



**CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO COMERCIAL**

**Ciclo de Formação: 2021/2024**

**Disciplina/UFCD: Técnicas de atendimento – Código 7842**

**Ano de escolaridade: 11ºAno**

**PLANIFICAÇÃO ANUAL**

*Documentos Orientadores: Aprendizagens Essenciais (AE); Perfil do aluno à saída da escolaridade obrigatória (PASEO); Referencial de formação tecnológica 341024*

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITU- DES	AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRITORES DO PA	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS
<p><b>Técnicas de atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfil e funções do atendedor</li> <li>- Características/ qualidades de um Atendedor Profissional</li> <li>- Atendimento – conceitos gerais</li> <li>- Atendimento / venda</li> <li>- Atitude / comportamento</li> <li>- Diagnóstico de necessidades</li> <li>- Origem das motivações / necessidades</li> <li>- Análise prévia do perfil de cliente</li> <li>- Estrutura de um guião de “perguntas tipo”</li> <li>- Etapas do processo de atendimento</li> <li>- Abordagem inicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enumerar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.</li> <li>- Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento.</li> <li>- Identificar e aferir as motivações / necessidades de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar o conjunto de normas que permitem orientar uma atitude e um comportamento positivo face ao cliente</li> <li>- Conhecer as normas de atendimento direto que abrange as dimensões da aparência, da expressão corporal e da voz, percorrendo a parte organizacional do espaço onde se desenvolve a atividade profissional</li> </ul>	<p>Conhecedor   Crítico   Investigador   Sistematizador   Questionador   Participativo   Autónomo   Comunicador   Respeitador do outro e da diferença</p> <p>(A, B, C, D, E, F, I, J)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grelhas de observação direta;</li> <li>- Formativa;</li> <li>- Relatórios/Trabalho de grupo/trabalho individual;</li> <li>- Exposições orais e/ou escritas;</li> <li>- Questões aula;</li> <li>- Construção de um Portefólio.</li> <li>- Avaliação do Portefólio.</li> </ul>	<p>50 horas = 120 Tempos de 25 minutos</p>



EDUCAÇÃO

# Agrupamento de Escolas de Santiago do Cacém

Ano Letivo 2022/2023

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITU- DES	AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRITORES DO PA	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS
<ul style="list-style-type: none"><li>- Prestação do serviço</li><li>- Despedida</li><li>- Operações de caixa</li><li>- Atendimento na receção e tratamento de reclamações</li></ul>	<p>cada cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes / comportamentos associados a cada etapa.</li></ul>				