

# **Curso: Como Falar com Clientes**

## **Módulo Final - Avaliação e Encerramento**

### **MÓDULO FINAL - AVALIAÇÃO E ENCERRAMENTO**

Parabéns por concluir o curso "Como Falar com Clientes"! Este é o momento de revisar o conteúdo, testar seu aprendizado e refletir sobre sua prática profissional. A seguir, você encontrará uma avaliação com perguntas objetivas e dissertativas.

#### **1. REVISÃO DOS PRINCIPAIS TEMAS**

- Fundamentos da comunicação eficaz
- Perfis de clientes e abordagens
- Comunicação presencial, por telefone e digital
- Técnicas para transmitir confiança
- Como lidar com reclamações e conflitos

#### **2. AVALIAÇÃO FINAL**

##### **PARTE 1 - QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA**

1. Qual das opções representa uma prática eficaz ao atender um cliente?

- A) Interromper para apressar a conversa
- B) Usar termos técnicos para parecer especialista
- C) Ouvir com atenção, demonstrar empatia e oferecer soluções
- D) Enviar respostas automáticas sem personalização

2. Quando lidamos com um cliente insatisfeito, devemos:

- A) Ignorar o problema e encerrar rápido
- B) Assumir o erro e culpar outro setor
- C) Ouvir, reconhecer a insatisfação e buscar solução
- D) Argumentar e provar que o cliente está errado

3. Qual dessas atitudes ajuda a gerar confiança no atendimento?

- A) Prometer mais do que pode cumprir
- B) Conhecer bem os serviços, manter a palavra e ser sincero
- C) Usar frases prontas para todos os clientes
- D) Atender rapidamente sem ouvir o que o cliente precisa

4. Em um atendimento por WhatsApp, é correto:

- A) Usar emojis e abreviações sempre
- B) Responder com frases curtas e sem saudação
- C) Usar uma linguagem cordial, clara e objetiva
- D) Enviar áudios longos sem aviso

5. A escuta ativa envolve:

- A) Concordar com tudo que o cliente diz
- B) Esperar a vez de falar, sem escutar
- C) Ouvir com atenção, mostrar interesse e confirmar o que foi entendido
- D) Repetir automaticamente tudo o que o cliente fala

## PARTE 2 - QUESTÕES ABERTAS

6. Descreva com suas palavras o que significa empatia no atendimento ao cliente.

7. Simule um diálogo profissional com um cliente que deseja cancelar um serviço, aplicando escuta ativa e empatia.

8. Crie um roteiro de atendimento para WhatsApp com saudação, apresentação e encerramento.

9. Liste 3 comportamentos que devem ser evitados ao falar com clientes.

10. Relate uma situação em que você foi bem atendido como cliente. O que marcou essa experiência?

## 3. ENCERRAMENTO

- Revise suas respostas com calma
- Reflita sobre como aplicar esses princípios na sua prática diária
- Continue aprimorando sua escuta, empatia e clareza

Desejamos sucesso na sua jornada profissional. Um bom atendimento começa com uma boa comunicação. Parabéns pela sua dedicação!