



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO DE COMÉRCIO
Ciclo de Formação: 2021/2024

DISCIPLINA/UFCD: 0357 – Reclamações – tratamento e encaminhamento

Ano de escolaridade: 12º (3º ano de formação)

Nº DO PROJETO:

Pág.1

PLANIFICAÇÃO ANUAL

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

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITU- DES	AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRITORES DO PA	PROCESSOS DE RECO- LHA / INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS (50')
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicação assertiva <ul style="list-style-type: none"> • Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação <ul style="list-style-type: none"> ▪ O perigo iminente do conflito e as suas repercussões ▪ As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso ▪ As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso ➤ Tratamento e encaminhamento <ul style="list-style-type: none"> • Significado de uma reclamação para a empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações. ▪ Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visionamento, audição e leitura de documentos (PowerPoint, textos, vídeos...) que promovam a aquisição de conhecimento e outros saberes, relativos às aprendizagens essenciais. ▪ Pesquisa, seleção, organização e apresentação de informação adequada. ▪ Exercícios escritos e de prática simulada, envolvendo comunicação, memorização, compreensão, consolidação e mobilização de saberes intra e interdisciplinares. 	<ul style="list-style-type: none"> Conhecedor, Sabedor e Informado (A, B, I) Respeitador da diferença/do outro (B, E, F) Sistematizador e Organizador (A, B, C, D, F, I) Questionador (D, F, I) Comunicador (B, E, F, I) Auto avaliador (A, B, C, D, F, H, I) 	<ul style="list-style-type: none"> - Grelhas de observação direta; - Fichas Formativas; - Relatórios; - Trabalho de Grupo; - Trabalho individual; - Apresentação de trabalhos; - Prática simulada; - Portefólio; - Ficha sumativa. 	<p>60 aulas (50 horas)</p>



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO DE COMÉRCIO
Ciclo de Formação: 2021/2024

DISCIPLINA/UFCD: 0357 – Reclamações – tratamento e encaminhamento

Ano de escolaridade: 12º (3º ano de formação)

Nº DO PROJETO:

Pág.2

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITU- DES	AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRITORES DO PA	PROCESSOS DE RECO- LHA / INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS (50')
<ul style="list-style-type: none"> •Etapas do tratamento das reclamações <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lidar com as emoções dos clientes ▪ Lidar com as nossas emoções ▪ Resolver ou reencaminhar as situações ▪ Linguagem adequada às reclamações 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aferir da importância e consequências do bom/mau tratamento e encaminhamento das reclamações. 	Participativo e colaborador (B, C, D, E, F) Responsável e Autónomo (B, C, D, E, F) Cuidador de si e do outro (E, F, I) Criativo (A, B, C)		

NOTA:

Áreas de Competências do Perfil dos Alunos (ACPA): **A** – Linguagens e textos / **B** – Informação e comunicação / **C** – Raciocínio e resolução de problemas / **D** – Pensamento crítico e pensamento criativo / **E** – Relacionamento interpessoal / **F** – Desenvolvimento pessoal e autonomia / **G** – Bem-estar, saúde e ambiente / **H** – Sensibilidade estética e artística / **I** – Saber científico, técnico e tecnológico / **J** – Consciência e domínio do corpo.