Orientações para o Prova Prática

Objetivo:

Avaliar a capacidade do candidato de identificar problemas, propor ações simples de atendimento e relacionamento com o cliente, e apresentar suas ideias de forma clara.

1. Contextualização

Uma unidade operacional do Sesc Pará enfrenta um cenário de baixa procura pelos seus serviços e atividades. Atualmente, a unidade possui pouca oferta de serviços, baixo fluxo de clientes e pouca visibilidade junto à comunidade local.

Diante desse cenário, a gestão percebe a necessidade de aproximar a unidade da comunidade, divulgar melhor os serviços oferecidos e buscar formas de atrair mais clientes.

A área de Relacionamento com o Cliente tem papel importante nesse processo, realizando atendimentos, divulgando informações, apoiando ações de captação e fortalecendo o vínculo com os clientes.

2. Desafio Proposto ao Candidato

Você acaba de assumir o cargo de Auxiliar Administrativo - Relacionamento com o Cliente e recebeu a missão de apoiar ações para aumentar a procura pelos serviços da unidade.

Com base na situação apresentada, responda:

1. Quais podem ser os motivos para a baixa procura pelos serviços da unidade?
2. O que você faria para divulgar melhor os serviços e atividades oferecidos pelo Sesc?
3. Como você poderia ajudar a atrair novos clientes para conhecer a unidade?
4. O que poderia ser feito para melhorar o relacionamento com os clientes já atendidos?
5. Como você saberia se as ações realizadas estão trazendo resultados?

3. Entrega Esperada

O candidato deverá apresentar:

- Pelo menos duas possíveis causas para a baixa procuram da unidade;
- Duas ações de divulgação dos serviços do Sesc;
- Uma ação para atrair novos clientes;
- Uma ação para fortalecer o relacionamento com os clientes atuais;
- Duas formas simples de acompanhar os resultados das ações realizadas.

Apresentação: Os arquivos devem ser enviados em apresentação em formato a critério do candidato (ex: PPTX ou PDF). Caso opte por fazer em sites, realizar o download e enviar o arquivo.

Importante:

- O candidato deverá enviar sua apresentação até às **23h59** do dia **07/11/2026** por meio de seu cadastro na vaga, na aba "Mensagens". O não envio do vídeo no prazo estabelecido implicará na eliminação automática do candidato;
- A etapa será realizada on-line através da plataforma Microsoft Teams, e o link para acesso será encaminhado por meio de seu cadastro na vaga, na aba "Mensagens".
- O candidato terá até **20 minutos** para apresentar suas respostas.