



Curso Profissional Técnico COMERCIAL

CURSO – 341 024 - PLANO DE ESTUDOS

Componentes de Formação	Total de Horas (Ciclo de Formação)
Componente de Formação Sociocultural	
Português	320
Língua Estrangeira I, II ou III	220
Área de Integração	220
Educação Física	140
Tecnologias da Informação e Comunicação	100
Subtotal	1000
Componente de Formação Científica	
Economia	200
Matemática	300
Subtotal	500
Componente de Formação Técnica	
Comercializar e Vender	275
Organizar e Gerir a Empresa	350
Comunicar no Ponto de Venda	275
Comunicar em Inglês	200
Formação em Contexto de Trabalho	600
Total de Horas / Curso	3200

Perfil de saída

Organizar e planear a venda de produtos e ou serviços em estabelecimentos comerciais, garantindo a satisfação dos clientes, tendo como objetivo a sua fidelização.

Atividades principais

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;

Efetuar 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 devoluções e de outras situações colocadas pelos clientes;

Proceder à organização da documentação relativa ao processo de venda.

(c) A disciplina a oferecer depende da opção da escola, no âmbito da sua autonomia.

FORMAÇÃO TÉCNICA		
UFCDs distribuídas pelos 3 anos letivos		
	Comercializar e Vender	Horas de Referência
364	Marketing Comercial- conceitos e fundamentos	25
3836	Marketing- principais variáveis	25
366	Plano de Marketing	50
7843	Técnicas de Negociação e venda	50
355	Fidelização de clientes	25
397	Atendimento e serviço pós-venda	25
349	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no trabalho- conceitos básicos	25
357	Reclamações- tratamento e encaminhamento	50
Organizar e Gerir a Empresa		
7851	Aprovisionamento, logística e gestão de stocks	50
368	Controlo e armazenagem de mercadorias	50
7853	Ideias e oportunidades de negócio	50
7854	Plano de negócio-criação de micronegócios	25
372	Comércio- evolução e modelos organizacionais	25
3839	Documentação comercial e circuitos de correspondência	25
361	Organização e manutenção do arquivo	25
362	Software aplicado à atividade Comercial	50
373	Empresa Comercial- funcionamento e organização do trabalho	5050
Comunicar no Ponto de Venda		
367	Publicidade e Promoção	50
348	Técnicas de merchandising	50
350	Comunicação interpessoal- comunicação assertiva	50
7842	Técnicas de Atendimento	50
353	Atendimento telefónico	25
363	Equipamentos e sistemas aplicados à atividade comercial	50
Comunicar em Inglês		
354	Língua Inglesa- atendimento	50
371	Língua Inglesa-Vendas	50
369	Língua inglesa- gestão de stocks	50
358	Língua Inglesa- atendimento no serviço pós-venda	50

*UFCD: Unidade de Formação de Curta Duração