

## PERFIL PROFISSIONAL DOS CURSOS DO ENSINO PROFISSIONAL

Ano letivo 2019/2020

**CURSO/ QUALIFICAÇÃO:**

**TÉCNICO COMERCIAL**

### No final do 10º ano, o aluno deve:

- conhecer e aplicar competências linguísticas na comunicação das línguas portuguesa, inglesa e francesa adequados à atividade comercial;
- conhecer o setor do comércio e a atividade e funcionamento comercial das empresas;
- conhecer e aplicar técnicas de organização do trabalho;
- ter conhecimentos de comunicação, promoção e animação do ponto de venda;
- ter conhecimentos e saber aplicar as normas de segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional;
- identificar e conhecer a documentação comercial bem como saber realizar o seu preenchimento;
- ter conhecimentos de relacionamento interpessoal;
- saber a evolução histórica do setor do comércio;
- conhecer técnicas de fidelização de clientes;
- saber adotar comportamentos assertivos na relação com os públicos;
- ter conhecimentos de informática enquanto utilizador;
- demonstrar autonomia na gestão temporal de planos de trabalho;
- ser pró-ativo e empreendedor;
- demonstrar responsabilidade, iniciativa e autonomia nas diversas tarefas a realizar;
- demonstrar espírito de equipa, adaptabilidade e flexibilidade a novas situações;
- liderar e gerir equipas de trabalho, assegurando a sua motivação;
- saber gerir conflitos e demonstrar capacidade de diálogo e espírito crítico;
- revelar valores éticos, morais e deontológicos.

### No final do 11º ano, o aluno deve:

- conhecer e aplicar competências linguísticas na comunicação das línguas portuguesa, inglesa e francesa adequados à atividade comercial;
- ter conhecimentos e saber aplicar técnicas de merchandising;
- ter conhecimentos de logística, nomeadamente de gestão de stocks e aprovisionamento;
- ter conhecimentos de comunicação, promoção e animação do ponto de venda;
- ter conhecimentos de atendimento e venda;
- ter conhecimentos sobre técnicas de argumentação;
- ter conhecimentos e saber utilizar procedimentos de operações de caixa;
- conhecer e aplicar técnicas de organização do trabalho;
- saber utilizar as técnicas de venda no atendimento de clientes;
- saber utilizar as técnicas do serviço pós-venda;

Cofinanciado por:

- saber utilizar as técnicas de argumentação no atendimento de clientes;
- aplicar as técnicas de controlo de stocks, inventariação e registo de produtos;
- ter conhecimentos e saber aplicar as normas de segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional;
- demonstrar autonomia na gestão temporal de planos de trabalho;
- ser pró-ativo e empreendedor;
- demonstrar responsabilidade, iniciativa e autonomia nas diversas tarefas a realizar;
- demonstrar espírito de equipa, adaptabilidade e flexibilidade a novas situações;
- liderar e gerir equipas de trabalho, assegurando a sua motivação;
- saber gerir conflitos e demonstrar capacidade de diálogo e espírito crítico;
- revelar valores éticos, morais e deontológicos.

**No final do 12º ano, o aluno deve:**

- ter conhecimentos de informática enquanto utilizador e saber utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações específicas da área comercial, nomeadamente os de leitura ótica;
- saber aplicar as técnicas de merchandising na organização e animação do ponto de venda;
- saber utilizar as técnicas de venda, técnicas de argumentação e de serviço pós-venda no atendimento de clientes;
- ter conhecimentos e saber utilizar procedimentos de operações de caixa;
- saber estudar os produtos/serviços da empresa, caracterizar o tipo de clientes e saber recolher informação sobre a concorrência e o mercado em geral;
- saber realizar atendimentos, acolhimentos e aconselhamento;
- saber participação na organização e animação do estabelecimento comercial;
- saber realização o controlo quantitativo e qualitativo de produtos do estabelecimento comercial;
- saber colaborar na definição e composição do sortido;
- saber garantir o serviço pós-venda;
- saber organização a documentação relativa ao processo de venda;
- saber processar a venda de produtos/serviços e controlar a caixa, procedendo à sua abertura e fecho;
- demonstrar autonomia na gestão temporal de planos de trabalho;
- ser pró-ativo e empreendedor;
- demonstrar responsabilidade, iniciativa e autonomia nas diversas tarefas a realizar;
- demonstrar espírito de equipa, adaptabilidade e flexibilidade a novas situações;
- liderar e gerir equipas de trabalho, assegurando a sua motivação;
- saber gerir conflitos e demonstrar capacidade de diálogo e espírito crítico;
- revelar valores éticos, morais e deontológicos.

Cofinanciado por:

