

## FORM-COMMERCE: FORMAÇÃO ESPECIALIZADA EM VITRINISMO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

### ÁREA DE COMPETÊNCIA: 2. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O processo de avaliação (ou auto-avaliação) é um elemento fundamental no contexto de um processo formativo para a análise dos resultados da aprendizagem e do trabalho efectuado e também (e não menos importante) para a identificação e implementação de medidas e acções de melhoria e correcção futuras.

Considerando os conhecimentos e conteúdos adquiridos no módulo “Atendimento ao Público” é proposto o seguinte Questionário de Auto Avaliação:

QUESTIONÁRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO	Verdadeiro	Falso
<b>1) Enquadramento</b>  a) O Atendimento ao Público destaca-se como elemento de diferenciação de um estabelecimento/marca?  b) Para atingir um bom nível de Atendimento ao Público é suficiente duplicar processos e procedimentos de outra empresa de sucesso?		
<b>2) Perfil do Profissional</b>  a) A aparência é o elemento mais importante para um profissional de Atendimento ao Público  b) A formação constitui-se como factor distintivo do bom profissional de Atendimento ao Cliente.		
<b>3) O Cliente</b>  a) Todos os clientes se enquadram numa única tipologia?  b) As necessidades e expectativas do Cliente devem estar sempre presentes na definição de uma Visão para o Bom Atendimento ao Público?		
<b>4) O Atendimento ao Público</b>  a) Os princípios do bom atendimento ao público aplicam-se apenas aos profissionais que se relacionam “face-a-face” com o Cliente?  b) Um Cliente que reclama é um Cliente que não voltará a comprar no estabelecimento. Por isso, não vale a pena “preocupar-me” em resolver a situação.  c) A pós-venda é um momento importante para a manutenção/fidelização de Clientes?		

Realize ainda uma auto-reflexão sobre os seguintes pontos:

---

**O que aprendi de novo:**

---

**O que devo aplicar na minha empresa/posto de trabalho:**

---

**Áreas (no que concerne a atitudes, conhecimentos e comportamentos) a melhorar/corrigir:**

---

Soluções do Questionário de Auto-Avaliação:

**1.a) Verdadeiro; 1.b) Falso** (A duplicação de processos e procedimentos de empresas de sucesso falha caso não se verifique uma verdadeira apropriação da postura correspondente); **2.a) Falso** (a expressão corporal e a voz são também elementos fundamentais para o profissional de Atendimento ao Cliente); **2.b) Verdadeiro; 3.a) Falso** (A categorização dos Clientes por tipologia é útil para a definição do atendimento a prestar, mas deve-se ter sempre em atenção que a postura do cliente varia consoante a sua disposição, humor e postura perante a compra), **3.b) Verdadeiro; 4.a) Falso** (Os princípios do bom Atendimento ao Cliente devem ser interiorizados por todos os elementos da empresa, desde a chefia até ao porteiro); **4.b) Falso** (a reclamação/insatisfação de um cliente constitui uma oportunidade para manter o Cliente. O Cliente que reclama normalmente continua a comprar no estabelecimento caso a sua situação seja bem resolvida), **4. c) Verdadeiro.**