

Curso Profissional de Técnico Comercial

**Gestão Anual do programa do 10º Ano da disciplina de Comercializar e Vender
Ano Letivo 2017-2018**

	1º PERÍODO	2º PERÍODO	3º PERÍODO
INÍCIO	14 setembro 2017	03 janeiro 2018	09 abril 2018
FINAL	15 de Dezembro 2017	23 de Março 2018	25 de junho 2018
INTERRUPÇÕES	18 dez a 2 jan	12,13 e14 de fevereiro	25 de abril 1 e 31 de maio
AULAS PREVISTAS	64	56	48

	Código	Nº de ordem	Unidades / conteúdos programáticos	Aulas
1º Período 64	0349	06	<p>Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos da Higiene e Segurança <p>Introdução Definições Acidentes de Trabalho Factores que afectam a Higiene e Segurança As Perdas de Produtividade e Qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> Segurança do Posto de Trabalho <p>Significado e Importância da Prevenção O efeito dominó e os acidentes de trabalho Segurança de Máquinas Redução dos Riscos de Acidente Protecção colectiva e protecção individual Sinalização de Segurança</p> <ul style="list-style-type: none"> Higiene e Condições Ambientais do PT <p>Introdução O inimigo invisível Os riscos que rodeiam o Posto de Trabalho Riscos Físicos Ruído Vibrações Amplitudes Térmicas Stress Térmico Riscos Químicos Valores Limite de Exposição Efeitos dos Poluentes Químicos Poluentes sólidos Riscos biológicos Os riscos Ergonómicos Algumas medidas da Ergonomia</p>	34
	7842	10	<p>Técnicas de atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> Atendimento <p>As primeiras impressões Perspectiva proactiva Competências do atendedor Empatia Cliente</p>	30 de 67

<p style="text-align: center;">2º Período</p> <p style="text-align: center;">56</p>	<p style="text-align: center;">7843</p>	<p style="text-align: center;">11</p>	<p>(continuação) - Técnicas de atendimento</p> <p>. Identidade da empresa Valores e formas de actuar Imagem da empresa O atendimento e a imagem da empresa</p> <p>• Qualidade de atendimento Princípios Etapas do atendimento eficaz</p> <p>• Processo de comunicação Enviar e receber mensagens Obstáculos à comunicação Atitudes individuais Assertividade Escuta activa.</p> <p>• Gestão de situações difíceis Conflitos Tratamento de objecções Reclamações</p>	<p>37 de 67</p>
			<p style="text-align: center;">Técnicas de negociação e venda</p> <p>Contacto Apresentação Abordagem</p>	<p>19 de 67</p>

<p style="text-align: center;">3º Período</p> <p style="text-align: center;">48</p>	<p>Técnicas de negociação e venda (continuação)</p>		<p>48 de 67</p>
	<p>• Conhecimento Perguntar Escuta Apresentação de benefícios</p> <p>• Convencer Argumentação Rebater objecções Responder questões Apresentar soluções Alterar hábitos</p> <p>• Conclusão Síntese Fecho Despedida</p> <p>• Serviço pós-venda</p>		

- A avaliação é feita de acordo com os critérios de avaliação aprovados em Conselho Pedagógico
- Por “conteúdos programáticos” não se entende apenas a lecionação das rubricas ou matérias definidas no programa da disciplina de **Comercializar e Vender**, mas também os tempos para a concretização de trabalho experimental, atividade privilegiada no desenvolvimento de aprendizagens e competências.