



# ESCOLA BÁSICA COM PRÉ-ESCOLAR DR. EDUARDO BRAZÃO DE CASTRO

## Curso de Educação e Formação (CEF) Área de Educação e Formação: Comércio Técnico/a de Comércio Tipo 5 — Nível 4 — 2 anos

### O que é?

- O/a **Técnico/a de Comércio** é o/a profissional que planeia, organiza e efetua a venda de produtos e/ou serviços através dos canais físicos e digitais, garantindo a satisfação dos clientes e de acordo com as normas de segurança e saúde no trabalho.

### O que faz?

- Atender e aconselhar o cliente nos diferentes canais.
- Efetuar a venda através dos diferentes canais.
- Colaborar na gestão de encomendas de produtos e serviços.
- Colaborar na gestão e organização dos stocks dos produtos comercializados.
- Organizar e executar os procedimentos administrativos e financeiros relativos ao processo de venda.
- Colaborar na gestão dos pontos de venda de forma integrada.
- Gerir e monitorizar a satisfação dos clientes.
- Colaborar na implementação de estratégias de fidelização de clientes.
- Colaborar na gestão do serviço pós-venda.

### Condições de Acesso

- Titulares do 10.º ano de um curso do ensino secundário ou equivalente, ou frequência do 11.º ano, sem aproveitamento, com interrupção não inferior a um ano letivo, ou titular de percurso tipo 4, ou 10.º ano profissionalizante, ou curso de qualificação inicial de nível 2 com formação complementar.
- Após a conclusão do curso obtém dupla certificação (o diploma do 12.º ano de escolaridade e o certificado de qualificação profissional de nível 4).

## PLANO DE ESTUDOS

Componente	Disciplinas	Horas
Formação Sociocultural	Português	192
	Língua Estrangeira—Inglês	96
	Cidadania e Sociedade	21
	Tecnologias de Informação e Comunicação	21
	Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	30
	Educação Física	90
	<b>Subtotal</b>	<b>450</b>
Formação Científica	Matemática Aplicada	192
	Economia	96
	Direito	96
	<b>Subtotal</b>	<b>384</b>
Formação Tecnológica	1. Prestar informação sobre o setor do comércio e serviços	25
	2. Comunicar e interagir em contexto profissional	50
	3. Colaborar e trabalhar em equipa	50
	4. Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho no setor do comércio e serviços	25
	5. Adotar práticas de sustentabilidade no setor do comércio e serviços	25
	6. Efetuar o atendimento ao cliente	50
	7. Processar a venda através de meios interativos e/ou digitais	25
	8. Efetuar o serviço pós-venda e tratar as reclamações	25
	9. Implementar estratégias de fidelização de clientes	25
	10. Monitorizar a satisfação dos clientes	25
	11. Gerir informação sobre os clientes e fornecedores	50
	12. Desenvolver competências pessoais e criativas	25
	13. Implementar estratégias de marketing	50
	14. Efetuar a exposição e reposição de produtos no ponto de venda	50
	15. Organizar e dinamizar o espaço de venda	50
	16. Implementar estratégias de publicidade e promoção	50
	17. Argumentar na compra a fornecedores	25
	18. Gerir a cadeia de abastecimento	50
	19. Controlar os stocks em loja e armazém	50
	20. Preparar e organizar a documentação comercial	25
	21. Realizar mapas previsionais de vendas e de custos	25
	22. Analisar os principais mapas financeiros da empresa	50
	23. Interagir em inglês no setor do comércio e serviços	50
	24. Organizar e participar em feiras e eventos	50
	25. Gerir a loja e-commerce	50
	26. Gerir os canais de comunicação digital	25
	27. Criar e desenvolver ideias de negócio	50
	28. Elaborar o plano de negócios	50
	29. Adotar práticas de gestão da qualidade no setor do comércio e serviços	50
	30. Conceber e elaborar montras no espaço comercial físico	25
	31. Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar	25
	32. Aplicar técnicas do neuromarketing	25
	33. Aplicar storytelling na comunicação	25
	<b>Subtotal</b>	<b>1250</b>
Formação Prática	Formação Prática em Contexto de Trabalho (estágio)	210
	<b>Total de horas do Curso</b>	<b>2294</b>