



Curso Técnico/a de Vendas

Área de Educação e Formação: 341. Comércio

Código e Designação do Referencial de Formação: 341025. Técnico/a de Vendas

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Disciplinas	Carga Horária Anuais			
	1º Ano	2º Ano	3º Ano	Total de Horas
COMPONENTE DE FORMAÇÃO SOCIOCULTURAL				
PORTUGUÊS	110	110	100	320
LÍNGUA ESTRANGEIRA I OU II (a)	75	75	70	220
ÁREA DE INTEGRAÇÃO	75	75	70	220
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	60	40		100
EDUCAÇÃO FÍSICA	60	40	40	140
Total de horas da componente sociocultural				1000
COMPONENTE DE FORMAÇÃO CIENTÍFICA				
ECONOMIA	70	70	60	200
MATEMÁTICA	100	100	100	300
Total de horas da componente científica				500

Cidadania e Desenvolvimento (b)



COMPONENTE DE FORMAÇÃO TÉCNICA, TECNOLÓGICA E PRÁTICA

0374 – (1) – Empresa e gestão da força de vendas – 25 horas	25			25
0375 – (2) – Mercado e análise de mercado – 50 horas	50			50
0376 – (3) – Marketing – mercado e posicionamento – 50 horas	50			50
0377 – (4) – Comportamento do consumidor – 25 horas	25			25
0365 – (5) – Marketing mix – 50 horas	50			50
7851 – (6) – Aprovisionamento, logística e gestão de stocks – 50 horas	50			50
0778 – (7) – Folha de cálculo – 50 horas	50			50
0380 – (8) – Língua inglesa – marketing na venda – 25 horas	25			25
0381 – (9) – Organização administrativa da venda – 25 horas	25			25
0382 – (10) – Gestão do tempo e organização do trabalho – 25 horas	25			25
0383 – (11) – Direito e documentação comercial – 50 horas	50			50
0384 – (12) – Merchandising – 50 horas		50		50
0385 – (13) – Animação no ponto de venda – 25 horas	25			25
0386 – (14) – Língua inglesa – organização administrativa da venda – 25 horas	25			25
0387 – (15) – Profissional de vendas – funções e competências – 25 horas	25			25
0388 – (16) – Prospecção comercial, preparação e planeamento da venda – 50 horas		50		50
0389 – (17) – Entrevista de vendas – abordagem e diagnóstico de necessidades – 25 horas		25		25
0390 – (18) – Apresentação, argumentação e fecho de vendas – 50 horas		50		50
0391 – (19) – Técnicas e venda por telefone – 50 horas		50		50
0392 – (20) – Comércio eletrónico e e-business – 25 horas		25		25
0393 – (21) – Internet como estratégia de marketing – 50 horas		50		50
0394 – (22) – Database marketing – 25 horas			25	25
0395 – (23) – Língua inglesa – técnicas de venda – 50 horas			50	50



0396 – (24) – Negociação – 50 horas			50	50
0397 – (25) – Atendimento e serviço pós-venda – 25 horas			25	25
0355 – (26) – Fidelização de clientes – 25 horas			25	25
0398 – (27) – Gestão de reclamações – metodologias – 50 horas			50	50
0399 – (28) – Língua inglesa – negociação e serviço pós-venda – 50 horas			50	50
Total de horas da formação tecnológica	500	300	275	1075
FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO		300	300	600
Total de horas da componente técnica, tecnológica e prática	500	600	575	1675
TOTAL DE HORAS ANO	1050	1110	1025	3175
Educação Moral e Religiosa (c)	27	27	27	81
TOTAL DE HORAS ANO COM EMR	1077	1137	1052	3256

- (a) O(a) formando(a) escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará, obrigatoriamente, uma segunda língua no ensino secundário.
- (b) Componente desenvolvida com o contributo de disciplinas e componentes de formação.
- (c) Disciplina de oferta obrigatória e de frequência facultativa, para turmas com o mínimo de 10 formandos(as).



PERFIL DE SAÍDA

O/A Técnico/a de Vendas é o/a profissional qualificado/a apto/a a realizar a prospeção de mercado, a promover e efetuar a venda de produtos e/ou serviços, de uma empresa ou instituição, através de contactos estabelecidos com clientes, com vista à sua satisfação e fidelização. A sua atividade é muito abrangente, podendo incluir técnicas de negociação, técnicas de marketing, análise de mercado e atendimento ao cliente.

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;
- Preparar ações de venda, em função dos objetivos e da política da empresa;
- Promover e efetuar a venda de produtos e/ou serviços junto dos clientes, tendo em vista a satisfação das suas necessidades;
- Assegurar o serviço de apoio ao cliente;
- Organizar a informação decorrente da sua atividade;
- Colaborar na angariação de novos clientes, identificando e localizando potenciais clientes e oportunidades de negócio, transmitindo esta informação à empresa.

Aptidões

- Aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da atividade comercial;
- Identificar as características, finalidades, modos de utilização, especificações e critérios de classificação dos produtos e/ou serviços do ramo em que atua;
- Identificar o tipo de cliente e de mercado em que a empresa atua, através da observação direta ou por consulta a várias fontes;
- Utilizar as técnicas de análise de mercado na recolha de informação sobre a concorrência e sua atuação;
- Identificar e utilizar informação sobre os mercados, produtos e/ou serviços e atuação da concorrência;
- Identificar as necessidades e motivações dos clientes para a compra;
- Identificar os diferentes tipos de documentos comerciais e utilizar os relativos à sua atividade profissional;



- Interpretar listagens de produtos e/ou serviços, os respetivos preços e outra documentação respeitante à atividade comercial;
- Utilizar as Tecnologias de Informação e Comunicação necessárias ao desenvolvimento da sua atividade profissional;
- Utilizar as técnicas de venda, na promoção e comercialização de produtos e/ou serviços;
- Utilizar as técnicas de argumentação e negociação com vista à concretização da venda dos produtos e/ou serviços;
- Aplicar as competências linguísticas na comunicação em língua portuguesa;
- Aplicar as competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e francesa ou outra língua estrangeira, adequadas à atividade comercial;
- Identificar e localizar potenciais clientes e oportunidades de negócio na sua área de intervenção;
- Aplicar as operações de cálculo comercial no processamento da venda de produtos e/ou serviços;
- Utilizar as técnicas de organização e exposição para aconselhamento dos clientes na apresentação de produtos e/ou serviços;
- Identificar as características do funcionamento do armazém e respetiva logística;
- Aconselhar o/a cliente sobre as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes aos produtos comercializados;
- Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à sua atividade profissional;

Saídas Profissionais:

- Vendedor/a/Comercial;
- Técnico/a ou assistente de vendas;
- Coordenação de equipas de vendas;
- Consultor/a comercial ou de negócios;
- Técnico/a de vendas em estabelecimentos comerciais direcionados para venda de bens e/ou serviços.
- Criar o próprio negócio e ser vendedor/a do seu próprio serviço ou produto.