

Língua Portuguesa

Ortografia oficial.
Pontuação.
Emprego das classes de palavras.
Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação.
Concordância nominal e verbal.
Regência nominal e verbal.
Crase. Construção frasal.
Emprego de conectores.
Compreensão de textos.

Raciocínio Lógico Matemático

Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação); expressões numéricas; múltiplos e divisores de números naturais; problemas.
Frações e operações com frações.
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais; regra de três; porcentagem e problemas.
Estatística descritiva; distribuição de probabilidade discreta. Juros simples e compostos: capitalização e descontos.
Taxas de juros: nominal, efetiva, equivalentes, proporcionais, real e aparente.
Planos ou Sistemas de Amortização de Empréstimos e Financiamentos.
Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento.
Taxas de Retorno.

Cultura Organizacional

Conceito de Cultura Organizacional.
Preceitos da Cultura Organizacional.
Vantagens e desvantagens da Cultura Organizacional.
Características da Cultura Organizacional.
Cultura Empresarial.
Ética aplicada: ética, moral, valores e virtudes; noções de ética empresarial e profissional.
A gestão da ética nas empresas públicas e privadas.
Código de Ética do Banco do Brasil (disponível no sítio do BB na internet).
Estatuto Social do Banco do Brasil.
Gestão da Sustentabilidade.

Técnicas de Vendas

Noções de administração de vendas: planejamento, estratégias, objetivos; análise do mercado, metas.
Técnicas de Vendas de Produtos e Serviços financeiros no setor bancário: planejamento, técnicas; motivação para vendas. Produto, Preço, Praça; Promoção.
Vantagem competitiva. Noções de Imaterialidade ou intangibilidade, Inseparabilidade e Variabilidade dos produtos bancários.

Manejo de Carteira de Pessoa Física e de Pessoa Jurídica.
Noções de Marketing de Relacionamento.
Interação entre vendedor e cliente.
Qualidade no atendimento a clientes.
Satisfação e retenção de clientes.
Valor percebido pelo cliente.
Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).

Atendimento (focado em vendas)

Marketing em empresas de serviços.
Satisfação, valor e retenção de clientes.
Como lidar com a concorrência.
Propaganda e promoção.
Venda.
Telemarketing.
Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico.

Resolução CMN nº 3.849, de 25/03/10 - Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Domínio Produtivo da Informática

Editor de Texto: edição e formatação de textos (operações do menu: Formatar, Inserir tabelas, Exibir - cabeçalho e rodapé, Arquivo -configurar página e impressão, Ferramentas -ortografia e gramática).
Microsoft Windows 7 em português: Conhecimentos básicos.
Criação de pastas (diretórios), arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas.
Conceitos de informática, hardware e software.
Sistemas operacionais Windows e Linux.
Processador de texto (Word e BrOffice.org Writer).
Planilhas eletrônicas (Excel e BrOffice.org Calc).
Editor de Apresentações (PowerPoint e BrOffice.org Impress).
Conceitos de tecnologias relacionadas à Internet e Intranet, Protocolos Web, World Wide Web, Navegador Internet (Internet Explorer e Mozilla Firefox), busca e pesquisa na Web.
Conceitos de tecnologias e ferramentas de colaboração, correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis.
Conceitos de proteção e segurança, realização de cópias de segurança (backup), vírus e ataques a computadores.
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.
Conceitos de educação a distância.
Conceitos de acesso a distância a computadores.
Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo.
Conhecimentos gerais sobre redes sociais (twitter, facebook, linkedin).

Conhecimentos Bancários

Estrutura do Sistema Financeiro Nacional: Conselho Monetário Nacional; COPOM – Comitê de Política Monetária.

Banco Central do Brasil; Comissão de Valores Mobiliários; (Noções gerais).

Produtos Bancários: Noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, caderneta de poupança, capitalização, previdência, investimentos e seguros.

Noções do Mercado de capitais e de Câmbio.

Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias; Fundo Garantidor de Crédito (FGC).

Crime de lavagem de dinheiro: conceito e etapas.

Prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro:

Lei nº 9.613/98 e suas alterações, Circular Bacen 3.461/2009 e suas alterações e Carta-Circular Bacen 3.542/12.

Autorregulação Bancária.

Língua Inglesa

Conhecimento de um vocabulário fundamental e dos aspectos gramaticais básicos para a interpretação de textos técnicos.