

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



Área de Formação

341. Comércio

Itinerário de Formação

34102. Técnicas Comerciais

Código e Designação
do Referencial de
Formação

341024 - Técnico/a Comercial

Nível de Formação: 3

Modalidades de
desenvolvimento

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

Observações

Gerentes de Loja (Logistas)



5.2. Formação Tecnológica

0364

Marketing comercial - conceitos e fundamentos

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

- Definir o conceito *marketing*, reconhecendo a influência das variáveis do mercado na actividade comercial.

Conteúdos

- Conceito de *marketing*
 - Objectivos
- Evolução do *marketing* ao longo dos tempos
- Mercados - categorização, evolução e variáveis
 - Os clientes - segmentação
 - Estudos de mercado - objectivos e técnicas

0367

Publicidade e promoção

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Aplicar as técnicas da publicidade enquanto forma de comunicação, divulgação e promoção dos produtos / serviços da empresa.

Conteúdos

- Tipos e objectivos
- Valores e princípios
- Intervenientes
- A decisão sobre as mensagens e suportes
- Gestão do orçamento
- Avaliação dos resultados
- Principais meios de promoção
- Desenvolvimento de programas de promoção

0349

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

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

- Elencar a legislação e normalização aplicáveis.
- Reconhecer a importância da segurança e higiene no trabalho como factor de promoção de qualidade de vida.
- Reconhecer os principais tipos de equipamento de protecção colectiva, bem como os de protecção individual e evidenciar comportamentos seguros.
- Interpretar sinalização de segurança e de emergência e aplicar medidas preventivas e/ou correctivas.

Conteúdos

- 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

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 atendimento

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

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

0373

Empresa comercial - funcionamento e organização do trabalho

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Analisar o funcionamento de uma empresa comercial.
- Identificar e aplicar os diferentes métodos de organização do trabalho, reconhecendo a importância da gestão participativa por objectivos.
- Definir objectivos de vendas no âmbito da gestão participativa.
- Sistematizar os factos fundamentais da evolução histórica do sector do comércio.

Conteúdos

Empresa comercial - funcionamento e organização do trabalho

- Funcionamento de uma empresa comercial
 - Circuitos formais
 - Circuitos informais
 - Objectivos

Organização e métodos de trabalho

- Métodos de organização do trabalho
- Gestão participativa por objectivos
 - A previsão de vendas

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