Estratégia Concursos

# Aula 00 (Somente PDF)

*Banco do Brasil (Escriturário - Agente Comercial) Vendas e Negociação*

Autor:
**Stefan Fantini**

19 de Junho de 2025

# AULA 00 – APRESENTAÇÃO DO CURSO.

## Sumário

**Apresentação do Curso ..... 2**

**Formas de Contato e Acesso a Dicas e Conteúdos Gratuitos ..... 4**

1 – Instagram - @prof.stefan.fantini ..... 4

2 – Canal no YouTube - Stefan Fantini ..... 4

3 – Canal no Telegram - t.me/admconcursos ..... 5

4 – Fórum de Dúvidas ..... 6

**Cronograma do Curso ..... 7**

# APRESENTAÇÃO DO CURSO

Olá, amigos do Estratégia Concursos, tudo bem?

É com enorme alegria e satisfação que damos início ao nosso curso de **Vendas e Negociação p/ Escriturário do Banco do Brasil (BB).**

O último concurso ocorreu em 2021 e foi organizado pela **CESGRANRIO**.

Ao longo da aula, utilizaremos questões de diversas bancas, com o intuito de contextualizarmos e sedimentarmos o conhecimento dos conteúdos estudados em cada capítulo. Ao final da aula, trarei uma bateria de questões comentadas, para que você possa colocar em prática tudo que iremos estudar. ☺

Bom, antes de começarmos, peço licença para me apresentar.



Meu nome é **Stefan Fantini** (esse cara aí da foto), sou servidor do **Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCESP)** e professor de **Administração Geral, Administração Pública, Gestão de Pessoas, Vendas e Negociação do Estratégia Concursos**. No Tribunal de Contas, exerço minhas atribuições no gabinete de Conselheiro, assessorando um dos sete Conselheiros na elaboração de pareceres.

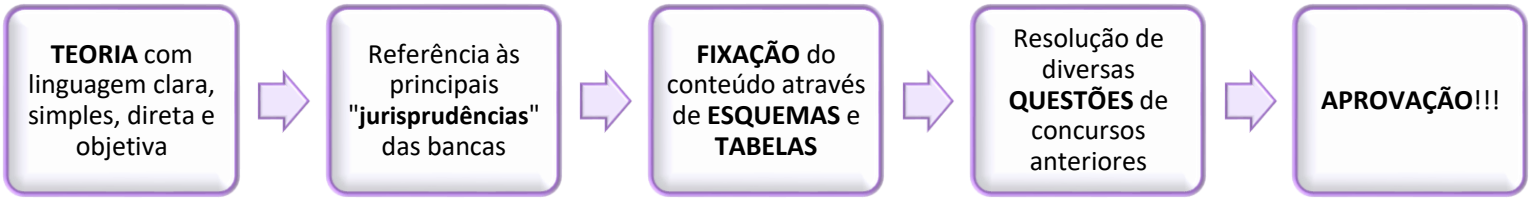
Sou graduado em **Direito**, **Administração**, **Ciências Contábeis**, **Biomedicina**. Desde que fui nomeado no TCESP, após um concorridíssimo concurso, no qual 72.786 candidatos disputavam apenas 106 vagas, comecei a trabalhar com elaboração de conteúdo para concursos públicos. Além disso, como vocês podem perceber, continuo estudando e me aprimorando para poder oferecer, sempre, o melhor conteúdo aos meus alunos.

Durante as aulas, tentarei ser o mais **objetivo** possível, através de uma linguagem simples e clara, focando naqueles assuntos que **realmente importam** e que costumam ser objeto de questões de prova, para que você possa aproveitar da melhor maneira suas tão preciosas horas de estudo.

Você também perceberá que, durante as aulas, eu utilizo muitos “esquemas” e “tabelas”, pois os considero importantes ferramentas de aprendizado.

Ao final de cada aula, teremos um **RESUMO ESTRATÉGICO**, que poderá auxiliá-lo em suas revisões.

Portanto, nossa metodologia será a seguinte:




Esse curso está sendo elaborado para ser a sua **única fonte de estudos**. Portanto, você **não precisa** comprar qualquer bibliografia complementar. Afinal, somos uma dupla!

*"Como assim, Stefan?"*

> - Eu (Stefan) fico com a responsabilidade de analisar minuciosamente as bancas organizadoras e os seus "padrões". Depois, fico com o trabalho de "destrinchar" as centenas de bibliografias, para extrair delas o que realmente importa para o seu concurso, e repassar de forma estratégica, direcionada, sintetizada e esquematizada para você!
>
> - Você, meu amigo, fica com o importante trabalho de ler e absorver o conteúdo que cuidadosamente (e carinhosamente) estou elaborando para você.

Combinado? ☺

Lembrando que você também terá acesso às aulas em vídeo, que serão ministradas pelo ilustre professor Rafael Barbosa, nosso parceiro nessa caminhada!

Tenho certeza de que, juntos, **conseguiremos alcançar os seus objetivos**. Podem contar comigo! ☺

# Formas de Contato e Acesso a Dicas e Conteúdos Gratuitos

## 1 – Instagram - @prof.stefan.fantini

Aproveito para deixar aqui um convite para que siga meu ***Instagram***, onde disponibilizo muitas **dicas** e **conteúdos gratuitos**:

Instagram

*@prof.stefan.fantini*

*https://www.instagram.com/prof.stefan.fantini*

## 2 – Canal no YouTube - Stefan Fantini

O meu **canal no YouTube** é um importante e poderoso canal de disponibilização de conteúdos gratuitos. Tem bastante conteúdo bacana por lá, e estou preparando muitas outras novidades imperdíveis para esse ano! Tenho certeza de que irá te auxiliar bastante em sua preparação!

Dê uma conferida e, se gostar, se inscreva! Será muito bom tê-lo por lá também. ☺

YouTube

**Stefan Fantini**

*https://www.youtube.com/channel/UCptbQWFe4xIyYBcMG-PNNrQ*

## 3 – Canal no Telegram - *t.me/admconcursos*

Gostaria de convidá-lo, especialmente, a fazer dos meus canais no **TELEGRAM**.

O **TELEGRAM** é um aplicativo no estilo do "whatsapp". Contudo, o Telegram possui **diversas vantagens** em relação ao "whatsapp" Dentre essas vantagens eu destaco duas:

**1)** No **TELEGRAM** o conteúdo fica sempre salvo no canal, independente do momento que você ingressar no grupo. Ou seja, você conseguirá ter acesso a todos conteúdos que eu disponibilizar no grupo.

**2)** Somente eu (moderador do canal), posso mandar mensagens no grupo. Portanto, você não ficará recebendo mensagens aleatórias de "bom dia", "boa tarde" e "boa noite". Você receberá apenas conteúdos focados, diretos e objetivos.

Criei os canais no **TELEGRAM** com o objetivo principal de poder **estreitar a comunicação** com você.

No **TELEGRAM** eu disponibilizo muitas **dicas** e **conteúdos gratuitos**, através de arquivos em **texto**, em **áudio** e em **vídeo**! Tenho certeza de que será uma ótima maneira de **ficarmos mais próximos** e **aprimorarmos ainda mais os seus estudos**!

O **link de acesso** ao meu canal do **TELEGRAM** é esse:

*t.me/admconcursos*

Os canais foram feitos especialmente para você! Então, será um enorme prazer contar com a sua presença nos nossos canais! ☺

## 4 – Fórum de Dúvidas




Estaremos à disposição no **fórum de dúvidas** para sanar qualquer eventual dúvida que possa surgir. Portanto, fique à vontade para tirar suas dúvidas. Estaremos sempre atentos para respondê-las o mais rápido possível.

Feitas essas considerações iniciais, já podemos partir para a nossa aula! Todos preparados?

Então vamos em frente!

Um grande abraço,

Stefan Fantini



# Cronograma do Curso

| Aulas | Tópicos Abordados | Data |
|---|---|---|
| **Aula 0** | Apresentação do curso. | - |
| **Aula 1** | Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento. (Parte I) | - |
| **Aula 2** | Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento. (Parte II) | - |
| **Aula 3** | Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento. (Parte III) | - |
| **Aula 4** | Gestão da qualidade em serviços. Padrões de qualidade no atendimento aos clientes. (Parte I) | - |
| **Aula 5** | Gestão da qualidade em serviços. Padrões de qualidade no atendimento aos clientes. (Parte II) | - |
| **Aula 6** | Aprendizagem organizacional. | - |
| **Aula 7** | Sustentabilidade organizacional. | - |
| **Aula 8** | Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas. Segmentação de mercado. Conduta profissional em vendas. Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação. (Parte I) | - |
| **Aula 9** | Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas. Segmentação de mercado. Conduta profissional em vendas. Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação. (Parte II) | - |
| **Aula 10** | Negociação. | - |
| **Aula 11** | Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente. Gestão da experiência do cliente. Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing. Utilização de canais remotos para vendas. (parte I) | - |
| **Aula 12** | Ações para aumentar o valor percebido pelo cliente. Gestão da experiência do cliente. Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing. Utilização de canais remotos para vendas. (parte II) | - |
| **Aula 13** | Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade. | - |
| **Aula 14** | Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas | - |

| | | |
|---|---|---|
| | a funcionar pelo Banco Central do Brasil. | |
| **Aula 15** | Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução CMN n° 4.949, de 30 de setembro de 2021. | - |
| **Aula 16** | Simulado Final. | - |
| **Aula 17** | Questões Comentadas CESGRANRIO (Somente em Vídeo) | - |

# ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE:
# PIRATARIA É CRIME.

**Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.**

1. 

Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.

2. 

Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).

3. 

Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).

4. 

Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).

5. 

Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).

6. 

Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).

7. 

Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.

8. 

O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



**Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.**