

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



Área de Formação

341. Comércio

Itinerário de Formação

34101. Práticas Técnico-Comerciais

Código e Designação
do Referencial de
Formação

341023 - Empregado/a Comercial

Nível de Formação: 2

Modalidades de
desenvolvimento

Educação e Formação de Adultos – Tipologias de nível básico
Formação Modular

Observações

Índice

1. Introdução	3
2. Perfil de Saída	4
3. Organização do Referencial de Formação	5
4. Metodologias de Formação	6
5. Desenvolvimento da Formação	7
5.1. Formação de Base – Unidades de Competência	7
5.2. Formação Tecnológica – Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)	10
6. Sugestão de Recursos Didáticos	19

1. INTRODUÇÃO

O sector do comércio/distribuição compreende todas as operações compreendidas entre a produção de bens e serviços e o consumo dos mesmos. Estas operações são desenvolvidas de formas diversas em função, nomeadamente, da natureza da actividade (grosso e retalho), do tipo de produto e do segmento de mercado para o qual se pretendem posicionar.

O tecido empresarial deste sector caracteriza-se, maioritariamente, pelo forte peso do comércio retalhista, quer ao nível do número de empresas, quer do pessoal ao serviço. A maior parte das empresas do sector, e sobretudo no comércio retalhista que é maioritário, são de pequena dimensão, com um reduzido número de profissionais ao serviço.

Os recursos humanos apresentam, de modo geral, uma estrutura habilitacional e de qualificação débil. Cerca de um quarto dos trabalhadores por conta de outrem possui apenas escolaridade equivalente ao 1º ciclo do ensino básico. Apresenta ainda uma média etária relativamente baixa, assumindo este sector um papel de “porta de entrada” no mercado de trabalho, revelando taxas significativas de emprego jovem.

Uma importante característica, e um forte traço aglutinador das várias actividades e subsectores em presença, é o ajustamento da oferta à procura. Do lado desta, a decisão da compra e das formas de comércio passa por um conjunto de motivações ligadas à localização, ao preço, ao tipo de produto, ao seu grau de variedade, ao serviço associado, à natureza da promoção e ao tipo de compra disponível.

A este título, há a destacar que o perfil do consumidor tem vindo a sofrer grandes alterações, sendo cada vez mais um consumidor envelhecido, com maior nível educacional e cultural, mais informado e mais exigente. Esta mudança repercute-se quer no tipo de produtos e serviços procurados, quer no grau de qualidade e exigência requerido, o que resulta na redefinição das estratégias de produtos e de mercados.

Por esta razão, a área do *marketing* tem assumido uma crescente importância no sector, pela necessidade de práticas de concepção, desenvolvimento e coordenação de actividades que visam adequar a empresa ao(s) mercado(s) específico(s), com vista o aumento das vendas.

Para além da importância crescente do *marketing*, outros factores se apresentam como tendências evolutivas do sector, designadamente a importância crescente das áreas logística, da qualidade e da venda, bem como a importância da informática e dos sistemas de informação e comunicação como instrumentos indispensáveis a todas as actividades.

Neste contexto, revela-se fundamental uma oferta de formação profissional específica que permita, em primeiro lugar, elevar os níveis de qualificação da mão-de-obra do sector. De uma forma generalizada, aos profissionais do comércio surgem exigências acrescidas ao nível das competências sociais e relacionais, de utilização das tecnologias de comunicação e informação e do domínio de línguas estrangeiras, designadamente dadas as estreitas e crescentes ligações entre as actividades comércio e turismo. Destaquem-se ainda as competências associadas à adopção de comportamentos adequados em matéria de ambiente, higiene e segurança no trabalho.

(Fonte: IQF (2001) *Comércio e Distribuição em Portugal*. Lisboa: Instituto para a Inovação na Formação.)

2. PERFIL DE SAÍDA

Descrição Geral

O/A **Empregado/a Comercial** é o/a profissional que executa tarefas relacionadas com a venda de produtos e/ou serviços, em estabelecimentos comerciais, de acordo com os procedimentos preestabelecidos, tendo em vista a satisfação dos clientes.

Actividades Principais

- Participar no controlo quantitativo e qualitativo de produtos, e proceder à sua armazenagem no estabelecimento comercial.
- Arrumar o espaço de venda, expondo e repondo os produtos/informação, e mantendo as condições ambientais adequadas, de acordo com critérios pré-estabelecidos.
- Acolher clientes, diagnosticar as suas necessidades, indicar a localização dos produtos/serviços comercializados no ponto de venda, apresentar os mesmos tendo em conta as suas características, condições de venda e serviços pós-venda.
- Processar a venda de produtos/serviços, calculando o valor da venda, cobrando a despesa ao cliente e zelando pelo seu acondicionamento/transporte.
- Receber e tratar/encaminhar reclamações, bem como outras situações posteriores à venda, actuando de acordo com critérios pré-estabelecidos.
- Executar operações de controlo de caixa - abertura e fecho.
- Cumprir os procedimentos administrativos referentes à actividade comercial.

3. ORGANIZAÇÃO DO REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

Educação e Formação de Adultos (EFA)																		
Formação de Base	ÁREAS DE COMPETÊNCIAS - CHAVE	NÍVEL B1				NÍVEL B2				NÍVEL B3								
		Cidadania e Empregabilidade (CE)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h				
		Linguagem e Comunicação (LC)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	LEA 25h	LEB 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h	LEA 50h	LEB 50h
		Matemática para a Vida (MV)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h				
		Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h				
Área de Carácter Transversal APRENDER COM AUTONOMIA 40 h																		
Código ¹		UFCD				Horas												
Formação Tecnológica ²	0345	1	Política de gestão de stocks				50											
	0346	2	Princípios da gestão de armazém				50											
	0347	3	Armazenagem				50											
	0348	4	Técnicas de <i>merchandising</i>				50											
	0349	5	Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos				25											
	0350	6	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva				50											
	0351	7	Perfil e funções do atendedor				25											
	0352	8	Atendimento				50											
	0353	9	Atendimento telefónico				25											
	0354	10	Língua inglesa - atendimento				50											
	0355	11	Fidelização de clientes				25											
	0356	12	Garantias, apoios e serviços pós-venda				25											
	0357	13	Reclamações - tratamento e encaminhamento				50											
	0358	14	Língua inglesa - atendimento no serviço pós-venda				50											
	0359	15	Sistema de organização comercial - princípios funcionais				25											
	0360	16	Documentação comercial				50											
	0361	17	Organização e manutenção do arquivo				25											
	0362	18	<i>Software</i> aplicado à actividade comercial				50											
	0363	19	Equipamentos e sistemas aplicados à actividade comercial				50											

¹ Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre saídas profissionais

² À carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 120 horas de formação prática em contexto de trabalho, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça actividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma actividade profissional numa área afim.

4. METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO

A organização da formação com base num modelo flexível visa facilitar o acesso dos indivíduos a diferentes percursos de aprendizagem, bem como a mobilidade entre níveis de qualificação. Esta organização favorece o reingresso, em diferentes momentos, no ciclo de aprendizagem e a assunção por parte de cada cidadão de um papel mais activo e de relevo na edificação do seu percurso formativo, tornando-o mais compatível com as necessidades que em cada momento são exigidas por um mercado de trabalho em permanente mutação e, por esta via, mais favorável à elevação dos níveis de eficiência e de equidade dos sistemas de educação e formação.

A flexibilização beneficia, assim, a construção de percursos formativos de composição e duração variáveis conducentes à obtenção de qualificações completas ou de construção progressiva, reconhecidas e certificadas.

A nova responsabilidade que se exige a cada indivíduo na construção e gestão do seu próprio percurso impõe, também, novas atitudes e competências para que este exercício se faça de forma mais sustentada e autónoma.

As práticas formativas devem, neste contexto, conduzir ao desenvolvimento de competências profissionais, mas também pessoais e sociais, designadamente, através de métodos participativos que posicionem os formandos no centro do processo de ensino-aprendizagem e fomentem a motivação para continuar a aprender ao longo da vida.

Devem, neste âmbito, ser privilegiados os métodos activos, que reforcem o envolvimento dos formandos, a auto-reflexão sobre o seu processo de aprendizagem, a partir da partilha de pontos de vista e de experiências no grupo, e a co-responsabilização na avaliação do processo de aprendizagem. A dinamização de actividades didácticas baseadas em demonstrações directas ou indirectas, tarefas de pesquisa, exploração e tratamento de informação, resolução de problemas concretos e dinâmica de grupos afiguram-se, neste quadro, especialmente, aconselháveis.

A selecção dos métodos, técnicas e recursos técnico-pedagógicos deve ser efectuada tendo em vista os objectivos de formação e as características do grupo em formação e de cada formando em particular. Devem, por isso, diversificar-se os métodos e técnicas pedagógicos, assim como os contextos de formação, com vista a uma maior adaptação a diferentes ritmos e estilos de aprendizagem individuais, bem como a uma melhor preparação para a complexidade dos contextos reais de trabalho. Esta diversificação de meios constitui um importante factor de sucesso nas aprendizagens.

Revela-se, ainda, de crucial importância o reforço da articulação entre as diferentes componentes de formação, designadamente, através do tratamento das diversas matérias de forma interdisciplinar e da realização de trabalhos de projecto com carácter integrador, em particular nas formações de maior duração, que contribuam para o desenvolvimento e a consolidação de competências que habilitem o futuro profissional a agir consciente e eficazmente em situações concretas e com graus de complexidade diferenciados. Esta articulação exige que o trabalho da equipa formativa se faça de forma concertada, garantindo que as aprendizagens se processam de forma integrada.

É também este contexto de trabalho em equipa que favorece a identificação de dificuldades de aprendizagem e das causas que as determinam e que permite que, em tempo, se adoptem estratégias de recuperação adequadas, que potenciem as condições para a obtenção de resultados positivos por parte dos formandos que apresentam estas dificuldades.

A equipa formativa assume, assim, um papel fundamentalmente orientador e facilitador das aprendizagens, através de abordagens menos directivas, traduzido numa intervenção pedagógica diferenciada no apoio e no acompanhamento da progressão de cada formando e do grupo em que se integra.

5. DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO

5.1. Formação de Base - Unidades de Competência

LC	Linguagem e Comunicação
B1	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar e produzir enunciados orais de carácter lúdico e informativo-funcional. • Interpretar textos simples, de interesse para a vida quotidiana. • Produzir textos com finalidades informativo-funcionais. • Interpretar e produzir as principais linguagens não verbais utilizadas no quotidiano.
B2	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos. • Interpretar textos de carácter informativo e reflexivo. • Produzir textos de acordo com técnicas e finalidades específicas. • Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a finalidades variadas.
B2 (LE)	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender e usar expressões familiares e/ou quotidianas. • Compreender frases isoladas e expressões frequentes relacionadas com áreas de prioridade imediata. • Comunicar em tarefas simples e em rotinas que exigem apenas uma troca de informações simples e directa sobre assuntos que lhe são familiares.
B3	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos, fundamentando opiniões. • Interpretar textos de carácter informativo-reflexivo, argumentativo e literário. • Produzir textos informativos, reflexivos e persuasivos. • Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a contextos diversificados, de carácter restrito ou universal.
B3 (LE)	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender, quando a linguagem é clara e estandardizada, assuntos familiares e de seu interesse. • Produzir um discurso simples e coerente sobre assuntos familiares e de seu interesse. • Compreender as ideias principais de textos relativamente complexos sobre assuntos concretos. • Descrever experiências e expor brevemente razões e justificações para uma opinião ou um projecto

TIC

Tecnologias da Informação e Comunicação

B1

- Operar, em segurança, equipamento tecnológico, usado no quotidiano.
- Realizar operações básicas no computador.
- Utilizar as funções básicas de um programa de processamento de texto.
- Usar a Internet para obter e transmitir informação.

B2

- Operar, em segurança, equipamento tecnológico diverso.
- Realizar, em segurança, operações várias no computador.
- Utilizar um programa de processamento de texto.
- Usar a Internet para obter e transmitir informação.

B3

- Operar, em segurança, equipamento tecnológico, designadamente o computador.
- Utilizar uma aplicação de folhas de cálculo.
- Utilizar um programa de processamento de texto e de apresentação de informação.
- Usar a Internet para obter, transmitir e publicar informação.

MV

Matemática para a Vida

B1

- Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos.
- Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas.
- Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida.
- Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva.

B2

- Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos.
- Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas.
- Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida.
- Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva.

B3

- Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos.
- Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas.
- Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida.
- Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva.

CE Cidadania e Empregabilidade

B1

- Organização política dos estados democráticos.
- Organização económica dos estados democráticos.
- Educação/formação, profissão e trabalho/emprego.
- Ambiente e saúde.

B2

- Organização política dos estados democráticos.
- Organização económica dos estados democráticos.
- Educação/formação, profissão e trabalho/emprego.
- Ambiente e saúde.

B3

- Organização política dos estados democráticos.
- Organização económica dos estados democráticos.
- Educação/formação, profissão e trabalho/emprego.
- Ambiente e saúde.

5.2. Formação Tecnológica – Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)

0345

Política de gestão de *stocks*

Carga horária
50 horas

Objectivo(s) • Caracterizar a política de gestão de *stocks* e actuar em conformidade.

Conteúdos

- Noções
- Tipos
- Controlo de *stocks*
- Base de dados dos fornecedores
- A encomenda articulada com a gestão de *stocks*
- *Stocks* de segurança
- Custos de *stocks*

0346

Princípios da gestão de armazém

Carga horária
50 horas

Objectivo(s) • Enumerar e definir os princípios fundamentais da gestão de um armazém.

Conteúdos

- Instalações de armazenagem
- Equipamento de armazenagem
- Organização do espaço, do artigo e dos documentos
- Aspectos logísticos de um pequeno armazém

0347

Armazenagem

Carga horária
50 horas

Objectivo(s) • Enunciar todos os aspectos envolvidos na recepção, aprovisionamento e acondicionamento dos diferentes tipos de produtos.

Conteúdos

- Quando e como encomendar
- *Stock* mínimo de segurança
- Recepção de mercadorias e sua conferência
- Controlo de entradas e saídas

0348

Técnicas de *merchandising*

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Diagnosticar e conhecer os diferentes factores que intervêm na optimização de um espaço comercial.
- Aplicar as técnicas de promoção do produto.

Conteúdos

Espaço

- Técnicas de reposição
- Organização do espaço de venda
 - Lineares
 - Gôndolas
 - Ilhas
 - Espaços quentes e espaços frios no ponto de venda
 - Secções
 - Famílias
 - Maximização do m² no linear
 - Maximização da frente do linear
 - Número de frentes por produto
 - Exposição vertical e horizontal

Embalagem e promoção dos produtos

- Importância da embalagem e imagem do linear
- Importância do design e da cor
- Impacto visual
- Etiquetagem
- Simbologia promocional no linear
- Promoção e descontos
- Vales e brindes

0349

Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho – conceitos básicos

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

- Reconhecer e aplicar a legislação de segurança, higiene e saúde no trabalho.
- Utilizar protecção no corpo e nas máquinas, seleccionando os equipamentos e soluções de protecção adequados
- Reconhecer e aplicar a legislação ambiental: Resíduos, efluentes, ar e ruído.
- Decidir sobre medidas de prevenção tendo em consideração as exigências do processo produtivo, no âmbito da higiene, segurança e ambiente.
- Reconhecer a importância da segurança e higiene no trabalho como factor de promoção de qualidade de vida.

Conteúdos

Ambiente

- Boas práticas para o meio ambiente
 - Legislação específica
- Principais problemas ambientais da actualidade
- Gestão de resíduos
- Efluentes líquidos
- Emissões gasosas
- Estratégias de actuação: reduzir, reutilizar, reciclar, recuperar e racionalizar

0349

Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho – conceitos básicos

Carga horária
25 horas

Conteúdos (Continuação)

Segurança, higiene e saúde no trabalho

- Sinalização de segurança
 - Tipos de sinais
 - Legislação em vigor
- Tipos de risco e seu controlo
 - Incêndios
 - Riscos eléctricos
 - Trabalho com máquinas e equipamentos
 - Movimentação manual e mecânica de cargas
 - Organização e dimensionamento do posto de trabalho
 - Posturas no trabalho
 - Iluminação
 - Trabalhos com equipamentos dotados de visor
 - Manuseamento de produtos perigosos
 - Rotulagem de produtos perigosos
 - Arrumação e limpeza
 - Atmosferas perigosas
 - Ruído
 - Produtos perigosos (rotulagem, armazenagem e manuseamento)
- Gestão do risco
 - Consequências dos acidentes de trabalho
 - Avaliação do risco profissional
 - Gestão económica do risco profissional
- Protecção colectiva e protecção individual
 - Tipos de protecção colectiva
 - Selecção dos equipamentos de protecção individual
 - Técnicas de implementação para a utilização dos equipamentos de protecção individual
 - Tipos de equipamentos de protecção
- Procedimentos de emergência
 - Necessidade da existência de procedimentos de emergência
 - Procedimentos em caso de incêndio/sismo/acidente de trabalho grave
- Conceito de acidente de trabalho
 - Regime jurídico dos acidentes de trabalho
 - Perspectiva legal
 - Perspectiva prevencionista
- Génese dos acidentes
 - Factor humano
 - Factor material
 - Factor organizacional
 - Factor ambiental
- Prevenção de acidentes e doenças profissionais
 - Enquadramento legal
- Saúde, doença e trabalho
 - Regime jurídico das doenças profissionais
 - Conceito de contaminação e intoxicação
 - Contaminantes químicos, físicos e biológicos
 - Vigilância médica
 - Principais doenças profissionais
- Organização da segurança e saúde no trabalho
 - Regras básicas de higiene
 - Enquadramento legal dos serviços de segurança, higiene e saúde no trabalho

0350

Comunicação interpessoal – comunicação assertiva

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.
- Desenvolver a comunicação assertiva
- Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação.
- Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação.
- Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação.

Conteúdos

Processo de comunicação e perfis comunicacionais

- Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação
 - Emissor/Receptor
 - Canal
 - Mensagem/código
 - Contexto
 - *Feedback*
- Diferentes perfis comunicacionais
 - Passivo
 - Agressivo
 - Manipulador
 - Assertivo

Comunicação assertiva

- Particularidades e vantagens do perfil assertivo
- Empatia
 - Escuta activa/escuta dinâmica
 - Conceito de contexto comum
 - Semântica sintaxe
 - Paralinguagem

Barreiras à comunicação

- Barreiras gerais do processo de comunicação
 - Barreiras internas
 - Objectivas
 - Subjectivas
 - Barreiras externas
- Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação
 - Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem

Processamento interno da informação

- Processamento fonético
- Processamento literal (significado)
- Processamento reflexivo (empático)

Tipos de perguntas no processo de comunicação

- Abertas
- Fechadas
- Retorno
- Reformulação

0351

Perfil e funções do atendedor

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

- Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.

Conteúdos

- Características / qualidades de um atendedor
 - Atitude positiva / auto-estima
 - Saber-saber, saber-estar e saber-fazer
 - Querer - poder - agir
 - Simpatia
 - Disponibilidade
 - Flexibilidade
 - Assertividade
 - Conhecimento
 - Da empresa (cultura, procedimentos, produtos / serviços)
 - Das técnicas do atendimento

0352

Atendimento

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.
- Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento.
- Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente.
- Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.

Conteúdos

Perfil e funções do atendedor

- Características / qualidades de um Atendedor Profissional

Atendimento - conceitos gerais

- Atendimento / venda
- Atitude / comportamento

Diagnóstico de necessidades

- Origem das motivações / necessidades
- Análise prévia do perfil de cliente
- Estrutura de um guião de “perguntas tipo”

Etapas do processo de atendimento

- Abordagem inicial
- Prestação do serviço
- Despedida
- Operações de caixa

0353

Atendimento telefónico

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

- Organizar o processo de atendimento telefónico, tendo em conta as suas principais etapas e regras.
- Adequar a linguagem à utilização do telefone como veículo de comunicação, clarificando e enriquecendo a mensagem.

Conteúdos

Etapas e regras do atendimento telefónico

- Etapas do atendimento telefónico
 - Guião de apoio ao Operador
 - Abordagem inicial
 - Prestação do Serviço / reencaminhamento
 - Despedida
- Regras elementares do comportamento no atendimento telefónico

Comunicação telefónica

- Linguagem adequada à comunicação telefónica
- Comunicação verbal (a forma)
 - Articulação
 - Fluência
 - Modulação (volume, ritmo e tom)

0354

Língua inglesa - atendimento

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Adquirir e aplicar vocabulário específico da língua inglesa, na comunicação verbal com clientes estrangeiros, no processo de atendimento.

Conteúdos

- Linguagem básica aplicada às diferentes fases do Atendimento
- Expressões idiomáticas

0355

Fidelização de clientes

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

- Aplicar as técnicas de fidelização, com vista ao estabelecimento de uma relação de parceria contínua.

Conteúdos

- Conceito e objectivos da fidelização
- Mecanismos que afectam a relação com o cliente e a sua fidelização
- Técnicas de fidelização
- Ficheiro e o controlo de clientes
- Instrumentos de aferição da satisfação do cliente

0356

Garantias, apoios e serviços pós-venda

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

- Identificar as normas e procedimentos do serviço pós-venda, com o objectivo de proporcionar aos clientes um serviço de qualidade

Conteúdos

- Normas da empresa no que concerne às garantias apoios e serviços
- Legislação comercial
 - Deveres e direitos do consumidor
- Estratégia de actuação na gestão do serviço pós-venda
 - Procedimentos
 - Instrumentos de aferição da satisfação do cliente
 - Ferramentas de gestão de reclamações

0357

Reclamações - tratamento e encaminhamento

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações.
- Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.

Conteúdos

Comunicação assertiva

- Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação
 - O perigo iminente do conflito e as suas repercussões
 - As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso
 - As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso

Tratamento e encaminhamento

- Significado de uma reclamação para a empresa
- Etapas do tratamento das reclamações -
 - Lidar com as emoções dos clientes
 - Lidar com as nossas emoções
 - Resolver ou reencaminhar as situações
- Linguagem adequada às reclamações

0358

Língua inglesa - atendimento no serviço pós-venda

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Adquirir e aplicar vocabulário específico da língua inglesa, na comunicação verbal com clientes estrangeiros, no serviço pós-venda

Conteúdos

- Linguagem básica aplicada às diferentes fases da gestão de reclamações
- Expressões idiomáticas

0359

Sistema de organização comercial - princípios funcionais

Carga horária
25 horas

Objectivo(s) • Identificar e caracterizar os diferentes tipos de empresa comercial e o seu funcionamento.

Conteúdos

- Tipologias de empresas comerciais
 - Caracterização
- Funcionamento de uma empresa comercial
 - Circuitos formais
 - Circuitos informais
 - Objectivos

0360

Documentação comercial

Carga horária
50 horas

Objectivo(s) • Preencher os documentos de acordo com as diferentes fases da actividade comercial, identificando as normas elementares do circuito da correspondência numa empresa.

Conteúdos

- Noção de documento
- Partes constitutivas de um documento
- Nota de encomenda, requisição, nota de venda, etc.
- Guia de remessa
- Factura
- Documentos rectificativos
- Recibo
- Cheque
- Letra
- Livrança
- Proposta de desconto
- Proposta de cobrança
- Circuito da correspondência
 - Recepção
 - Abertura / registo
 - Distribuição
 - Expedição

0361

Organização e manutenção do arquivo

Carga horária
25 horas

Objectivo(s) • Descrever as funções e os requisitos da gestão de arquivo.

Conteúdos

- Técnicas de arquivo
 - Conceito
 - Funções
 - Requisitos
 - Caracterização
 - Critérios de classificação e arquivo
 - Principais regras do arquivo informático

0362

Software aplicado à actividade comercial

Carga horária
50 horas

Objectivo(s) • Executar tarefas com o *software* tipo da actividade comercial.

Conteúdos

- *Software* tipo da actividade comercial

0363

Equipamentos e sistemas aplicados à actividade comercial

Carga horária
50 horas

Objectivo(s) • Utilizar a telemática na óptica do utilizador no ponto de venda, assim como operar com os sistemas de protecção de bens.

Conteúdos

- Equipamentos e aplicações mais frequentes no ponto de venda
 - Pagamentos electrónicos
 - Leitura e gestão por código de barras
 - Sistemas de protecção de produtos
 - Outros
- Sistemas anti-roubo

6. SUGESTÃO DE RECURSOS DIDÁCTICOS

- *Atendimento* - Amélia Cascão, Arcindo Ferreira Cascão, CECOIA, 2000
- *Atendimento do público* - Fernando Melro, Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1991
- *Centros comerciais em Portugal - levantamento e análise* - Observatório do comércio, Observatório do comércio / GESIC, 2000
- *Comerciator* - Jean Jacques Machuret, Dominique Deloche, Jacques Charlot D'Amart, Publicações D. Quixote, 1993
- *Comércio e distribuição em Portugal* – Lisboa, INOFOR, 2000
- *Comércio nas estruturas governamentais (O)*, do Fontismo à actualidade - Jaime Pina Gomes, Ministério da Economia, 1998
- *Comércio, cidade e qualidade de vida* - Direcção Geral do Comércio e da Concorrência, 1999
- *Comportamento ao telefone (O) - o poder e os perigos* (videograma)
- *Compreender o consumidor* - Bernard Dubois, Publicações D. Quixote, 1993
- *Comunicação não-verbal (A)* - Eduardo Jorge Esperança, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 2000
- *Comunicar com assertividade* - Lemos Azevedo, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1999
- *Conquistando clientes* - A Harvard Business, Benson P. Shapiro e John J. Sviokla Editores, 1994
- *Decoração de espaços comerciais* - Carlos Afonso, CECOIA, 2000
- *Decoração de espaços comerciais* (videograma)
- *Diga o que quer* (videograma)
- *Dinâmica do relacionamento interpessoal (A)* - Avelino Pinto, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1998
- *Do outro lado da montra* (videograma)
- *E-logistics & e-business* - José Mexia Crespo de Carvalho, (et al.), Verbo, 2000
- *Emprego e empregabilidade no comércio* - Observatório do Comércio, Observatório do Comércio / GESIC (2000)
- *Estratégias para PME'S* - Francisco Lopes dos Santos, AIP - Associação Industrial Portuguesa / Câmara do Comércio e Indústria, 1988
- *Estrutura e dinâmica das organizações* - Henry Mintzberg, Publicações D. Quixote, 1997
- *Fazer a diferença - ler os meus lábios... Ver o meu corpo ...* (videograma)
- *FISH!: capte a energia - liberte o potencial* (videograma)
- *Gestão de conflitos* (videograma)
- *Gestão de espaços comerciais* - Pedro Santos Pereira, CECOIA, 2000
- *Gestão de stocks e aprovisionamento* - Octávio Ribeiro, CECOIA, 2000
- *Gestão do linear – comércio/mercados* - A. Miranda Ferreira, AIP - Associação Industrial Portuguesa / Câmara do Comércio e Indústria, 1997
- *Implantação das grandes superfícies comerciais, comércio n.º 3* - A. Miranda Ferreira, Direcção Geral do Comércio, 1996
- *Informação para as empresas comerciais (A)* - João Barreta, GANEC – Gabinete de Apoio aos Novos empresários do Comércio, 1.ª edição, Janeiro de 2005
- *Lembrem-se de mim* (videograma)
- *Logística comercial DPP* - José Mexia Crespo de Carvalho, (et al.), Texto Editora
- *Manual da distribuição* - José António Rousseau, Abril / Controljornal, 1997
- *Manual do perfeito atendedor* - Luiz Alveira, 1999
- *Merchandising* - Richard Bordone - CECOIA, 2000
- *Merchandising da loja* - João Alberto Catalão, CECOIA, 1996
- *Nada a reclamar - parte I e parte II* (videograma)
- *Saber mais vender melhor* (videograma)
- *Se os olhares matassem - o poder do comportamento* (videograma)
- *Sociedade do consumo (A)* - Jean Baudrillard, edições 70, 1981
- *Sortido – comércio / mercados (O)* - Luís Pombo Cardoso, Maria Margarida Gonçalves, AIP - Associação Industrial Portuguesa / Câmara do Comércio e Indústria, 1997
- *Técnicas de comunicação interpessoal* - Michel Josien, Bertrand Editora, 2003
- *Uma razão para comprar* (videograma)