

| Critérios<br>Evidências de:   | Descritores<br>do PA   | Organizador<br>Domínio / Tema / Blocos /<br>Módulos         | Perfil de aprendizagens específicas<br>Descritores de desempenho<br>O aluno  |                 |                            |                        |                  |  | Processos de recolha de<br>informação |              |
|---|--|---|--|-----------------|----------------------------|------------------------|------------------|--|---------------------------------------|--------------|
|   |  |   |  | V               | IV                         | III                    | II               | I  | Técnicas                              | Instrumentos |
|   |  |   |  | é capaz de:     |                            | nem sempre é capaz de: |                  | não é capaz de:  |                                       |              |
| <p><b>Conhecimento</b><br/>ACPA<br/>(A, B, D, F, I)<br/>35%</p>               | <p>Conhecedor<br/>Investigador<br/>Criativo<br/>Sistematizador<br/>Auto avaliador</p>  | <p>UFCD nº 7842<br/><b>Técnicas de<br/>Atendimento.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•-Enumerar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.</li> <li>•Caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional.</li> <li>•Reconhecer a relevância de um atendedor profissional no desempenho da função.</li> <li>•Identificar a diferença entre os conceitos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento.</li> <li>- Venda e atitude.</li> <li>- Comportamento.</li> </ul> </li> <li>• Identificar as motivações e necessidades de cada cliente.</li> <li>• Aferir as motivações e necessidades de cada cliente.</li> <li>• Estruturar o processo de atendimento.</li> <li>• Aplicar as atitudes/comportamentos associados a cada etapa do processo de atendimento.</li> </ul> | <p>Testagem</p> | <p>Análise de conteúdo</p> | <p>Observação</p>      | <p>Inquérito</p> | <p>Teste de avaliação<br/>Questões de aula<br/>...<br/><br/>Trabalho de grupo/individual<br/>Portefólio<br/>...<br/><br/>Grelhas de observação<br/>Diálogos<br/>Apresentação oral<br/>Debates<br/>...Simulações<br/><br/>Grelhas de observação</p> |                                       |              |
| <p><b>.Resolução de problemas</b><br/>ACPA<br/>(A, B, C, D, F, I)<br/>25%</p> | <p>Conhecedor<br/>Questionador<br/>Investigador<br/>Sistematizador<br/>Crítico/analítico<br/>Criativo<br/>Auto avaliador</p> |   |  |                 |                            |                        |                  |  |                                       |              |
| <p><b>Comunicação</b><br/>ACPA<br/>(A, B, D, E, F, H, J)<br/>20%</p>          | <p>Conhecedor<br/>Crítico/analítico<br/>Sistematizador<br/>Comunicador<br/>Auto avaliador</p>                                |   |  |                 |                            |                        |                  |  |                                       |              |
| <p><b>Relacionamento Interpessoal</b><br/>ACPA<br/>(E, F, G, J)<br/>20%</p>   | <p>Participativo/colaborador<br/>Respeitador da diferença/do outro<br/>Responsável<br/>Auto avaliador</p>                    |   |  |                 |                            |                        |                  |  |                                       |              |

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  
PA - Perfil dos Alunos | ACPA - Áreas de Competências do Perfil dos Alunos

| Critérios<br>Evidências de:  | Descritores<br>do PA   | Organizador<br>Domínio / Tema / Blocos /<br>Módulos                | Perfil de aprendizagens específicas<br>Descritores de desempenho<br>O aluno   |             |    |                        |    |  | Processos de recolha de<br>informação                          |   |   |
|--|--|--|---|-------------|----|------------------------|----|--|--|---|---|
|  |  |  |   | V           | IV | III                    | II | I  | Técnicas   | Instrumentos  |   |
|  |  |  |   | é capaz de: |    | nem sempre é capaz de: |    | não é capaz de:  |  |   |   |
| <p><b>Conhecimento</b><br/>ACPA<br/>(A, B, D, F, I)<br/>35%</p>                  | <p>Conhecedor<br/>Investigador<br/>Criativo<br/>Sistematizador<br/>Auto avaliador</p>  | <p>UFCD nº 7843<br/><b>Técnicas de<br/>negociação e venda.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar as necessidades e as motivações dos clientes.</li> <li>• Descrever o processo comunicacional na venda.</li> <li>• Utilizar técnicas de negociação.</li> <li>• Explicar as fases do ciclo de uma venda.</li> <li>• Identificar as várias etapas de uma venda.</li> <li>• Aplicar técnicas de uma melhor venda de produtos / serviços.</li> <li>• Analisar as técnicas de venda</li> </ul> |             |    |                        |    | <p>Testagem</p> <p>Teste de<br/>avaliação<br/>Questões de<br/>aula<br/>...</p> | <p>Trabalho de<br/>grupo/individual<br/>Portefólio<br/>...</p> |   |   |
| <p><b>Resolução de<br/>problemas</b><br/>ACPA<br/>(A, B, C, D, F, I)<br/>25%</p> | <p>Conhecedor<br/>Questionador<br/>Investigador<br/>Sistematizador<br/>Crítico/analítico<br/>Criativo<br/>Auto avaliador</p> |  |   |             |    |                        |    |  |  | <p>Observação</p> <p>Grelhas de<br/>observação<br/>Diálogos<br/>Apresentação<br/>oral<br/>Debates<br/>...Simulações</p> |   |
| <p><b>Comunicação</b><br/>ACPA<br/>(A, B, D, E, F, H, J)<br/>20%</p>             | <p>Conhecedor<br/>Crítico/analítico<br/>Sistematizador<br/>Comunicador<br/>Auto avaliador</p>                                |  |   |             |    |                        |    |  |  |   | <p>Inquérito</p> <p>Grelhas de<br/>observação</p> |
| <p><b>Relacionamento<br/>Interpessoal</b><br/>ACPA<br/>(E, F, G, J)<br/>20%</p>  | <p>Participativo/colabora<br/>dor<br/>Respeitador da<br/>diferença/do outro<br/>Responsável<br/>Auto avaliador</p>           |  |   |             |    |                        |    |  |  |   |   |

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  
PA - Perfil dos Alunos | ACPA - Áreas de Competências do Perfil dos Alunos