empresas procuram zelar por sua imagem perante o público e não dão atenção à boa aparência de seus funcionários.
8	Quem está atender deve mostrar sempre boa disposição e sorrir.
9	Devemos estar à disposição do cliente, apenas quando não temos trabalho para fazer.
10	O profissional não deve antecipar uma resposta antes do cliente fazer o seu pedido e expor o seu problema.

“Mais importante que dominar toda a teoria é ser um excelente Ser Humano!”

-BOA SORTE-