

QUESTIONÁRIO INTRODUTÓRIO – FICHA 1

Avaliação diagnóstica [19/06/2023 – 20/06/2023]

UFCD 9211 – Fidelização e Recuperação de Clientes

Nome:

AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA

1. O que é?

- É uma ação avaliativa realizada no início de um processo de aprendizagem. A sua função é obter informações sobre os conhecimentos, aptidões e competências dos formandos/as com vista à organização do processo de ensino e aprendizagem, de acordo com as situações identificadas.

2. Quais são os seus objetivos?

- A avaliação diagnóstica coloca em evidência os aspetos fortes e fracos de cada formando/a, sendo capaz de precisar o ponto adequado de entrada numa sequência da aprendizagem, o que permite a partir daí determinar o modo de ensino mais adequado. Previne-se, assim, a deteção tardia das dificuldades de aprendizagem dos formandos, ao mesmo tempo que se procura conhecer, principalmente, as aptidões, os interesses, as capacidades e competências, enquanto pré-requisitos para futuras ações pedagógicas.

INSTRUÇÕES

1. **45 minutos** para responder ao questionário;
2. **Responda às questões**, escolhendo uma, e apenas uma, das opções de resposta;
3. Quando terminar, grave a ficha como FICHA 1 – DIAGNÓSTICA_V1 e submeta-a nas tarefas (canal geral), aguardando, se for esse o caso, pelos que ainda estão a realizar o trabalho
4. **Depois, com o formador (Fórum), registre a correção/avaliação** do questionário, preenchendo as grelhas apresentadas na própria ficha de trabalho;
5. Para fecho da tarefa, **submeta a ficha** como FICHA 1 – DIAGNÓSTICA_V2 no canal geral e **coloque-a** na sua pasta pessoal (arquivo trabalhos feitos).

Assinale a opção correta de modo a completar as seguintes afirmações

1. A intenção dos consumidores voltarem a fazer compras à organização e a sua vontade em estabelecer atividades de parceria com a organização designa-se por...

- Fidelização**
- Vendas
- Marketing
- Marketing de relacionamento

2. O processo pelo qual uma empresa constrói alianças no longo prazo com seus clientes em potencial e compradores existentes, designa-se por...

- Fidelização
- Vendas
- Marketing
- Marketing de relacionamento**

3. A fidelização do cliente pode estar comprometida se...

- Não existir uma política de serviço ao cliente
- Os colaboradores tiverem uma atitude negativa perante o cliente
- Houver rigidez e intransigência na resolução de problemas
- Todas as opções anteriores**

4. O bom atendedor deve possuir um conjunto de competências...

- Humanas e técnicas
- Humanas e estratégicas
- Técnicas e estratégicas
- Humanas, técnicas e estratégicas**

5. As técnicas de fidelização do cliente permitem...

- Garantir a lealdade do cliente, fazendo-o repetir a compra
- Surpreender o cliente, superando as suas expectativas
- Ambas as opções anteriores**
- Nenhuma das opções anteriores

6. Como estratégias de fidelização dos clientes, temos...

- Estratégias para captar clientes
- Estratégias para aumentar a frequência dos clientes
- Estratégias para aumentar a compra média de cada cliente
- Todas as opções anteriores**

7. A estratégia de negócio que visa, essencialmente, adotar uma abordagem integrada à identificação, aquisição e retenção de clientes, designa-se por...

- Serviço pós-venda
- Serviço ao cliente
- CRM – Customer Relationship Management**
- Nenhuma das opções anteriores

8. Os pontos de contacto com o cliente que devem estar ativos, numa ótica de sistemas de informação em rede, são...

- Web Sites* interativos
- Integração de várias forças de vendas
- Estrutura de atendimento telefónico
- Todas as opções anteriores

9. A qualidade no serviço ao cliente, no sentido da sua fidelização, passa por...

- Transmitir uma mensagem positiva
- Identificar as necessidades dos clientes
- Satisfazer as necessidades dos clientes
- Todas opções anteriores

10. Os benefícios da medição da satisfação dos clientes podem ser...

- Oferecer um *feedback* imediato
- Fornecer indicadores para melhorar a qualidade e a satisfação do cliente
- Ambas as opções anteriores
- Nenhuma das opções anteriores

11. O atendimento consiste em...

- Receber o cliente
- Realizar a prestação do serviço
- Estabelecer uma relação de confiança
- Todas opções anteriores

12. A qualidade no atendimento consiste em...

- Prestar o serviço
- Prestar o serviço, tendo em conta as características do cliente
- Prestar o serviço, tendo em conta as características do cliente e as necessidades da organização
- Nenhuma das opções anteriores

13. No atendimento é importante...

- Uma postura correta
- Uma apresentação cuidada
- As atitudes gestuais
- Todas opções anteriores

14. O atendimento implica...

- Envolvimento total
- Competência
- Disponibilidade
- Todas as opções anteriores

15. As quatro necessidades básicas dos clientes são...

- Ser bem recebido e sentir-se lisonjeado, descontraído e entretido
- Ser bem recebido e sentir-se inteligente, importante e superior
- Ser bem recebido e sentir-se respeitado, compreendido e confortável
- Nenhuma das opções anteriores

Responda, entre verdadeiro e falso, colocando um 'X' na opção que considera certa

16. Se uma empresa quiser apostar num bom serviço ao cliente de modo a ter clientes fiéis e muito «repeat business», deverá recusar a todo o custo receber mais reclamações.

Verdadeiro Falso

17. A fidelização é tão forte que leva o cliente a resistir ao apelo da concorrência, mesmo quando esta oferece um valor mais atraente, abrangendo tudo que já tem e mais alguma coisa.

Verdadeiro Falso

18. O cliente fidelizado comporta menos esforço e custos: não é necessário manter contactos e enviar correspondência com tanta frequência.

Verdadeiro Falso

19. Os clientes que querem variedade não mudam desde que não estejam insatisfeitos, porque simplesmente deixam de querer experimentar algo de novo.

Verdadeiro Falso

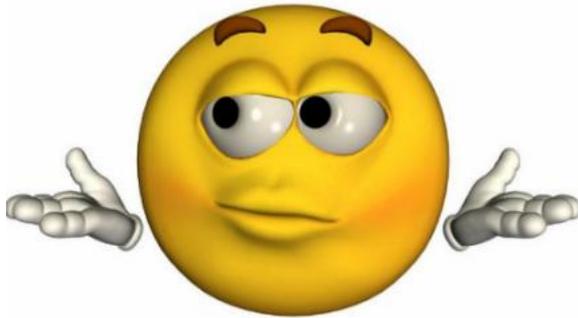
20. O cliente fiel é o cliente “envolvido”, ou seja, é aquele que não muda os seus hábitos de compra por pequenos detalhes e mantém um consumo frequente de produtos de uma determinada marca.

Verdadeiro Falso

Terminou?

Então, não se esqueça, por favor, grave a ficha como FICHA 1 – DIAGNÓSTICA_V1, submeta-a nas tarefas (canal geral) e aguarde, se for esse o caso, pelos que ainda estão a realizar o trabalho. Quando todos terminarem, com o seu formador e colegas, proceda à correção do questionário, preenchendo as grelhas abaixo apresentadas.

Obrigado.



Terminou? Então, aguarde até todos terminarem...

Registo da avaliação

Após correção do questionário...

Deverá contabilizar **1 ponto por resposta certa**, descontar **0,25 ponto por resposta errada** e registar 0 pontos por questão não respondida.

O total de pontos indicará o seu **grau de conhecimentos atual** sobre o tema “FIDELIZAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE CLIENTES”.

Agora, por obséquio, preencha a tabela abaixo.

Q.01	1
Q.02	1
Q.03	1
Q.04	1
Q.05	1
Q.06	1
Q.07	1
Q.08	1
Q.09	1
Q.10	1
Q.11	1
Q.12	1
Q.13	1
Q.14	1
Q.15	1
Q.16	1
Q.17	-0.25
Q.18	1
Q.19	1
Q.20	1
Total	19

Classificação Qualitativa/Quantitativa

Excelente	18 - 20 Pontos	
Bom	14 - 17 Pontos	
Suficiente	10 - 13 Pontos	
Insuficiente	00 - 09 Pontos	



E agora? Continue...

Interpretação dos resultados

0/9: não sabe a matéria! **Um plano de estudo é necessário, já!**

10/13: sabe parte da matéria. No entanto, precisa ser mais consistente. **Deve estudar os tópicos não sabidos!**

14-17: sabe a matéria em geral. **Porém, seria bom ampliar os seus saberes aprofundando os tópicos menos sabidos.**

18-20: sabe tudo. **Está perto ser dispensado/a da formação.** Provavelmente, é muito organizado/a e aproveita todos os momentos para ler e estudar.



Satisfeito(a)?

