



MAUÁ-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE MAUÁ - SÃO PAULO

AGENTE ADMINISTRATIVO

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Matemática
- ▶ Conhecimentos Específicos

INCLUI QUESTÕES GABARITADAS

EDITAL DE ABERTURA - CONCURSO
PÚBLICO Nº 01/2025



BÔNUS

ÁREA DO
CONCURSEIRO

- **Português:** Ortografia, Fonologia, Acentuação Gráfica, Concordância, Regência, Crase e Pontuação.
- **Informática:** Computação na Nuvem, Armazenamento em Nuvem, Intranet, Internet, Conceitos, Protocolos e Segurança da informação.

41
ANOS
A SOLUÇÃO PARA O SEU CONCURSO



AVISO IMPORTANTE:

Este é um Material de Demonstração

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila.

Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, **esta não é a apostila completa.**

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- ✖ Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- ✖ Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- ✖ Questões gabaritadas
- ✖ Diferentes práticas que otimizam seus estudos

Ter o material certo em mãos transforma sua preparação e aproxima você da **APROVAÇÃO.**

Garanta agora o acesso completo e aumente suas chances de aprovação:
<https://www.editorasolucao.com.br/>



MAUÁ - SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE MAUÁ - SÃO
PAULO - SP

Agente Administrativo

**EDITAL DE ABERTURA - CONCURSO PÚBLICO N°
01/2025**

CÓD: SL-004JN-26
7908433289081

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de texto: compreensão do tema central	7
2. Identificação de ideias principais e secundárias	8
3. Inferência de informações implícitas	10
4. Significado de palavras e expressões no contexto	11
5. Tipos gêneros textuais: texto narrativo, descritivo, dissertativo, injuntivo e informativo; diferenças entre gêneros textuais	15
6. Ortografia e acentuação: uso correto de SS, Ç, X, CH, S e Z; regras do Novo Acordo Ortográfico; uso de maiúsculas e minúsculas	21
7. Pontuação: uso correto da vírgula, ponto final, ponto e vírgula, dois-pontos, travessão e aspas	25
8. Classes gramaticais: substantivo (tipos e flexões), adjetivo (graus e locuções adjetivas), pronomes (tipos e colocação), verbos (modos, tempos, regência, vozes verbais), advérbios, preposições e conjunções	28
9. Sintaxe e estruturação de frases: sujeito e predicado; termos essenciais e acessórios da oração	37
10. Regência verbal e nominal	40
11. Concordância verbal e nominal	43
12. Uso correto da crase	45
13. Coesão e coerência: relação entre as ideias do texto	46
14. Uso de conectivos	47
15. Paragrafação	49
16. Organização do discurso	50
17. Figuras de linguagem: metáfora, hipérbole, antítese e pleonismo	52

Matemática

1. Operações matemáticas básicas: adição, subtração, multiplicação e divisão, propriedades das operações	61
2. Uso de expressões numéricas com parênteses, colchetes e chaves	64
3. Múltiplos e divisores: cálculo de MMC e MDC e decomposição em fatores primos	65
4. Porcentagem e juros: cálculo percentual e suas aplicações em aumentos, descontos, juros simples e compostos	69
5. Medidas e grandezas: unidades de comprimento, área, volume, massa e tempo, com conversões	73
6. Geometria plana e espacial: perímetro e área de quadrado, retângulo, triângulo e círculo, estudo de sólidos geométricos e volume, classificação de ângulos e aplicação do Teorema de Pitágoras	77
7. Equações e expressões algébricas: operações com expressões e resolução de equações do 1º e 2º grau, além de sistemas lineares	86
8. Funções: noções de função e estudo das funções do 1º e 2º grau com gráficos	93
9. Estatística: leitura e interpretação de tabelas e gráficos	101
10. Probabilidade	105
11. Raciocínio lógico: sequências numéricas, padrões	108
12. Resolução de problemas aplicados ao cotidiano	109

Conhecimentos Específicos

Agente Administrativo

1. Atendimento telefônico e ao público: técnicas de comunicação, postura profissional, escuta ativa, condução de chamadas, registro e encaminhamento de demandas	117
2. Noções de arquivologia: princípios básicos, classificação, ordenação, avaliação, destinação, ciclo vital e conservação de documentos	119
3. Tramitação de documentos e correspondências: registro, protocolo, expedição, arquivamento, controle de prazos e gestão de correspondências internas e externas.....	125
4. Redação oficial: linguagem administrativa, impessoalidade, clareza, estrutura de ofícios, memorandos e demais atos oficiais conforme normas vigentes	127
5. Informática: sistema operacional Windows, gerenciamento de pastas e arquivos e configurações básicas.....	136
6. Microsoft Office (Word e Excel – 2013/2016): edição e formatação de textos e planilhas, uso de funções básicas, tabelas e gráficos simples.....	147
7. Internet e ferramentas digitais: navegação, e-mail, pesquisa, uso de ferramentas do Office	178
8. Noções de segurança da informação	183

LÍNGUA PORTUGUESA

LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO: COMPREENSÃO DO TEMA CENTRAL

Compreender um texto nada mais é do que analisar e decodificar o que de fato está escrito, seja das frases ou de ideias presentes. Além disso, interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade.

A compreensão básica do texto permite o entendimento de todo e qualquer texto ou discurso, com base na ideia transmitida pelo conteúdo. Ademais, compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

A interpretação de texto envolve explorar várias facetas, desde a compreensão básica do que está escrito até as análises mais profundas sobre significados, intenções e contextos culturais. No entanto, Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se extrair os tópicos frasais presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na compreensão do conteúdo exposto, uma vez que é ali que se estabelecem as relações hierárquicas do pensamento defendido, seja retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se atentar às ideias do autor, o que não implica em ficar preso à superfície do texto, mas é fundamental que não se criem suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. Ademais, a leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamo-nos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente.

Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os tópicos frasais presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido; retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas.

Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto envolve realizar uma análise objetiva do seu conteúdo para verificar o que está explicitamente escrito nele. Por outro lado, a interpretação vai além, relacionando as ideias do texto com a realidade. Nesse processo, o leitor extrai conclusões subjetivas a partir da leitura.

Identificando o tema de um texto

O tema é a ideia principal do texto. É com base nessa ideia principal que o texto será desenvolvido. Para que você consiga identificar o tema de um texto, é necessário relacionar as diferentes informações de forma a construir o seu sentido global, ou seja, você precisa relacionar as múltiplas partes que compõem um todo significativo, que é o texto.

Em muitas situações, por exemplo, você foi estimulado a ler um texto por sentir-se atraído pela temática resumida no título. Pois o título cumpre uma função importante: antecipar informações sobre o assunto que será tratado no texto.

Em outras situações, você pode ter abandonado a leitura porque achou o título pouco atraente ou, ao contrário, sentiu-se atraído pelo título de um livro ou de um filme, por exemplo. É muito comum as pessoas se interessarem por temáticas diferentes, dependendo do sexo, da idade, escolaridade, profissão, preferências pessoais e experiência de mundo, entre outros fatores.

Mas, sobre que tema você gosta de ler? Esportes, namoro, sexualidade, tecnologia, ciências, jogos, novelas, moda, cuidados com o corpo? Perceba, portanto, que as temáticas são praticamente infinitas e saber reconhecer o tema de um texto é condição essencial para se tornar um leitor hábil. Vamos, então, começar nossos estudos?

Propomos, inicialmente, que você acompanhe um exercício bem simples, que, intuitivamente, todo leitor faz ao ler um texto: reconhecer o seu tema. Vamos ler o texto a seguir?

CACHORROS

Os zoólogos acreditam que o cachorro se originou de uma espécie de lobo que vivia na Ásia. Depois os cães se juntaram aos seres humanos e se espalharam por quase todo o mundo. Essa amizade começou há uns 12 mil anos, no tempo em que as pessoas precisavam caçar para se alimentar. Os cachorros perceberam que, se não atacassem os humanos, podiam ficar perto deles e comer a comida que sobrava. Já os homens descobriram que os cachorros podiam ajudar a caçar, a cuidar de rebanhos e a tomar conta da casa, além de serem ótimos companheiros. Um colaborava com o outro e a parceria deu certo.

Ao ler apenas o título “Cachorros”, você deduziu sobre o possível assunto abordado no texto. Embora você imagine que o texto vai falar sobre cães, você ainda não sabia exatamente o que elealaria sobre cães. Repare que temos várias informações ao longo do texto: a hipótese dos zoólogos sobre a origem dos cães, a associação entre eles e os seres humanos, a disseminação dos cães pelo mundo, as vantagens da convivência entre cães e homens.

As informações que se relacionam com o tema chamamos de subtemas (ou ideias secundárias). Essas informações se integram, ou seja, todas elas caminham no sentido de estabelecer uma unidade de sentido. Portanto, pense: sobre o que exatamente esse texto fala? Qual seu assunto, qual seu tema? Certamente você chegou à conclusão de que o texto fala sobre a relação entre homens e cães. Se foi isso que você pensou, parabéns! Isso significa que você foi capaz de identificar o tema do texto!

Fonte: <https://portuguesrapido.com/tema-ideia-central-e-ideias-secundarias/>

IDENTIFICAÇÃO DE IDEIAS PRINCIPAIS E SECUNDÁRIAS

CONCEITO DE INFORMAÇÕES PRINCIPAIS E SECUNDÁRIAS

A hierarquização da informação é um processo fundamental na comunicação e na interpretação de textos. Distinguir entre informações principais e secundárias permite ao leitor identificar o cerne do conteúdo e compreender melhor as relações entre os dados apresentados.

Informações Principais: Definição e Características

As informações principais são aquelas que constituem o núcleo da mensagem. Elas representam as ideias centrais do texto e são essenciais para sua compreensão. Caso sejam omitidas, o entendimento do conteúdo pode ser comprometido.

Características das informações principais:

- **Centralidade:** representam a ideia central do texto ou parágrafo.
- **Autossuficiência:** fazem sentido mesmo quando isoladas.
- **Relevância:** são indispensáveis para a compreensão geral.
- **Objetividade:** costumam ser diretas e explícitas, sem necessidade de deduções extensas.

Exemplo prático:

Em uma notícia jornalística, o título e o lead (primeiro parágrafo, que responde às perguntas “o quê?”, “quem?”, “quando?”, “onde?” e “por quê?”) contêm as informações principais.

Informações Secundárias: Definição e Função

As informações secundárias complementam as informações principais, adicionando detalhes, explicações ou exemplos que enriquecem o entendimento do conteúdo. Elas não são essenciais para a compreensão global, mas ajudam a contextualizar e a aprofundar o tema.

Características das informações secundárias:

- **Complementaridade:** expandem ou explicam a informação principal.
- **Contextualização:** fornecem dados adicionais, como causas, consequências e exemplos.
- **Dependência:** geralmente não fazem sentido isoladamente, precisando da informação principal para serem interpretadas corretamente.
- **Flexibilidade:** podem ser omitidas sem comprometer completamente o entendimento.

Exemplo prático:

Ainda no caso de uma notícia jornalística, declarações de especialistas, estatísticas e detalhes históricos são informações secundárias que enriquecem a narrativa, mas não são essenciais para a compreensão do fato principal.

A distinção entre informação principal e secundária é crucial para diversas áreas, como interpretação de textos, produção textual e análise crítica de informações. A hierarquização dessas informações será abordada mais detalhadamente na próxima seção.

ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DA HIERARQUIA DAS INFORMAÇÕES

A hierarquia das informações é um princípio essencial para a clareza e a coerência de qualquer texto. Ela permite que o leitor identifique a relação entre as ideias e compreenda a importância de cada informação dentro de um conteúdo.

Essa organização segue padrões estruturais que podem variar de acordo com o gênero textual e o propósito comunicativo.

► Princípios da Hierarquização da Informação

A organização das informações em um texto segue uma estrutura lógica que ajuda a definir a importância de cada elemento. Três princípios fundamentais orientam essa hierarquização:

- **Progressão temática:** as informações principais são apresentadas primeiro, seguidas de informações secundárias que detalham, explicam ou exemplificam.
- **Coesão e coerência:** a relação entre as ideias deve ser clara, com conectivos adequados para indicar hierarquia e relação entre os elementos do texto.

MATEMÁTICA

OPERAÇÕES MATEMÁTICAS BÁSICAS: ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO E DIVISÃO, PROPRIEDADES DAS OPERAÇÕES

OPERAÇÕES BÁSICAS

As operações básicas da matemática são a fundação sobre a qual todo o conhecimento matemático é construído. Elas formam a base dos cálculos e são essenciais para a compreensão de conceitos mais avançados. A seguir, abordaremos as operações de adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação, explorando suas definições e propriedades.

► Adição (+)

A adição é a operação que determina um número para representar a junção de quantidades.

Exemplo: $2 + 3 = 5$

No exemplo acima os números 2 e 3 são chamados de parcelas, e o número 5 é a soma.

Propriedades da Adição

▪ **Propriedade Comutativa:** A ordem dos números não altera o resultado.

$$a + b = b + a$$

Exemplo: $1 + 2 = 2 + 1$

▪ **Propriedade Associativa:** A maneira como os números são agrupados não altera o resultado.

$$(a + b) + c = a + (b + c)$$

Exemplo: $(1 + 2) + 3 = 1 + (2 + 3)$

▪ **Elemento Neutro:** O zero é o elemento neutro da adição, pois qualquer número somado a zero resulta no próprio número.

$$a + 0 = a = 0 + a$$

Exemplo: $0 + 3 = 3$

▪ **Fechamento:** A soma de dois números naturais é sempre um número natural.

► Subtração (-)

A subtração é a operação que determina um número para representar a diminuição de quantidades.

Exemplo: $5 - 4 = 1$

No exemplo acima o número 5 é chamado minuendo, o número 4 é o subtraendo e o número 1 é a diferença.

Propriedades da Subtração

▪ **Propriedade Não Comutativa:** A ordem dos números altera o resultado.

$$a - b \neq b - a$$

Exemplo: $5 - 2 \neq 2 - 5$

▪ **Propriedade Não Associativa:** A maneira como os números são agrupados altera o resultado.

$$(a - b) - c \neq a - (b - c)$$

Exemplo: $(6 - 4) - 1 \neq 6 - (4 - 1)$

▪ **Elemento Oposto:** Para cada número a , existe um número $-a$ tal que sua soma seja zero.

$$a + (-a) = 0$$

▪ **Fechamento:** A diferença de dois números naturais só é possível quando o minuendo é maior ou igual ao subtraendo.

► Multiplicação (×)

A multiplicação é a operação que determina a soma de parcelas iguais. Pode ser indicada por "×", "·" ou "×".

Exemplo: $4 \times 5 = 20$

Propriedades da Multiplicação

▪ **Propriedade Comutativa:** A ordem dos fatores não altera o produto.

$$a \times b = b \times a$$

Exemplo: $2 \times 7 = 7 \times 2$

▪ **Propriedade Associativa:** A maneira como os fatores são agrupados não altera o produto.

$$(a \times b) \times c = a \times (b \times c)$$

Exemplo: $(3 \times 5) \times 2 = 3 \times (5 \times 2)$

▪ **Elemento Neutro:** O número um é o elemento neutro da multiplicação, pois qualquer número multiplicado por um resulta no próprio número.

$$a \times 1 = a = 1 \times a$$

Exemplo: $1 \times 4 = 4$

▪ **Elemento Absorvente:** O número zero é o elemento absorvente da multiplicação, pois qualquer número multiplicado por zero resulta em zero.

$$a \times 0 = 0 = 0 \times a$$

▪ **Distributiva:** A multiplicação é distributiva em relação à adição.

$$a \times (b + c) = (a \times b) + (a \times c)$$

Exemplo: $2 \times (4 + 6) = 2 \times 4 + 2 \times 6$

▪ **Fechamento:** O produto de dois números naturais é sempre um número natural.

► Divisão (÷)

A divisão é a operação inversa da multiplicação e está ligada à ação de repartir em partes iguais. Pode ser indicada por "÷", ":", " ou " /".

Exemplo: $8 \div 4 = 2$

Tipos de Divisão

▪ **Divisão Exata:** O quociente é um número inteiro, e o resto é zero. Exemplo: $8 \div 4 = 2$

▪ **Divisão não-exata:** O quociente não é um número inteiro, e o resto é diferente de zero. Exemplo: $9 \div 4 = 2$ com resto 1

Propriedades da Divisão

▪ **Propriedade Não Comutativa:** A ordem dos números altera o quociente.

$$a \div b \neq b \div a$$

Exemplo: $15 \div 5 \neq 5 \div 15$

▪ **Propriedade Não Associativa:** A maneira como os números são agrupados altera o quociente.

$$(a \div b) \div c \neq a \div (b \div c)$$

Exemplo: $(12 \div 6) \div 2 \neq 12 \div (6 \div 2)$

▪ **Elemento Neutro:** O número um é o elemento neutro da divisão, pois qualquer número dividido por um resulta no próprio número.

$$a \div 1 = a$$

Exemplo: $3 \div 1 = 3$

▪ **Divisão por Zero:** Não é definida, pois não há número que multiplicado por zero resulte em um número diferente de zero.

▪ **Fechamento:** A divisão de dois números naturais pode não ser um número natural.

Exemplo: $5 \div 3 \notin \mathbb{N}$

► Potenciação (^)

A potenciação é a operação de elevar um número a uma potência, representando multiplicações repetidas de um mesmo número.

Exemplo: $2^3 = 2 \times 2 \times 2 = 8$

Propriedades da Potenciação:

▪ **Propriedade de potências de mesma base:** A ordem dos expoentes não altera o resultado quando a base é a mesma.

$$a^m \times a^n = a^{m+n}$$

Exemplo: $2^3 \times 2^2 = 2^{3+2} = 2^5 = 32$

▪ **Propriedade Distributiva sobre a Multiplicação:** A potenciação é distributiva sobre a multiplicação.

$$(a \times b)^n = a^n \times b^n$$

Exemplo: $(2 \times 3)^2 = 2^2 \times 3^2 = 4 \times 9 = 36$

▪ **Elemento Neutro:** Qualquer número elevado à potência zero é igual a um.

$$a^0 = 1$$

Exemplo: $5^0 = 1$

▪ **Potenciação de Um:** O número 1 elevado a qualquer potência é igual a um.

$$1^n = 1$$

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ATENDIMENTO TELEFÔNICO E AO PÚBLICO: TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO, POSTURA PROFISSIONAL, ESCUTA ATIVA, CONDUÇÃO DE CHAMADAS, REGISTRO E ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS

O atendimento ao público, seja presencial ou telefônico, é uma das competências mais valorizadas no ambiente profissional. Ele representa o primeiro contato entre a organização e o cidadão ou cliente, influenciando diretamente a imagem institucional, a satisfação do usuário e a eficiência na resolução de demandas. Em concursos públicos, especialmente aqueles voltados para carreiras administrativas, essa temática é frequentemente cobrada por sua aplicação prática e relevância no cotidiano funcional.

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

Uma comunicação eficaz é a base de qualquer atendimento de qualidade. No contexto de atendimento ao público, isso envolve clareza, objetividade e empatia. As técnicas mais importantes incluem o uso de uma linguagem clara e acessível, evitando jargões técnicos e optando por termos simples, o que garante a compreensão por todos os perfis de público. No atendimento telefônico, o tom de voz precisa ser adequado, com entonação cordial e calma, transmitindo segurança e respeito. A objetividade também é fundamental: as respostas devem ser diretas e alinhadas ao objetivo da conversa. Além disso, é essencial adaptar a comunicação ao perfil do interlocutor, ajustando vocabulário e ritmo conforme os sinais verbais ou não verbais que ele apresentar.

POSTURA PROFISSIONAL

A postura profissional vai além do comportamento externo; ela envolve uma atitude interna de responsabilidade, ética e comprometimento com a qualidade do serviço prestado. A cortesia e a cordialidade são fundamentais, devendo o profissional ser educado mesmo em situações de tensão. Palavras como “por favor”, “compreendo” e “agradeço” colaboram para a criação de um ambiente mais respeitoso. No atendimento presencial, a aparência e apresentação pessoal devem estar de acordo com o padrão da instituição, demonstrando respeito tanto pelo público quanto pelo local de trabalho. Pontualidade, compromisso com os prazos e respeito aos horários são sinais claros de profissionalismo. É igualmente importante manter uma postura neutra e imparcial, evitando opiniões pessoais que possam interferir no atendimento.

ESCUTA ATIVA

A escuta ativa é uma habilidade essencial para compreender verdadeiramente as necessidades do usuário. Ela requer atenção plena ao que está sendo dito, evitando interrupções, distrações ou a formulação antecipada de respostas. Um bom atendente oferece feedback verbal durante a fala do interlocutor, utilizando expressões como “entendo” ou “certo”, que demonstram atenção. Parafrasear o conteúdo exposto pelo usuário também ajuda a confirmar o entendimento da demanda. No atendimento presencial, observar sinais não verbais, como expressões faciais e postura corporal, pode revelar aspectos que não foram verbalizados, contribuindo para uma compreensão mais profunda do problema apresentado.

CONDUÇÃO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS

O atendimento telefônico apresenta especificidades que exigem preparo e estrutura. Um roteiro eficaz começa pela identificação do atendente e da instituição: “Bom dia! Atendimento da Secretaria de Assistência Social, João falando. Como posso ajudar?”. Em seguida, o atendente deve acolher cordialmente o interlocutor e escutar com atenção a sua necessidade. Perguntas objetivas devem ser feitas para esclarecer o motivo da ligação. A partir disso, é possível fornecer as informações necessárias ou encaminhar a chamada ao setor competente, sempre informando ao usuário o motivo da transferência e para onde ela será feita. Antes de finalizar, é fundamental confirmar se todas as dúvidas foram resolvidas e encerrar a ligação com cordialidade: “Obrigada pelo contato. Tenha um ótimo dia!”. Esse padrão garante organização e transmite profissionalismo.

Hoje, muitas pessoas preferem e-mails e mensagens de texto a telefonemas para comunicação relacionada ao trabalho. Por quê? Fazer ligações de negócios pode ser um pouco estressante.

De acordo com Darlene Price, presidente da Well Said, Inc. e autora de Well Said! Apresentações e conversas que geram resultados, o medo de falar ao telefone e a dúvida sobre o que dizer e como dizer impedem que muitos potenciais chamadores disquem números.

Ao contrário de e-mails e mensagens, onde você pode editar suas palavras a qualquer momento, usar um telefone para comunicação comercial é uma experiência em tempo real. Os primeiros 20 segundos da sua chamada podem ser a chave para o sucesso. Usando apenas a combinação de suas palavras e tom de voz, você pode aumentar ou diminuir suas chances de obter o resultado desejado dessa interação.

Embora possa ser mais conveniente entrar em contato com alguém por meio de tecnologias digitais, o telefone ainda é uma forma mais pessoal de conduzir uma conversa de negócios. Nada pode substituir o som de uma voz humana.

Fora do domínio das mensagens de texto e e-mails, muitas entrevistas de emprego e reuniões de negócios ainda são conduzidas inteiramente por telefone. Por isso é importante saber falar com impacto usando esse meio de comunicação.

Como conduzir uma conversa de negócios ao telefone

- Prepare-se para uma chamada;
- Apresente-se;
- Indique o principal motivo da sua chamada;
- Ouça ativamente sem interromper;
- Pratique sua etiqueta de telefone comercial;
- Agradeça.

Prepare-se para uma chamada

Qual é a primeira coisa que você deve fazer antes de fazer uma ligação comercial? Reserve um momento para se preparar. Aqui estão alguns passos para fazer isso de forma eficaz:

- Identifique o motivo pelo qual você está ligando. Saber o objetivo de sua ligação comercial evitará que você fique nervoso ao falar com alguém que mal conhece. Quer vender algo, pedir ajuda ou obter alguma informação? Pense por um minuto sobre o objetivo que deseja alcançar com esta ligação.
- Anote os pontos-chave que você precisa cobrir. Para manter sua ligação sob controle, prepare algumas anotações sobre os assuntos que deseja discutir durante a conversa, bem como quaisquer perguntas que precise fazer. Alguns pontos também podem ajudá-lo a se sentir mais confiante e a manter o controle da conversa.
- Prepare as informações de suporte necessárias. Esteja perto de um dispositivo com internet para que você possa pesquisar dados extras rapidamente.

Apresente-se

Ao fazer chamadas, diga “Alô” e apresente-se para a pessoa do outro lado da linha. Para seguir a etiqueta profissional ao telefone, comece com seu primeiro nome, bem como seu sobrenome, cargo ou nome da empresa, se necessário.

Por exemplo:

“Olá. Meu nome é Brian e estou ligando de [nome da empresa].”

É educado começar uma conversa com conversa fiada, especialmente se você conhece bem a pessoa. Mas não seja muito tagarela. Lembre-se de que você tem tempo limitado na ligação, portanto, concentre-se no objetivo específico da conversa e vá direto ao ponto. Se você não conhece a pessoa, troque gentilezas como um breve “Como você está hoje?” ou “Espero que você esteja bem hoje”.

Indique o principal motivo da sua chamada

Após a saudação telefônica profissional, declare o objetivo de sua ligação de maneira educada e direta. Por exemplo:

“Recebi seu e-mail ontem, então estou ligando para acompanhar.”

“Estou ligando de [nome da empresa]. Gostaria de falar com você sobre sua compra recente.”

Explicar o motivo de sua ligação fornece foco e direção para a conversa. Além disso, isso vai te ajudar a prender a atenção da pessoa e mostrar que você está preparado para a palestra. Mantenha um ritmo constante e fale sem muitas pausas e palavras de preenchimento como “um” e “uh”.

Ouça ativamente sem interromper

Embora você possa se esforçar para atingir o objetivo principal de sua ligação comercial, certifique-se de manter uma conversa bidirecional em vez de um monólogo. Dê à pessoa com quem você está falando tempo para responder e fazer qualquer pergunta que ela possa ter. Ouça atentamente e use acenos verbais como “Uh huh,” “Parece interessante,” “Bom,” “Sim, eu entendo,” “Isso mesmo,” “Entendo,” “Você poderia me falar mais sobre,” etc.

Pratique sua etiqueta de telefone comercial

É tão fácil ficar preocupado quando você precisa fazer uma ligação importante. Mas se você permitir que a ansiedade domine suas emoções, não terá sucesso na comunicação empresarial. Em primeiro lugar, certifique-se de manter a calma e falar claramente. Escolha suas palavras com cuidado, evitando gírias e jargões.

Para falar ao telefone de maneira profissional, preste atenção especial ao seu tom de voz. Fale em um tom normal ou um pouco mais alto, mantendo-o natural, positivo e convidativo. Tente pronunciar as palavras com clareza e minimize seu sotaque.

Se você precisar colocar a pessoa em espera, peça permissão para fazer isso e explique o motivo. Você pode dizer algo como:

“[Nome], tudo bem se eu colocar você em espera por alguns segundos enquanto checo com [Nome] sobre esse problema?”

Para seguir a etiqueta do telefone no trabalho, nunca deixe alguém em espera por mais de 30 segundos e sempre verifique novamente após 15 segundos. Quando você finalmente voltar à ligação, agradeça à outra pessoa por esperar. Se for uma longa espera, deixe claro para eles que você não quer desperdiçar seu tempo esperando e prometa ligar de volta. Se você precisar colocar alguém no viva-voz, avise que está prestes a fazê-lo e mencione quem mais está perto de você.

Agradeça

A polidez nunca será antiquada. Termine sua ligação agradecendo a pessoa por seu tempo.

“Muito obrigado por falar comigo. Tenha um bom dia.”

Do ponto de vista comercial, uma conversa telefônica malsucedida pode custar produtividade, tempo e até dinheiro. Se você quer que seus atendimentos tragam bons resultados, você deve se preparar para cada um deles. Tente manter a conversa o mais leve e positiva possível e não se esqueça da etiqueta comercial ao telefone.

Com mais confiança e um pouco de prática, você não terá problemas para conduzir uma conversa de negócios — seja com um cliente, parceiro de negócios ou colega.



**GOSTOU DESSE
MATERIAL?**

Então não pare por aqui: a versão **COMPLETA** vai te deixar ainda mais perto da sua aprovação e da tão sonhada estabilidade. Aproveite o **DESCONTO EXCLUSIVO** que liberamos para Você!

EU QUERO DESCONTO!