

Prova de Avaliação Final do Curso de Técnico Comercial

1. INTRODUÇÃO

O presente documento visa divulgar as características da Prova de Avaliação Final (PAF) do curso de Técnico Comercial, no âmbito do PROFIJ IV – Tipo 4, a realizar em 2022 pelos alunos que se encontram abrangidos pelos planos de estudo instituídos pela Portaria nº 52/2016 de 16 de junho de 2016, alterada pela Portaria nº 86/2018 de 12 de julho de 2018.

A prova tem por referência os programas das unidades de formação de curta duração (UFCD), que constituem a componente de formação tecnológica, e permite avaliar a aprendizagem passível de avaliação numa prova prática de duração limitada.

As informações apresentadas neste documento não dispensam a consulta da legislação referida e dos programas das UFCD.

O presente documento dá a conhecer os seguintes aspetos relativos à prova:

- ☞ Objeto de avaliação;
- ☞ Características e estrutura;
- ☞ Critérios gerais de classificação /cotação da prova.
- ☞ Material;
- ☞ Duração.

Este documento será afixado em local de estilo e divulgado na página da internet da unidade orgânica, para que os alunos fiquem devidamente informados sobre a prova que irão realizar.

2. OBJETO DE AVALIAÇÃO

A prova tem por referência os programas das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD), da componente tecnológica do curso Técnico Comercial PROFIJ IV – Tipo 4.

3. CARACTERÍSTICAS E ESTRUTURA

Stock e Merchandising		
Parte escrita		
Grupos	Conteúdos	Cotação
Grupo I	<p>Espaço</p> <p>Técnicas de reposição</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 ○ Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio ○ Conceito básico de negócio <ul style="list-style-type: none"> ▪ Como resposta às necessidades da sociedade ○ Das oportunidades às ideias de negócio <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias ▪ Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target) ▪ Descrição de uma ideia de negócio ○ Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes <p>Aprovisionamento</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Papel da compra na cadeia de abastecimento ○ Processo de compra e respetivas etapas ○ Gestão de fornecedores ○ Aspetos qualitativos na seleção de fornecedores ○ Negociação e revisão de preços ○ Comparação entre fornecedores ○ Avaliação de fornecedores 	20 pontos
Técnicas de Atendimento		
Grupo II	<p>Técnicas de negociação e venda</p> <p>O processo comunicacional na venda</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Bases da comunicação ○ Qualidades e aptidões básicas do vendedor ○ A linguagem ○ Técnicas de expressão ○ Escuta ativa <p>Técnicas de negociação</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Argumentação ○ Tratamento das objeções ○ As perguntas <p>Técnicas de venda</p>	20 pontos

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Identificação das motivações e necessidades ○ Análise e avaliação das soluções possíveis ○ A demonstração da solução ○ A concretização (da venda) <p>Fidelização de clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conceito e objetivos da fidelização ○ Mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização ○ Técnicas de fidelização <p>Atendimento e serviço pós-venda</p> <p>Atendimento pós-venda</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Postura do comercial no pós-venda ○ Fases do atendimento no pós-venda <p>Serviço pós-venda</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Garantias ○ Entregas ○ Assistência técnica ○ Importância dos compromissos assumidos com o cliente, nomeadamente no tocante a prazos e condições ○ Deveres e direitos dos consumidores 	
Procedimentos Administrativos		
Grupo III	<p>Documentação comercial e circuitos de correspondência</p> <p>Documentos comerciais - Preenchimento</p> <p>Equipamentos e sistemas aplicados à atividade comercial</p> <p>Equipamentos e aplicações mais frequentes no ponto de venda</p> <p>Pagamentos eletrónicos</p> <p>Leitura e gestão por código de barras</p> <p>Sistemas de proteção de produtos</p> <p>Sistemas antirroubo</p>	20 pontos
Parte Prática		
Stock e Merchandising		
Grupo I	<p>Gestão de stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Determinantes do nível ótimo de stock 	40 PONTOS
Técnicas de Atendimento		
Grupo II	<p>Atendimento telefónico</p> <p>Etapas e regras do atendimento telefónico</p> <p>Etapas do atendimento telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Guião de apoio ao Operador ○ Abordagem inicial ○ Prestação do serviço/reencaminhamento ○ Despedida <p>Regras elementares do comportamento no atendimento telefónico</p> <p>Comunicação telefónica</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Linguagem adequada à comunicação telefónica ○ Comunicação verbal (a forma) 	50 PONTOS

	<ul style="list-style-type: none"> • Articulação • Fluência • Modulação (volume, ritmo e tom) Reclamações – Tratamento e encaminhamento Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none"> ○ Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação Tratamento e encaminhamento <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 	
Procedimentos Administrativos		
Grupo III	Documentação comercial – preenchimento Software aplicado à atividade comercial <ul style="list-style-type: none"> ○ Software tipo da atividade comercial 	50 PONTOS
	Total	200 pontos

4. CRITÉRIOS GERAIS DE CLASSIFICAÇÃO/COTAÇÃO DA PROVA

A classificação a atribuir a cada tarefa resulta da aplicação dos critérios gerais e dos critérios específicos de classificação apresentados para cada item e é expressa por um número inteiro.

As respostas ilegíveis ou que não possam ser claramente identificadas são classificadas com zero pontos.

Se o examinando responder a um mesmo item mais do que uma vez, não eliminando inequivocamente a(s) resposta(s) que não deseja que seja(m) classificada(s), deve ser considerada apenas a resposta que surgir em primeiro lugar.

A classificação final da PAF é calculada de acordo com a fórmula:

$$CPAF = (3PP+PI)/4$$

cujo resultado é arredondado às unidades, onde:

CPAF é a Classificação da Prova de Avaliação Final;

PP é a classificação da prova prática;

PI é a classificação do portefólio individual.

5. MATERIAL

- Esferográfica ou caneta de cor preta ou azul.
- Todo o software necessário à realização da prova prática será disponibilizado nos computadores onde a prova será realizada.
- Todo o hardware necessário à realização da prova prática será disponibilizado.

6. DURAÇÃO

- Dois dias, contabilizados em 7h por dia.
- A prova contará com duas partes, uma realizada em conjunto e outra individualmente a calendarizar posteriormente.

O júri de elaboração da PAF

Isabel Marques

Lucrecia Ferreira

Vítor Soares

Proposta elaborada pelo júri de elaboração da PAF em reunião de 24/05/2022 e aprovada pelo Conselho Pedagógico em 25/05/2022.

Velas, 25 de maio de 2022

A Presidente do Conselho Pedagógico

Patrícia Picas