

Temas	Domínios	Conhecimentos, Capacidades e Atitudes	Descritores de desempenho
<b>UFCD: (0384)</b> Merchandising.	<b>Mobilização do raciocínio</b> <b>Resolução de Problemas</b>	<b>60%</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Promover e efetuar a venda de produtos e/ou serviços, através de contactos estabelecidos com clientes, com vista à sua satisfação.</li> <li>– Estudar os produtos e/ou serviços da empresa, caracterizar o tipo de clientes e recolher informação sobre a concorrência e o mercado em geral, de forma a responder adequadamente às necessidades dos clientes.</li> <li>– Preparar ações de venda, em função dos objetivos e da política da empresa.</li> </ul>	<b>Desempenho Muito Bom</b> Compreende e interpreta claramente os instrumentos de acordo com o contexto e finalidade; Mobiliza sempre o conhecimento com vista à compreensão e relacionamento de conceitos. Interage com tolerância, empatia e responsabilidade continuamente. <b>Desempenho Bom</b> Na maioria das vezes, compreende e interpreta claramente os instrumentos de acordo com o contexto e finalidade; Mobiliza na maioria das vezes o conhecimento com vista à compreensão e relacionamento de conceitos. Interage normalmente com tolerância, empatia e responsabilidade. <b>Desempenho Suficiente</b> Compreende e interpreta os instrumentos de acordo com o contexto e finalidade; Mobiliza o conhecimento com vista à compreensão e relacionamento de conceitos. Interage muitas vezes com tolerância, empatia e responsabilidade. <b>Desempenho Insuficiente</b> Na maioria das vezes não compreende e nem interpreta os instrumentos de acordo com o contexto e finalidade; Na maioria das vezes não mobiliza o conhecimento com vista à compreensão e relacionamento de conceitos. Nem sempre interage com tolerância, empatia e responsabilidade. <b>Desempenho Muito Insuficiente</b> Não compreende e nem interpreta os instrumentos de acordo com o contexto e finalidade; Não mobiliza o conhecimento com vista à compreensão e relacionamento de conceitos. Não respeita o outro, evidenciando falta tolerância, empatia e responsabilidade.
	<b>Tratamento da informação</b>	<b>15%</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Promover e efetuar a venda de produtos e/ou serviços junto dos clientes, tendo em vista a satisfação das suas necessidades.</li> <li>– Assegurar o serviço de apoio ao cliente.</li> <li>– Organizar a informação decorrente da sua atividade.</li> </ul>	
	<b>Comunicação</b>	<b>15%</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Colaborar na angariação de novos clientes, identificando e localizando potenciais clientes e oportunidades de negócio, transmitindo esta informação à empresa.</li> <li>– Adquirir instrumentos para compreender a dimensão económica da realidade social, descodificando a terminologia económica.</li> </ul>	
	<b>Interação</b>	<b>10%</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Desenvolver espírito crítico e de abertura a diferentes perspetivas de análise da realidade económica.</li> <li>– Recolher informação utilizando diferentes meios de investigação e recorrendo a fontes físicas (livros, jornais, etc.) e/ou digitais (Internet). – Interpretar dados estatísticos apresentados nesses suportes.</li> <li>– Selecionar informação, elaborando sínteses de conteúdo da documentação analisada.</li> <li>– Apresentar comunicações orais e escritas recorrendo a suportes diversificados de apresentação da informação.</li> </ul>	

Todas as Áreas de Competências do Perfil do Aluno são trabalhadas ao longo do ano de acordo com as diversas ações estratégicas de ensino:

A: Linguagens e textos; B: Informação e comunicação; C: Raciocínio e resolução de problemas; D: Pensamento crítico e 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.

Temas	Domínios		Conhecimentos, Capacidades e Atitudes	Descritores de desempenho
UFCD: (0355) Fidelização de clientes.  UFCD: (0389) Entrevista de vendas - abordagem e diagnóstico de necessidades.  UFCD: (0390) Apresentação, argumentação e fecho de vendas.  UFCD: (0391) Técnicas de venda por telefone.  UFCD: (5896) Sistemas de informação de suporte à atividade comercial.	Mobilização do raciocínio Resolução de Problemas  Tratamento da informação  Comunicação  Interação	60%  15%  15%  10%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover e efetuar a venda de produtos e/ou serviços, através de contactos estabelecidos com clientes, com vista à sua satisfação.</li> <li>- Estudar os produtos e/ou serviços da empresa, caracterizar o tipo de clientes e recolher informação sobre a concorrência e o mercado em geral, de forma a responder adequadamente às necessidades dos clientes.</li> <li>- Preparar ações de venda, em função dos objetivos e da política da empresa.</li> <li>- Promover e efetuar a venda de produtos e/ou serviços junto dos clientes, tendo em vista a satisfação das suas necessidades.</li> <li>- Assegurar o serviço de apoio ao cliente.</li> <li>- Organizar a informação decorrente da sua atividade.</li> <li>- Colaborar na angariação de novos clientes, identificando e localizando potenciais clientes e oportunidades de negócio, transmitindo esta informação à empresa.</li> <li>- Adquirir instrumentos para compreender a dimensão económica da realidade social, descodificando a terminologia económica.</li> <li>- Desenvolver espírito crítico e de abertura a diferentes perspetivas de análise da realidade económica.</li> <li>- Recolher informação utilizando diferentes meios de investigação e recorrendo a fontes físicas (livros, jornais, etc.) e/ou digitais (Internet). – Interpretar dados estatísticos apresentados nesses suportes.</li> <li>- Selecionar informação, elaborando sínteses de conteúdo da documentação analisada.</li> <li>- Apresentar comunicações orais e escritas recorrendo a suportes diversificados de apresentação da informação.</li> </ul>	<p><b>Desempenho Muito Bom</b>                      Compreende e interpreta claramente os instrumentos de acordo com o contexto e finalidade; Mobiliza sempre o conhecimento com vista à compreensão e relacionamento de conceitos.                      Interage com tolerância, empatia e responsabilidade continuamente.</p> <p><b>Desempenho Bom</b>                      Na maioria das vezes, compreende e interpreta claramente os instrumentos de acordo com o contexto e finalidade; Mobiliza na maioria das vezes o conhecimento com vista à compreensão e relacionamento de conceitos.                      Interage normalmente com tolerância, empatia e responsabilidade.</p> <p><b>Desempenho Suficiente</b>                      Compreende e interpreta os instrumentos de acordo com o contexto e finalidade; Mobiliza o conhecimento com vista à compreensão e relacionamento de conceitos.                      Interage muitas vezes com tolerância, empatia e responsabilidade.</p> <p><b>Desempenho Insuficiente</b>                      Na maioria das vezes não compreende e nem interpreta os instrumentos de acordo com o contexto e finalidade; Na maioria das vezes não mobiliza o conhecimento com vista à compreensão e relacionamento de conceitos.                      Nem sempre interage com tolerância, empatia e responsabilidade.</p> <p><b>Desempenho Muito Insuficiente</b>                      Não compreende e nem interpreta os instrumentos de acordo com o contexto e finalidade; Não mobiliza o conhecimento com vista à compreensão e relacionamento de conceitos.                      Não respeita o outro, evidenciando falta tolerância, empatia e responsabilidade.</p>

Todas as Áreas de Competências do Perfil do Aluno são trabalhadas ao longo do ano de acordo com as diversas ações estratégicas de ensino:

A: Linguagens e textos; B: Informação e comunicação; C: Raciocínio e resolução de problemas; D: Pensamento crítico e 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.

Temas	Domínios	Conhecimentos, Capacidades e Atitudes	Descritores de desempenho
<p><b>UFCD: (0376)</b> Marketing - mercado posicionamento.</p> <p><b>UFCD: (0377)</b> Comportamento do consumidor.</p> <p><b>UFCD: (0365)</b> Marketing Mix</p>	<p><b>Mobilização do raciocínio</b></p> <p><b>Resolução de Problemas</b></p>	<p>60 %</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Promover e efetuar a venda de produtos e/ou serviços, através de contactos estabelecidos com clientes, com vista à sua satisfação.</li> <li>– Estudar os produtos e/ou serviços da empresa, caracterizar o tipo de clientes e recolher informação sobre a concorrência e o mercado em geral, de forma a responder adequadamente às necessidades dos clientes.</li> <li>– Preparar ações de venda, em função dos objetivos e da política da empresa.</li> </ul>	<p><b>Desempenho Muito Bom</b> Compreende e interpreta claramente os instrumentos de acordo com o contexto e finalidade; Mobiliza sempre o conhecimento com vista à compreensão e relacionamento de conceitos. Interage com tolerância, empatia e responsabilidade continuamente.</p> <p><b>Desempenho Bom</b> Na maioria das vezes, compreende e interpreta claramente os instrumentos de acordo com o contexto e finalidade; Mobiliza na maioria das vezes o conhecimento com vista à compreensão e relacionamento de conceitos. Interage normalmente com tolerância, empatia e responsabilidade.</p> <p><b>Desempenho Suficiente</b> Compreende e interpreta os instrumentos de acordo com o contexto e finalidade; Mobiliza o conhecimento com vista à compreensão e relacionamento de conceitos. Interage muitas vezes com tolerância, empatia e responsabilidade.</p> <p><b>Desempenho Insuficiente</b> Na maioria das vezes não compreende e nem interpreta os instrumentos de acordo com o contexto e finalidade; Na maioria das vezes não mobiliza o conhecimento com vista à compreensão e relacionamento de conceitos. Nem sempre interage com tolerância, empatia e responsabilidade.</p> <p><b>Desempenho Muito Insuficiente</b> Não compreende e nem interpreta os instrumentos de acordo com o contexto e finalidade; Não mobiliza o conhecimento com vista à compreensão e relacionamento de conceitos. Não respeita o outro, evidenciando falta tolerância, empatia e responsabilidade.</p>
	<p><b>Tratamento da informação</b></p>	<p>15 %</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Promover e efetuar a venda de produtos e/ou serviços junto dos clientes, tendo em vista a satisfação das suas necessidades.</li> <li>– Assegurar o serviço de apoio ao cliente.</li> <li>– Organizar a informação decorrente da sua atividade.</li> </ul>	
	<p><b>Comunicação</b></p>	<p>15 %</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Colaborar na angariação de novos clientes, identificando e localizando potenciais clientes e oportunidades de negócio, transmitindo esta informação à empresa.</li> </ul>	
	<p><b>Interação</b></p>	<p>10 %</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adquirir instrumentos para compreender a dimensão económica da realidade social, descodificando a terminologia económica.</li> <li>– Desenvolver espírito crítico e de abertura a diferentes perspetivas de análise da realidade económica.</li> <li>– Recolher informação utilizando diferentes meios de investigação e recorrendo a fontes físicas (livros, jornais, etc.) e/ou digitais (Internet). – Interpretar dados estatísticos apresentados nesses suportes.</li> <li>– Selecionar informação, elaborando sínteses de conteúdo da documentação analisada.</li> <li>– Apresentar comunicações orais e escritas recorrendo a suportes diversificados de apresentação da informação.</li> </ul>	

Todas as Areas de Competências do Perfil do Aluno são trabalhadas ao longo do ano de acordo com as diversas ações estratégicas de ensino:

A: Linguagens e textos; B: Informação e comunicação; C: Raciocínio e resolução de problemas; D: Pensamento crítico e 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.