

## TESTE DE AVALIAÇÃO -CORRIGENDA

Cód UFCD:	9210	Nome UFCD:	Atendimento não presencial ao cliente	Classificação:
Código Ação:	A48-9210_4			
Data:	08/11/2023			Rub. Formador/a:
Formando/a:				

### GRUPO I (10 valores)

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

Afirmações	V/F
1. Uma boa comunicação no call center é uma parte fundamental para o sucesso do serviço ao cliente.	V
2. No atendimento telefónico o atendedor deve: atender com rapidez, clareza, simpatia, de forma atenciosa e educada.	V
3. No atendimento telefónico o atendedor deve: deixar o interlocutor "pendurado na linha".	F
4. A internet como “canal de marketing” não é uma ferramenta imprescindível no comércio atual.	F
5. O atendimento telefónico deve transmitir uma imagem profissional, de eficácia e capacidade de resposta.	V
6. O Marketing de Internet, também referido como i-marketing, web marketing, marketing online ou eMarketing, é o marketing de produtos ou serviços na Internet.	V
7. Dentro das inúmeras possibilidades que o consumidor tem à sua disposição para adquirir bens e serviços, figuram as vendas dentro dos estabelecimentos comerciais.	F
8. Um dos erros habituais nas empresas, quando adotam uma estratégia de e-business é o da liderança e implementação do processo.	V
9. E-Community: Consiste num trabalho conjunto na organização, através da utilização da ferramenta intranet.	F
10. A linguagem é o maior poder que um ser humano tem: fazer-se ouvir e ser entendido, são as armas para a nossa evolução. A economia tradicional tem uma linguagem, a nova economia "vive" dentro de uma: a Internet, que é muitíssimo mais poderosa.	V

### GRUPO II (10 valores)

Existe ferramentas indispensáveis no Inbound Marketing. Associe cada ferramenta à sua função específica.

1. Evernote	A. Permite saber qual o termo mais popular, qual a região em que o termo é popular e a frequência de citações do mesmo.
2. Quick Sprout	B. Gestão de volume de atividades, funciona como bloco de notas onde se registam as ideias e compromissos em mais diversos formatos (texto, vídeo, áudio e imagens).
3. Feedly	C. Permite acompanhar estatísticas importantes das postagens que faz e agendar as mesmas para o Facebook, Twitter, LinkedIn e outras edes.
4. BufferApp	D. Permite saber os conteúdos mais acedidos.
5. Google Trends	E. Mantém-nos atualizados sobre o que acontece no nosso nicho. É um agregador de notícias.