



# TÉCNICO/A COMERCIAL

## DESCRIÇÃO DA QUALIFICAÇÃO

Vender produtos e/ou serviços em estabelecimentos comerciais, tendo em vista a satisfação dos clientes.

## ATIVIDADES PRINCIPAIS

- Estudar os produtos e/ou serviços da empresa, caracterizar o tipo de clientes e recolher informação sobre a concorrência e o mercado em geral, de forma a responder adequadamente às necessidades dos clientes.
- Atender e aconselhar clientes, tendo em vista a sua fidelização e a satisfação das suas necessidades.
- Processar a venda de produtos e/ou serviços, recorrendo a equipamentos informáticos e outros meios disponíveis.
- Controlar a caixa, procedendo à sua abertura e fecho.
- Participar na organização e animação do estabelecimento comercial.
- Efetuar o controlo quantitativo de produtos do estabelecimento comercial
- Colaborar na definição e composição do sortido, apresentando propostas, tendo em conta, nomeadamente a procura dos clientes e a existência de novos produtos e/ou serviços no mercado.
- Proceder à organização da documentação relativa ao processo de venda.

## PLANO DE ESTUDOS

### Formação Sociocultural

Viver em português  
Comunicar em Língua Inglesa  
Mundo Atual  
Desenvolvimento social e pessoal  
Tecnologias de Informação e Comunicação

### Formação Científica

Matemática e Realidade  
Direito  
Economia

### Formação Tecnológica

Marketing comercial - conceitos e fundamentos  
Marketing - principais variáveis  
Plano de marketing  
Publicidade e promoção  
Técnicas de merchandising  
Ambiente, Seg., Hig. e Saúde Trab. – conc. Básicos  
Aprovisionamento, logística e gestão de stocks  
Controlo e armazenagem de mercadorias  
Comunicação interpessoal – com. assertiva  
Técnicas de atendimento  
Técnicas de negociação e venda  
Atendimento telefónico  
Língua inglesa – atendimento  
Língua inglesa – vendas  
Fidelização de clientes  
Atendimento e serviço pós-venda  
Reclamações - tratamento e encaminhamento  
Comércio - evolução e modelos organizacionais  
Empresa comercial - funcionamento e org. do trabalho  
Organização e manutenção do arquivo  
Software aplicado à atividade comercial

### Formação Prática

Formação Prática em Contexto de Trabalho

**Versão:** dezembro 2020

O MEU

# FUTURO

COMEÇA AQUI ...