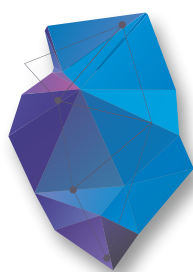


NOVOS CURSOS PROFISSIONAIS NÍVEL IV 2019/2020



TÉCNICO(A)

COMERCIAL

O(A) Técnico(a) Comercial é o(a) profissional apto a vender produtos e/ou serviços em estabelecimentos comerciais, tendo em vista a satisfação dos clientes.

As atividades principais a desempenhar por este técnico são:

- estudar os produtos e/ou serviços da empresa, caracterizar o tipo de clientes e recolher informação sobre a concorrência e o mercado em geral, de forma a responder adequadamente às necessidades dos clientes;
- atender e aconselhar clientes, tendo em vista a sua fidelização e a satisfação das suas necessidades;
- processar a venda de produtos e/ou serviços, recorrendo a equipamento informático e outros meios disponíveis;
- controlar a caixa, procedendo à sua abertura e fecho;
- participar na organização e animação do estabelecimento comercial;
- efectuar o controlo quantitativo e qualitativo de produtos do estabelecimento comercial;
- colaborar na definição e composição do sortido, apresentando propostas, tendo em conta, nomeadamente a procura dos clientes e a existência de novos produtos e/ou serviços no mercado;
- assegurar o serviço pós-venda, recebendo e analisando reclamações com vista à sua resolução, procedendo à troca de produtos e a reembolsos, tratando de devolução e de outras situações colocadas pelos clientes.

Plano Curricular (disciplinas)

Componente Sociocultural

- Português
- Inglês ou Francês
- Área de Integração
- Educação Física
- Tecnologia da informação e Comunicação
- Educação Moral e Religiosa*
- Cidadania e Desenvolvimento

Componente Científica

- Economia
- Matemática

Componente Técnica (UFCDs)

- (0364) Marketing comercial - Conceitos e fundamentos
 - (3836) Marketing - principais variáveis
 - (0366) Plano de Marketing
 - (0367) Publicidade e promoção
 - (0348) Técnicas de merchandising
 - (0349) Ambiente Segurança e Higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos
 - (7851) Aprovisionamento logística e gestão de stock
 - (0368) Controlo e armazenagem de mercadorias
 - (0350) Comunicação interpessoal - comunicação assertiva
 - (7842) Técnicas de atendimento
 - (7843) Técnicas de negociação e vendas
 - (0353) Atendimento telefónico
 - (0354) Língua inglesa atendimento
 - (0371) Língua inglesa - venda
 - (0355) Fidelização de clientes
 - (0397) Atendimento e serviço pós-venda
 - (0357) Reclamações - tratamento e encaminhamento
 - (0372) Comércio - evolução e modelos organizacionais
 - (0373) Empresa comercial - funcionamento e organização do trabalho
 - (3839) Documentação comercial e circuito de correspondência
 - (0361) Organização e manutenção do arquivo
 - (0362) Software aplicado à actividade comercial
 - (0363) Equipamentos e sistemas aplicados à actividade comercial
 - Opção 1 - (7853) Ideias e oportunidades de negócio
 - Opção 2 - (7855) Plano de negócio - criação de pequenos e médios negócios
-
- Formação em Contexto de Trabalho

*Disciplina de frequência facultativa
Referencial de formação 341024 (catálogo Nacional de Qualificações)