

PLANIFICAÇÃO MODELAR

ANO LETIVO 2018/2019

CURSO/CICLO DE FORMAÇÃO
DISCIPLINA: Comercializar e Vender

N.º TOTAL DE MÓDULOS/UFCD'S: 4

N.º ORDEM	N.º DE HORAS	DESIGNAÇÃO DO MÓDULO/ UFCD'S
8	32	Módulo 8 – Atendimento e Vendas

OBJETIVOS DA APRENDIZAGEM	CONTEÚDOS	SITUAÇÕES DE APRENDIZAGEM/ AVALIAÇÃO	RECURSOS BIBLIOGRAFIA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compreender o conceito de atendimento como veículo e canal de comunicação da empresa. ▪ Compreender o papel do atendimento na interação com o cliente. ▪ Explicar os princípios de qualidade do atendimento. ▪ Identificar as etapas de um atendimento eficaz. ▪ Reconhecer o papel da comunicação no atendimento eficaz. ▪ Identificar as atitudes individuais como obstáculos à 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identidade da empresa <ul style="list-style-type: none"> - Valores e formas de atuar - Imagem da empresa - O atendimento e a imagem da empresa ▪ Atendimento <ul style="list-style-type: none"> - As primeiras impressões - Perspetiva proactiva - Competências do atendedor - Empatia - O cliente ▪ Qualidade de atendimento <ul style="list-style-type: none"> - Princípios - Etapas do atendimento do eficaz ▪ Processo de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentação pelo (s) aluno (s), à turma, dos trabalhos realizados - Diálogo orientado, de forma a envolver os alunos na dinâmica da aula e obter uma participação regulada, organizada e ativa; - Método expositivo/participativo (experiências vivenciadas pelos alunos); - Exploração pedagógica de textos de apoio; - Sistematização de conhecimentos; - Pesquisa de informação na Internet, sempre que se justificar - Resolução de fichas de trabalho individuais, em pares e em grupo; - Acompanhamento / apoio individualizado / personalizado- - Teste sumativo. - Trabalhos em pares e em grupo. 	<p>Observação/registo da participação dos alunos na sala de aula</p> <p>Verificação/correção dos trabalhos realizados na sala de aula ou em casa/Cadernos diários.</p> <p>Análise dos trabalhos realizados em grupo ou individualmente</p> <p>Análise da informação recolhida</p>

1

Rua de Quintela, n.º. 15 – 4890-414 MOLARES * Telefone 255361400 * Telefax 255361058 * NIF 600034984 – E-MAIL: epf@epfcb.pt
Cofinanciado por:

PLANIFICAÇÃO MODELAR

<p>comunicação.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconhecer situações difíceis. ▪ Explicar os instrumentos de gestão de situações difíceis. ▪ Distinguir o bom do mau atendimento. ▪ Distinguir o atendimento eficaz e o atendimento ineficaz 	<ul style="list-style-type: none"> - Enviar e receber mensagens - Obstáculos à comunicação - Atitudes individuais - Assertividade - Escuta ativa <p>▪ Gestão de situações difíceis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conflitos - Tratamento de objeções - Reclamações 	<ul style="list-style-type: none"> - Participação, sempre que possível, em atividades interdisciplinares 	
---	---	---	--

A ordem dos módulos definida para a lecionação dos módulos/UFCD'S corresponde à proposta do programa homologado pelo Ministério da Educação?

Sim Não

Justificação didática da alteração:

Observações / Recomendações:

O Professor

O Diretor de Curso

Visto
O Diretor

Telefone 255361400 * Telefax 255361058 * NIF 600034984 - E-MAIL: epf@epfcb.pt