

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA**, no local apropriado, pois **não será avaliado fragmento de texto escrito em local indevido**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
- Na **Folha de Texto Definitivo**, a presença de qualquer marca identificadora no espaço destinado à transcrição do texto definitivo acarretará a anulação da sua prova discursiva.
- Ao domínio do conteúdo serão atribuídos até **10,00 pontos**, dos quais até **0,50 ponto** será atribuído ao quesito apresentação (legibilidade, respeito às margens e indicação de parágrafos) e estrutura textual (organização das ideias em texto estruturado).

PROVA DISCURSIVA

Como forma de qualificar as pessoas que exercerão o trabalho em vendas, apresentam-se no treinamento etapas do processo, como prospecção e qualificação de clientes; pré-abordagem; abordagem; apresentação e demonstração; superação de objeções; fechamento; e acompanhamento (*follow up*). Outros pontos abordados são a negociação, que é a arte de conduzir a transação de forma satisfatória para ambas as partes, e, ainda, a promoção do *marketing* de relacionamento, que desenvolve a relação a longo prazo entre as partes.

Philip Kotler e Gary Armstrong. **Princípios de marketing**. 12ª ed. São Paulo: Pearson Learning, 2007 (com adaptações).

Considerando que o fragmento de texto acima tem caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo apresentando as sete etapas do processo de vendas [**valor: 1,50 ponto**]. Em seu texto, exemplifique cada uma dessas etapas de forma sucinta [**valor: 4,00 pontos**] e explique como elas auxiliam no relacionamento entre vendas e clientela [**valor: 4,00 pontos**].

RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	