CURSOS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO | 341RA109 - Técnico/a de Vendas e Marketing | CICLO FORMATIVO 2026/2029
DISCIPLINA: Técnicas de venda e negociação Comercial

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	NÍVEIS DE DESEMPENHO				PROCESSOS DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO (TÉCNICAS E INSTRUMENTOS[1])
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	
	DESCRITORES DE DESEMPENHO				
CONHECIMENTO	- Pesquisa, seleciona e analisa criticamente informação, proveniente de diversas fontes, de uma forma sistemática, fazendo sempre o seu cruzamento. - Adquire saberes, aplica e mobiliza aprendizagens em contextos diferenciados. - Toma decisões, de forma sistemática, com vista à resolução de problemas. - Utiliza sempre recursos técnicos e/ou tecnológicos adequados às diferentes situações.	- Pesquisa, seleciona e analisa criticamente informação, proveniente de diversas fontes, de forma frequente, fazendo o seu cruzamento. - Adquire saberes, aplica e mobiliza frequentemente aprendizagens em contextos diferenciados. - Toma decisões, de forma frequente, com vista à resolução de problemas. - Utiliza frequentemente recursos técnicos e/ou tecnológicos adequados às diferentes situações.	- Pesquisa, seleciona e analisa criticamente informação, proveniente de diversas fontes, de forma esporádica, fazendo o seu cruzamento. - Adquire e aplica saberes, mas nem sempre mobiliza aprendizagens em contextos diferenciados. - Toma decisões, de forma esporádica, com vista à resolução de problemas. - Utiliza com pouca frequência recursos técnicos e/ou tecnológicos adequados às diferentes situações.	- Pesquisa, seleciona e analisa criticamente informação, proveniente de diversas fontes, com dificuldade, não fazendo o seu cruzamento. - Raramente adquire e aplica saberes. - Raramente toma decisões, com vista à resolução de problemas. - Raramente utiliza recursos técnicos e/ou tecnológicos adequados às diferentes situações.	
COMUNICAÇÃO	- Exprime-se sempre com rigor, clareza e correção nas diferentes linguagens (científica, técnica, tecnológica, artística). - Argumenta sistematicamente de forma coerente e cientificamente fundamentada, com vista à tomada de posição.	- Exprime-se frequentemente com rigor, clareza e correção nas diferentes linguagens (científica, técnica, tecnológica, artística). - Argumenta frequentemente de forma coerente e cientificamente fundamentada, com vista à tomada de posição.	- Exprime-se algumas vezes com rigor, clareza e correção nas diferentes linguagens (científica, técnica, tecnológica, artística). - Argumenta esporadicamente de forma coerente e cientificamente, com vista à tomada de posição.	- Exprime-se de forma pouco clara, comprometendo a inteligibilidade da mensagem. - Raramente argumenta de forma coerente, nem cientificamente fundamentada, com vista à tomada de posição.	
PARTICIPAÇÃO E COLABORAÇÃO	- Demonstra bastante autonomia e sentido de responsabilidade, na realização de tarefas. - Envolve-se sempre nas tarefas de sala de aula, de forma construtiva. - Contribui sistematicamente para o desenvolvimento do trabalho de grupo, sugerindo e articulando todas as ideias e/ou propostas. - Evidencia mecanismos de autorregulação, de uma forma sistemática.	- Demonstra autonomia e sentido de responsabilidade, na realização de tarefas. - Envolve-se frequentemente nas tarefas de sala de aula, de forma construtiva. - Contribui com frequência para o desenvolvimento do trabalho de grupo, sugerindo e articulando todas as ideias e/ou propostas. - Evidencia mecanismos de autorregulação, com frequência.	- Demonstra pouca autonomia e sentido de responsabilidade, na realização de tarefas. - Envolve-se com pouca frequência nas tarefas de sala de aula, de forma construtiva. - Contribui esporadicamente para o desenvolvimento do trabalho de grupo, sugerindo e articulando todas as ideias e/ou propostas. -Evidencia mecanismos de autorregulação, de forma esporádica.	- Raramente demonstra autonomia, nem sentido de responsabilidade, na realização de tarefas. - Raramente se envolve nas tarefas de sala de aula, de forma construtiva. - Raramente contribui para o desenvolvimento do trabalho de grupo. - Raramente evidencia mecanismos de autorregulação.	

[1] - Cada professor deve utilizar, pelo menos, duas técnicas diferentes para classificar os alunos. As técnicas e os instrumentos utilizados para a recolha de informação são da responsabilidade de cada professor e devem ser selecionados de acordo com as características de cada grupo turma e cada aluno (Decreto-Lei nº 54/2018). Deve ser fornecido feedback de qualidade aos alunos, proporcionando-lhes a melhoria das aprendizagens, antes do processo de classificação.

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC02726	Conceber e implementar o plano de vendas	50 / 60

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Colaborar na análise do contexto de partida.
Colaborar no desenvolvimento do plano de vendas.
Colaborar na implementação das estratégias de vendas.
Colaborar na execução de processos de venda.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[2])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[3]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Plano de vendas – importância do planeamento em vendas. Plano de vendas - visão estratégica do negócio, alinhamento com os objetivos organizacionais, foco no cliente, canais de vendas, controlo e monitorização de resultados, adaptação às mudanças do mercado. Fase do planeamento de vendas - análise e diagnóstico; objetivos e estratégias; implementação; avaliação e controlo. Análise de mercado - situação económica do setor de atividade, análise de concorrência. Definição das características do produto ou serviço -características técnicas, conceito, posicionamento, diferenciação face à concorrência. Segmentação de mercado - público-alvo, personas, conhecimento das necessidades do cliente. Pain, claim, gain e a tomada de decisão. Benchmarking - avaliação dos concorrentes, tendo em conta os produtos, o preço, a distribuição, a comunicação, o serviço pós-venda. Políticas de preço - definição do preço, dos descontos, promoções. Processo de venda - prospeção, preparação, abordagem, apresentação,	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e

- **Inquérito**:
  -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[2] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.
[3] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): 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. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		fecho, seguimento. Canais de venda - canais físicos e canais digitais. Força de vendas - dimensão, perfil, formação e acompanhamento contínuo. Metas de vendas - objetivas, claras, alcançáveis e mensuráveis. Orçamentação do plano de vendas - recursos financeiros, recursos humanos e calendarização. Normas de segurança e saúde no trabalho. Normas da qualidade.	procedimentos.	
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Analisar o desempenho do setor de atividade no qual a empresa está inserida. Identificar as fases do plano de vendas. Identificar os objetivos de vendas da empresa. Definir estratégias de operacionalização dos objetivos de vendas da empresa. Aplicar técnicas e instrumentos de planeamento das vendas. Selecionar os meios de operacionalização do plano de vendas. Selecionar e explorar as fontes de informação relevantes. Utilizar diferentes tipos de análise de dados. Aplicar técnicas de vendas. Elaborar o orçamento do plano de vendas Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho. Aplicar as normas da qualidade.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	esponsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Assertividade e empatia na comunicação. Iniciativa e proatividade. Escuta ativa. Autoconfiança. Sentido crítico. Cooperação com a equipa. Sentido de organização. Empenho e persistência na resolução de problemas. Sentido criativo. Respeito pelas normas e regras definidas.		

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC01159	Realizar prospeção comercial e planear a venda através de meios físicos e digitais	25 / 30

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Efetuar prospeção de clientes através de meios interativos e digitais.
Planear a venda através de meios físicos e digitais.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[4])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[5]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Importância da prospeção comercial. Métodos de organização do trabalho e de gestão do tempo. Processo de vendas - prospeção, preparação, abordagem, apresentação, fecho, seguimento. Prospeção de vendas - definição e importância. Técnicas de prospeção comercial - meios físicos e meios digitais. Preparação e planeamento da venda - ficha de cliente, objetivos da abordagem, preparação do contacto, preparação da argumentação, preparação do fecho. Recursos de apoio à venda -físicos (apresentações de vendas, demonstrações de produto), digitais (CRM, automação de vendas, ferramentas de email marketing, data base marketing). Data base marketing - dados centralizados, segmentação de dados, personalização, análise de padrões e tendências de consumo, automação de marketing, medição de desempenho. Normas de segurança e saúde no trabalho. Normas da qualidade.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e

- **Inquérito**:
  - -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[4] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.

[5] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): 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. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Aplicar instrumentos de organização do trabalho e gestão do tempo. Identificar os princípios gerais de prospeção de vendas. Aplicar técnicas de prospeção comercial. Identificar os potenciais clientes. Analisar o mercado. Sistematizar a informação recolhida no processo de prospeção. Identificar os fatores críticos de sucesso do processo de vendas. Aplicar técnicas de preparação e planeamento de vendas. Utilizar ferramentas de apoio ao planeamento da venda. Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho. Aplicar as normas da qualidade.	procedimentos.	
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Sentido de organização. Iniciativa e proatividade. Respeito pelas normas e regulamento de proteção de dados e privacidade. Assertividade. Escuta ativa. Empatia. Sentido Crítico. Autoconfiança. Cooperação com a equipa. Respeito pelas normas e regras definidas.		

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC02728	Negociar e vender o produto e/ou serviço em ambientes de business to business e/ou business to consumer	50 / 60

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Apresentar e demonstrar o produtos e serviços ao cliente.
Efetuar a negociação comercial.
Vender e efetuar o fecho da venda.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[6])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[7]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Venda em contexto business to business - definição e objetivos. Venda em contexto business to consumer - tipologia de cliente e relacionamento de longo prazo. Processo de venda nos contextos business to business. Processo de tomada de decisão em business to business. Personalização e negociação. Negociação em vendas - importância e definição. Princípios elementares de negociação - BATNA (Best Alternative to a Negociated Agreement); ZOPA (Zone of Possible Agreement); interesses vs posições. Vocabulário específico da negociação comercial. Comunicação em vendas - escuta ativa, necessidades do cliente, clareza e persuasão. Técnicas de venda - abordagem e diagnóstico inicial. Argumentação - estratégias de argumentação e resposta a objeções. Venda em contexto business to consumer - definição e objetivos. Processo de decisão de compra em business to consumer - necessidade, interesse, consideração de alternativas, intenção, avaliação, compra, pós-	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e procedimentos.

- **Inquérito**:
  -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[6] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.
[7] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): 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. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		venda. Estratégias de fecho da venda. Técnicas de comunicação verbal e não-verbal aplicadas à venda. Meios e instrumentos digitais de apoio à venda. Normas de gestão de resíduos. Equipamentos de proteção individual (EPI). Normas de segurança e saúde no trabalho. Normas de proteção ambiental. Normas da qualidade.		
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Distinguir o processo de venda em contexto de business to business e business to consumer. Identificar os intervenientes no processo de venda business to business. Identificar as fases de negociação em business to business e em business to consumer. Apresentar produtos e serviços em contextos de business to business e business to consumer. Identificar os fatores críticos da entrevista e negociação em vendas business to business. Aplicar técnicas de venda. Utilizar estratégias de argumentação e resposta a objeções. Identificar e analisar os aspetos críticos do fecho da venda. Aplicar estratégias de fecho da venda. Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal aplicada à venda. Utilizar meios digitais de apoio à venda. Aplicar normas de gestão de resíduos. Utilizar os equipamentos de proteção individual. Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho. Aplicar as normas de proteção ambiental. Aplicar as normas da qualidade.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Iniciativa e proatividade. Assertividade e empatia na comunicação. Escuta ativa. Sentido crítico. Controlo emocional. Autoconfiança. Respeito pela diferença. Cooperação com a equipa. Respeito pelas normas e regras definidas.		

CURSOS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO | 341RA109 - Técnico/a de Vendas e Marketing | CICLO FORMATIVO 2026/2029
DISCIPLINA: Técnicas de venda e negociação Comercial

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC01164	Coordenar a atividade das equipas de vendas	50 / 60

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Planear e organizar as equipas de vendas.
Orientar e supervisionar o desempenho das equipas de vendas.
Colaborar na avaliação do desempenho dos vendedores e da equipa de vendas.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[2])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[3]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Organização e funcionamento do departamento de vendas. Planeamento de vendas. Procedimentos de organização e gestão de equipas de vendas. Métodos de análise do trabalho. Técnicas administrativas e estratégicas de gestão de recursos humanos. Sistema de informação de gestão administrativa de recursos humanos. Comunicação assertiva - técnicas. Gestão de conflitos. Dinamização e motivação de equipas de trabalho. Modelos de liderança - tipos e objetivos. Condução de reuniões e sessões de trabalho. Legislação laboral e regulamentos sobre direitos e deveres laborais. Procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais. Avaliação de desempenho - procedimentos. Normas de segurança e saúde no trabalho. Normas de proteção ambiental. Normas da qualidade.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e procedimentos.

- **Inquérito**:
  -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[2] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.
[3] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): 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. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Analisar os princípios gerais de organização e funcionamento do departamento de vendas. Analisar legislação e regulamentos sobre direitos e deveres laborais. Elaborar um plano de ação para a gestão de equipas. Quantificar e adequar recursos humanos e materiais. Analisar e aplicar os procedimentos de organização e gestão de equipas de vendas. Aplicar métodos de análise do trabalho. Aplicar técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos. Aplicar técnicas de comunicação assertiva. Utilizar estratégias de liderança de equipas. Aplicar estratégias de gestão de conflitos. Aplicar técnicas de condução de reuniões e sessões de trabalho. Utilizar estratégias de motivação e dinamização de equipas de trabalho. Aplicar procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais. Aplicar procedimentos de avaliação de desempenho. Efetuar relatórios no âmbito da prestação de trabalho da equipa. Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho. Aplicar as normas de proteção ambiental. Aplicar as normas da qualidade.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros. Autonomia no âmbito das suas funções. Liderança. Iniciativa e proatividade. Cooperação com a equipa. Sentido de organização. Assertividade e empatia na comunicação. Escuta ativa. Controlo emocional. Empenho e persistência na resolução de problemas. Respeito pelas diferenças individuais e pela privacidade dos outros. Conduta profissional. Flexibilidade e adaptabilidade. Sentido crítico. Respeito pelas regras e normas definidas.		

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC02727	Controlar os resultados do plano de vendas	25 / 30

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Colaborar na análise do desempenho do plano de vendas.
Colaborar na definição dos indicadores de monitorização e avaliação do plano de vendas.
Colaborar na avaliação dos resultados do plano de vendas.
Colaborar na redefinição do plano de vendas.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[4])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[5]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Orçamento de vendas - definição e objetivos. Orçamento do plano de vendas - custos com marketing e comunicação, força de vendas, tecnologias de venda, viagens e deslocações, feiras e eventos, logística e distribuição, suporte pós-venda. Objetivos do controlo dos resultados do plano de vendas -avaliação do desempenho da equipa de vendas, identificação dos desvios relativamente aos objetivos traçados, ajustamentos proativos, otimização de recursos, avaliação da eficiência operacional, medição do cumprimento de metas individuais, feedback de melhoria, tomadas de decisão baseadas em dados, alinhamento com os objetivos organizacionais. Previsão de vendas - definição e cálculo. Indicadores de controlo de resultados em vendas - quota de mercado, investimento inicial, margem de lucro, receita total das vendas, custos fixos, custos variáveis, ponto de equilíbrio, retorno do investimento, taxa de conversão de vendas, período de recuperação do investimento. Normas de segurança e saúde no trabalho. Normas da qualidade.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e

- **Inquérito**:
  -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[4] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.
[5] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): 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. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Analisar o orçamento do plano de vendas existente. Analisar a concretização e cumprimento do orçamento do plano de vendas. Analisar os aspetos críticos do controlo e avaliação de vendas. Definir os indicadores de resultados a serem utilizados para avaliar os resultados do plano de vendas. Utilizar ferramentas de análise de dados. Interpretar os resultados dos indicadores de desempenho do plano de vendas. Avaliar o desempenho das vendas. Analisar os ajustes necessários ao plano de vendas. Reajustar o orçamento do plano de vendas Transmitir os resultados e as análises. Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho. Aplicar as normas da qualidade.	procedimentos.	
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Assertividade e empatia na comunicação. Iniciativa e proatividade. Escuta ativa. Sentido crítico. Cooperação com a equipa. Sentido de organização. Empenho e persistência na resolução de problemas. Respeito pelas normas e regras definidas.		

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC00790	Aplicar a inteligência emocional no processo de venda	25 / 30

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Estabelecer uma relação positiva com os clientes.
Utilizar as emoções positivas como reforço do processo comunicacional e negocial.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[6])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[7]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Emoções positivas e negativas - medo, alegria, nojo, tristeza, raiva. Inteligência emocional - definição e importância. Competências da inteligência emocional - autoconsciência emocional, autogestão emocional, consciência social, estratégias de gestão de relações, tomada de decisão emocional. Autoestima e autoconceito. Controlo emocional: identificação das fontes de stress e estratégias de resolução. Estilos de relacionamento interpessoal - passivo, agressivo, manipulador, assertivo. Gestão de conflitos - definição e importância. Importância da inteligência emocional no processo de vendas. Inteligência emocional na negociação. Competências emocionais - na relação com os outros, nos processos de escuta ativa, no estabelecimento de relações empáticas. Inteligência emocional e gestão de equipas. Estratégias de motivação de equipas. Normas de segurança e saúde no trabalho. Normas da qualidade.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e procedimentos.

- **Inquérito**:
  - -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - - Entrevistas;
  - - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - - Grelha de observações orais;
  - - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - - Portefólios;
  - - Relatórios de atividades;
  - - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - - Trabalhos escritos;
  - - Cadernos diários;
  - - Reflexões críticas;
  - - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - - Questionamento oral;
  - - Fichas de trabalho;
  - - Quizzes;
  - - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[6] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.
[7] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): 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. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Identificar as emoções positivas e negativas Identificar os princípios, objetivos e etapas para o estabelecimento de uma relação interpessoal positiva. Identificar as vantagens do estabelecimento de processos de comunicação positivos. Aplicar estratégias de controlo emocional. Aplicar emoções positivas na comunicação e relação com os clientes. Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho. Aplicar as normas da qualidade.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidades pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Iniciativa. Sentido crítico. Escuta ativa. Sentido de organização. Cooperação com a equipa. Empenho e persistência na resolução de problemas. Assertividade e empatia na comunicação. Imparcialidade no âmbito das suas funções. Conduta profissional. Respeito pela normas e regras definidas.		