

**Planificação Geral**  
2023/2024

Disciplina: **Comercializar e Vender (CV)**  
Ano: **2º - C. Prof. Técn. Comercial**

1.º Semestre		2.º Semestre	
N.º de aulas previstas	70	N.º de aulas previstas	50
Aprendizagens Essenciais/Conteúdos			
<p><b>UFCD 0353 – Atendimento telefónico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etapas e regras do atendimento telefónico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Etapas do atendimento telefónico           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guião de apoio ao Operador</li> <li>▪ Abordagem inicial</li> <li>▪ Prestação do Serviço / reencaminhamento</li> <li>▪ Despedida</li> </ul> </li> <li>○ Regras elementares do comportamento no atendimento telefónico</li> </ul> </li> <li>• <b>Comunicação telefónica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Linguagem adequada à comunicação telefónica</li> <li>○ Comunicação verbal (a forma)           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Articulação</li> <li>▪ Fluência</li> <li>▪ Modulação (volume, ritmo e tom)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p><b>UFCD 0357:</b></p> <p><b>Reclamações- tratamento e encaminhamento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicação assertiva</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O perigo iminente do conflito e as suas repercussões</li> <li>▪ As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso</li> <li>▪ As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>Tratamento e encaminhamento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Significado de uma reclamação para a empresa</li> <li>○ Etapas do tratamento das reclamações           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lidar com as emoções dos clientes</li> <li>▪ Lidar com as nossas emoções</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver ou reencaminhar as situações           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Linguagem adequada às reclamações</li> </ul> </li> </ul> <p><b>UFCD 0397 – Atendimento e serviço pós-venda</b></p> <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> </ul> </li> <li>○ Deveres e direitos dos consumidores</li> </ul>	

<b>PONDERAÇÃO POR DOMÍNIOS E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO</b>		
<b>Domínios de aprendizagem</b>	<b>Ponderação</b>	<b>Critérios de avaliação</b>
Aquisição e compreensão dos conceitos básicos	40%	<b>Compreensão</b> <b>Apropriação</b> <b>Rigor</b>
Aplicação de conhecimentos	30%	<b>Clareza</b> <b>Raciocínio</b> <b>Reflexão</b>
Pesquisa e tratamento da informação	30%	<b>Criatividade</b> <b>Responsabilidade</b> <b>Participação</b> <b>Cooperação</b>
-----	-----	