

### **Destinatários**

Adultos habilitados com o 9.º ano de escolaridade, ou frequência do 10.º, 11.º ou 12.º ano, com ou sem aprovação

### **Duração**

3 anos letivos

### **Certificação**

- » Diploma do ensino secundário (12.º Ano)
- » Certificação Profissional de Nível IV

### **Condições de acesso**

9.º ano de escolaridade

Idade igual ou superior a 18 anos (ensino noturno) ou 23 anos (ensino diurno)



Avenida 2 de Agosto de 1996, nº 9  
9100 - 138 Santa Cruz

Telefone: 291 520 050

**ESCOLA BÁSICA E SECUNDÁRIA DE  
SANTA CRUZ**

## **CURSO DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO DE ADULTOS—DUPLA CERTIFICAÇÃO**



**TÉCNICO COMERCIAL**

**NÍVEL 4**



## PERFIL

O Técnico Comercial é o profissional qualificado e apto a vender produtos e/ou serviços em estabelecimentos comerciais, tendo em vista a satisfação dos clientes.

## SAÍDAS PROFISSIONAIS:

- Empresas públicas ou privadas de venda de bens e/ou serviços;
- Lojas, armazéns, centros comerciais, supermercados, entre outros.

## PLANO DE ESTUDOS

DISCIPLINAS	CARGA HORÁRIA SEMANAL (X 45M)		
	1.º Ano	2.º Ano	3.º Ano
<b>FORMAÇÃO BASE</b>			
Cidadania e Profissionalidade	2	2	2
Cultura, Língua e Comunicação	2	2	2
Sociedade, Tecnologia e Ciência	2	2	2
Língua Estrangeira—Inglês	2	2	-
<b>COMPONENTE TECNOLÓGICA</b>			
Formação Tecnológica 1	6	7	8
Formação Tecnológica 2	6	7	8
<b>COMPONENTE DE CARATER TRANSVERSAL</b>			
Portefólio Reflexivo de Aprendizagens	1	1	1
<b>COMPONENTE PRÁTICA</b>			
Formação Prática em Contexto de Estágio	-	-	210

## 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 equipamento informático 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 e qualitativo 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;
- Assegurar o serviço pós-venda, recebendo e analisando reclamações com vista à sua resolução, procedendo à troca de produtos e a reembolsos, tratando de devoluções e de outras situações colocadas pelos clientes;
- Proceder à organização da documentação relativa ao processo de venda.