

Planificação Geral
2022/2023

Disciplina **Comercializar e vender**
Ano **11**

1.º Semestre		2.º Semestre	
N.º de aulas previstas	87	N.º de aulas previstas	63
Aprendizagens Essenciais			
<p>0349 – Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> • AMBIENTE <ul style="list-style-type: none"> -- Principais problemas ambientais da atualidade -- Resíduos <ul style="list-style-type: none"> -----Definição -----Produção de resíduos -- Gestão de resíduos <ul style="list-style-type: none"> -----Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos -----Estratégias de atuação -----Boas práticas para o meio ambiente • SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO <ul style="list-style-type: none"> -- conceitos básicos relacionados com a shst: (Trabalho, saúde, segurança no trabalho, higiene no trabalho, saúde no trabalho, medicina no trabalho, ergonomia, psicossociologia do trabalho, acidente de trabalho, doença profissional, perigo, risco profissional, avaliação de riscos e prevenção) -- Enquadramento legislativo nacional da shst <ul style="list-style-type: none"> -----Obrigações gerais do empregador e do trabalhador • ACIDENTES DE TRABALHO <ul style="list-style-type: none"> -- Conceito de acidente de trabalho -- Causas e consequências dos acidentes de trabalho -- Custos diretos e indiretos dos acidentes de trabalho • DOENÇAS PROFISSIONAIS <ul style="list-style-type: none"> -- Conceito -- Principais doenças profissionais • PRINCIPAIS RISCOS PROFISSIONAIS <ul style="list-style-type: none"> -- Riscos biológicos <ul style="list-style-type: none"> ----- Agentes biológicos <ul style="list-style-type: none"> a) Vias de entrada no organismo 		<p>UFCD 7842 - Técnicas de atendimento - continuação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento na receção e tratamento de reclamações <p>7843 - Técnicas de negociação e venda</p> <ul style="list-style-type: none"> • O processo comunicacional na venda <ul style="list-style-type: none"> - Bases da comunicação - Qualidades e aptidões básicas do vendedor - A linguagem - Técnicas de expressão - Retórica e Persuasão - Escuta ativa • Técnicas de negociação <ul style="list-style-type: none"> - Argumentação - Tratamento das objeções - As perguntas - Alternativa positiva - Apresentação do preço • Técnicas de venda <ul style="list-style-type: none"> - Identificação das motivações e necessidades - Análise e avaliação das soluções possíveis - A demonstração da solução - A concretização 	

Cofinanciado por:



SELO DE CONFORMIDADE EQAVET

- b) Medidas de prevenção e proteção
- **Riscos Físicos** (conceito, efeitos sobre a saúde, medidas de prevenção e proteção)
- Ambiente térmico
- Iluminação
- Radiações (ionizantes e não ionizantes)
- Ruído
- Vibrações
- **Riscos químicos**
- Produtos químicos perigosos
- a) Classificação dos agentes químicos quanto à sua forma
- b) Vias de exposição
- c) Efeitos na saúde
- d) Classificação, rotulagem e armazenagem
- e) Medidas de prevenção e proteção
- **Riscos de incêndio ou explosão**
- Principais fontes de energia de ativação
- Classes de Fogos
- Métodos de extinção
- Meios de primeira intervenção – extintores (Classificação e Escolha do agente extintor)
- **Riscos elétricos**
- a) Riscos de contacto com a corrente elétrica: contatos diretos e indiretos
- b) Efeitos da corrente elétrica sobre o corpo humano
- c) Medidas de prevenção e proteção
- **Riscos mecânicos** - noção
- a) Trabalho com máquinas e equipamentos
- b) Movimentação mecânica de cargas
- **Riscos ergonómicos** - noção
- Movimentação manual de cargas
- **Riscos psicossociais** - noção
- **SINALIZAÇÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE**
- Conceito e Tipos de sinalização
- **EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO COLETIVA E DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL**
- Principais tipos de proteção coletiva e de proteção individual

UFCD 7842 - Técnicas de atendimento

- Perfil e funções do atendedor

----- Características / qualidades de um Atendedor Profissional

- Atendimento - conceitos gerais
 - Atendimento / venda
 - Atitude / comportamento
- Diagnóstico de necessidades
 - Origem das motivações / necessidades
 - Análise prévia do perfil de cliente
 - Estrutura de um guião de “perguntas tipo”
- Etapas do processo atendimento
 - Abordagem inicial
 - Prestação do serviço
 - Despedida
 - Operações de caixa

PONDERAÇÃO POR DOMÍNIOS E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO			
Domínios de aprendizagem		Ponderação	CrITÉrios de avaliação
Conhecimentos e Capacidades (60%)	Aquisição e compreensão de conceitos básicos	25%	Compreensão Apropriação Rigor Clareza Raciocínio
	Aplicação de conhecimentos	25%	
	Pesquisa e tratamento da informação	10%	
Atitudes e Valores	Responsabilidade e Integridade ----8% Excelência e Exigência ----- 8% Curiosidade, Reflexão e Inovação-- 8% Cidadania e Participação ----- 8% Liberdade----- 8%	40%	Responsabilidade Participação Reflexão Cooperação

Obs.: Para efeitos de classificação, deverão ser utilizados três processos de recolha de informação de diferentes tipologias, a negociar/discutir com os alunos.