



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

DISCIPLINA/UFCD: 0397 – Atendimento e Serviço pós-vendas

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"> <li>✓ Atendimento pós-venda               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Postura do comercial no pós-venda</li> <li>▪ Fases do atendimento no pós-venda</li> </ul> </li> <li>✓ Serviço pós-venda               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantias</li> <li>▪ Entregas</li> <li>▪ Assistência técnica</li> <li>▪ Importância de gerir os compromissos assumidos com o cliente, nomeadamente no tocante a prazos e condições</li> <li>▪ Deveres e direitos dos consumidores</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar as técnicas de atendimento pós-venda, esclarecendo o cliente sobre os direitos, garantias e serviço pós-venda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visionamento, audição e leitura de documentos (PowerPoint, textos, vídeos...) que promovam a aquisição de conhecimento e outros saberes, relativos às aprendizagens essenciais.</li> <li>▪ Pesquisa, seleção, organização e apresentação de informação adequada.</li> <li>▪ Exercícios escritos e de prática simulada, envolvendo comunicação, memorização, compreensão, consolidação e mobilização de saberes intra e interdisciplinares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecedor, Sabedor e Informado (A, B, I)</li> <li>Respeitador da diferença/do outro (B, E, F)</li> <li>Sistematizador e Organizador (A, B, C, D, F, I)</li> <li>Questionador (D, F, I)</li> <li>Comunicador (B, E, F, I)</li> <li>Auto avaliador (A, B, C, D, F, H, I)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grelhas de observação direta;</li> <li>- Fichas Formativas;</li> <li>- Relatórios;</li> <li>- Trabalho de Grupo;</li> <li>- Trabalho individual;</li> <li>- Apresentação de trabalhos;</li> <li>- Prática simulada;</li> <li>- Portefólio;</li> <li>- Ficha sumativa.</li> </ul>	<p>30 aulas (25 horas)</p>



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

DISCIPLINA/UFCD: 0397 – Atendimento e Serviço pós-vendas

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"><li>Aferir a importância e consequências do bom/mau atendimento e serviço pós-venda.</li></ul>	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.