

PROVA OBJETIVA
TELEFONISTA

01) LDN é uma das possibilidades de comunicação telefônica que significa serviço de:

- A) Ligação Diacrônica de Navegação.
- B) Longa Discagem Nacional.
- C) Longa Distância Nacional.
- D) Livre Discagem e Navegação.**

02) O sistema por meio do qual todas as ligações internas e a maioria das ligações para fora da instituição são feitas pelos usuários de ramais e todas as ligações que entram passam por um telefonista é chamado de:

- A) PABX.**
- B) KS.
- C) DGR.
- D) DDG.

03) Para realizar uma chamada internacional o servidor deverá discar o prefixo internacional DDI, representado pelo número:

- A) 90.
- B) 31.
- C) 21.
- D) 00.**

04) Ao atender a uma ligação externa, o servidor deve:

- A) falar rapidamente, sem repetir informações, para não irritar o interlocutor.
- B) atender somente ao terceiro toque e falar rapidamente.
- C) identificar o setor em que trabalha sem identificar a instituição.
- D) ser cortês e atento às informações prestadas.**

05) Uma ligação em que discamos/teclamos apenas o número do telefone é:

- A) interregional.
- B) a cobrar.
- C) local.**

D) interurbana.

06) O terminal de onde saem e entram as ligações telefônicas chamamos de:

- A) linha comum.
- B) ramal.
- C) linha tronco.**
- D) enlace.

07) Analise o texto a seguir:

“Gerundismo é uma forma particular de barbarismo que consiste no uso sistemático de verbos no gerúndio em situações não previstas pela gramática da língua para tal emprego. Ocorre particularmente no português brasileiro, quando se trata de expressar ações no tempo futuro: "vou estar telefonando", "vamos estar publicando o artigo na próxima semana", "vamos estar fazendo uma reunião". O uso excessivo do recurso especialmente por operadores de telemarketing estigmatizou seu uso e provocou muita polêmica quanto a sua correção”.

(Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Gerundismo>).

Conforme o texto acima, é CORRETO AFIRMAR:

A) O gerúndio é um modismo que se apresenta no cotidiano da língua falada e não apresenta nenhuma inadequação gramatical, desde que haja compreensão entre os usuários falantes.

B) Se houver comunicação entre emissor e receptor, não pode ser considerada uma linguagem inadequada.

C) Uma telefonista deve desenvolver uma linguagem polida, próxima da língua culta falada.

D) Uma telefonista deve priorizar uma linguagem coloquial, espontânea e atual.

08) A sigla DDI tem o seguinte significado:

A) Discagem Direta Internacional

B) Discagem Direta Interurbana

C) Direcionamento de Discagem Interna

D) Divisão de Discagem Internacional

| | |
|---|---|
| <p>09) Nos atendimentos de chamadas externas e internas, um atendente telefônico:</p> <p>a) Pode fazer uso de jargões, gírias e modismos, pois o importante é aproximar-se do seu ouvinte.</p> <p>b) Pode usar a linguagem do cotidiano urbano. A língua falada apresenta características que diferem da língua escrita culta.</p> <p>c) Deve usar uma linguagem clara, sem gírias ou jargões e apresentar uma gramática adequada.</p> <p>d) Não deve preocupar-se com questões gramaticais, pois a fala é diferente da escrita.</p> <p>10) Um atendente telefônico é o primeiro contato entre a instituição ou empresa e os seus usuários ou clientes, sendo assim, é o “cartão de visita”. Portanto, deve desenvolver importantes cuidados para prestar o melhor atendimento profissional. Diante dessa informação, é correto afirmar:</p> <p>A) É importante ter sempre em mãos informações precisas para o bom atendimento. Além disso, caneta e papel devem estar sempre perto do telefone. Não deixar o usuário ou cliente em longas esperas.</p> <p>B) Uma das tarefas do atendente telefônico é retirar o telefone do gancho, continuar o que está fazendo e só depois comunicar-se com o usuário ou cliente.</p> <p>C) Deve usar uma linguagem que permita uma aproximação e intimidade com o usuário ou cliente, visando cativá-lo.</p> <p>D) Se a pessoa solicitada não se encontrar, ou estiver em reunião, primeiramente, deve-se perguntar o nome da pessoa que está falando e se deseja deixar recado e, somente depois, inventar uma desculpa.</p> <p>11) Para uma comunicação eficaz, quais elementos são necessários?</p> <p>A) Emissor, Objetivo e Mensagem.</p> <p>B) Receptor, Mensagem e Canal.</p> <p>C) Objetivo, Mensagem e Canal.</p> <p>D) Emissor, Receptor, Mensagem e Canal.</p> | <p>12) Observe a especificação do PABX a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 600 portas para ramais analógicos. – 12 portas para ramais digitais. – 60 portas para troncos digitais bidirecionais DDR. – 04 consoles para telefonistas. – Sistema de suprimento de energia de emergência. – Distribuidor geral de linhas. – Facilidade de Rota de Menor Custo para todos os troncos e interligações. <p>Com base nas especificações, é correto afirmar:</p> <p>A) O total de ramais do PABX é 588.</p> <p>B) Poderão ser instalados até 600 ramais digitais.</p> <p>C) O PABX poderá realizar, simultaneamente, até 60 ligações tanto entrantes quanto saintes.</p> <p>D) O PABX poderá receber até 48 ligações entrantes.</p> <p>13) Sobre um Ramal Categoria Semi-restrito, é correto afirmar que:</p> <p>A) São ramais que recebem, mas não efetuam ligações externas (somente com o auxílio da telefonista).</p> <p>B) São ramais que tanto efetuam quanto recebem ligações externas.</p> <p>C) São ramais que permitem apenas a comunicação interna.</p> <p>D) São ramais que estão semi-integrados à Central Privada.</p> <p>14) Todo profissional que trabalha em atendimento, seja pessoal ou telefônico, sabe que ao atender ao cliente/usuário ele está:</p> <p>A) representando a instituição para a qual trabalha</p> <p>B) trabalhando para satisfazer sua chefia imediata</p> <p>C) realizando um bem ao próximo</p> <p>D) garantindo seu salário</p> |
|---|---|

| | |
|--|---|
| <p>15) Comunicabilidade é a qualidade do ato comunicativo otimizado, no qual a mensagem é transferida integral, correta, rápida e economicamente. A transmissão integral supõe que não há ruídos supressivos, deformantes ou concorrentes. A transmissão correta implica identidade entre a mensagem mentada pelo emissor e pelo receptor. A rapidez supõe que se pratica o ato pela via mais curta. A economia presume que não são necessários retornos, esforços de decifração e compreensão. A comunicabilidade pode ser dividida em partes: pronunciabilidade, audibilidade, legibilidade, processabilidade e acessibilidade. A legibilidade é a:</p> | <p>A) Aplique-se em prestar muita atenção ao que o interlocutor tem a dizer;</p> <p>B) Demonstre, por meio de sua simpatia, que é competente;</p> <p>C) Seja rigoroso e seletivo com relação às solicitações;</p> <p>D) Atenda, de qualquer forma, o maior número de telefonemas possível.</p> |
| <p>A) Qualidade da comunicação oral otimizada para a elocução.</p> <p>B) Qualidade da comunicação oral otimizada para a audição.</p> <p>C) Qualidade da comunicação otimizada para o processamento, para a compreensão.</p> <p>D) Qualidade da comunicação escrita otimizada para a leitura.</p> | <p>18) É de responsabilidade do profissional da área de telefonia:</p> <p>A) Falar outro idioma de forma fluente;</p> <p>B) Identificar imediatamente o interlocutor;</p> <p>C) Zelar e utilizar o equipamento telefônico adequadamente;</p> <p>D) Decorar a lista de ramais internos da instituição.</p> <p>19) Ao atender uma ligação, o telefonista deve dizer prontamente:</p> |
| <p>16) Julgue os itens a seguir a respeito da comunicação e do relacionamento humano e assinale a alternativa INCORRETA:</p> <p>A) Qualidade nas relações depende das atitudes de cada um, ou seja, da comunicação e do relacionamento estabelecidos.</p> <p>B) O ato de se comunicar requer minuciosidade e inteira atenção, pois o uso inadequado desse poderoso tesouro pode acarretar conflitos nas relações interpessoais.</p> <p>C) O relacionamento harmonioso entre pessoas que trabalham juntas é importante para se garantir a eficiência na prestação de serviços.</p> <p>D) O uso de franqueza nas relações humanas é a atitude mais adequada, mesmo que possa causar constrangimentos, pois demonstra autenticidade.</p> | <p>A) O nome da instituição e um cumprimento;</p> <p>B) "Pois não, com quem quer falar?"</p> <p>C) O seu nome e cumprimento</p> <p>D) Seu nome e "Em que posso ajudar?"</p> <p>20) Ao transferir uma ligação externa para um ramal que está ocupado, o telefonista deve:</p> <p>A) Pedir paciência ao cliente/usuário, informando que aquele ramal vive ocupado;</p> <p>B) Comunicar o fato ao interlocutor e perguntar gentilmente se pretende aguardar ou se prefere ligar mais tarde;</p> <p>C) Iniciar uma boa conversa com o interlocutor para distraí-lo até que o ramal esteja livre;</p> <p>D) Transferir a ligação e deixar o interlocutor aguardando na linha até que o ramal seja liberado.</p> |
| <p>17) A qualidade no atendimento faz toda a diferença, sendo assim, é fundamental que o (a) telefonista:</p> | |