



Área de formação	341. Comércio
Curso de formação	Técnico/a Comercial
Nível de qualificação do QNQ	4

Plano Curricular *Plano Curricular* *Plano Curricular*

Componentes de Formação	Domínios de Formação	UFCD	Períodos de Formação (Horas)		
			1.º	2.º	3.º
Sociocultural Duração: 775 horas	Viver em português	6651 Portugal e a Europa	50		
		6652 Os media hoje	25		
		6653 Portugal e a sua História	25		
		6654 Ler a imprensa escrita		25	
		6655 A literatura do nosso tempo		50	
		6656 Mudanças profissionais e mercado de trabalho		25	
		6657 Diversidade linguística e cultural			25
		6658 Procurar emprego			50
	Comunicar em língua Inglesa*	6659 Ler documentos informativos	25		
		6660 Conhecer os problemas do mundo atual	50		
		6661 Viajar na Europa	25		
		6662 Escolher uma profissão/mudar de atividade			25
		6663 Debater os direitos e deveres dos cidadãos			25
	Mundo atual	6664 Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais		50	
		6665 O homem e o ambiente	25		
		6666 Publicidade: um discurso de sedução	25		
		6667 Mundo atual – tema opcional		25	
	Desenvolvimento social e pessoal	6668 Uma nova ordem económica mundial			25
		6669 Higiene e prevenção no trabalho	50		
		6670 Promoção da saúde		25	
TIC	6671 Culturas, etnias e diversidades			25	
	0755 Processador de texto – funcionalidades avançadas	25			
	0767 Internet - navegação	25			
	0757 Folha de cálculo – funcionalidades avançadas		25		
Científica Duração: 400 horas	Matemática e realidade	0792 Criação de páginas para a Web em hipertexto			25
		- Organização, análise da informação e probabilidades	50		
		- Operações numéricas e estimação	25		
		- Geometria e trigonometria		50	
		- Padrões, funções e álgebra		25	
	Direito	- Funções, limites e cálculo diferencial			50
		- Ordem jurídica, fontes de Direito, sujeitos e relação jurídica	25		
		- Contratos e garantias		25	
		- Sociedades comerciais		25	
	Economia	- Títulos de crédito e operações bancárias			25
- Agentes económicos e atividades económicas		25			
- Funcionamento da atividade económica		25			
- Estado como regulador da atividade económica			25		
- Economia portuguesa em contexto internacional				25	

* Pode optar-se pelo desenvolvimento de outra língua estrangeira, que se revele mais interessante do ponto de vista das necessidades do mercado de trabalho, tendo por base os mesmos conteúdos e objetivos/competências a adquirir.



Componentes de Formação	Domínios de Formação	UFCD	Períodos de Formação (Horas)			
			1.º	2.º	3.º	
Tecnológica Duração: 850 horas	Tecnologias Específicas	0364	Marketing comercial – conceitos e fundamentos	25		
		3836	Marketing – principais variáveis	25		
		0366	Plano de Marketing	50		
		0367	Publicidade e promoção	50		
		0348	Técnicas de merchandising	50		
		7851	Aprovisionamento, logística e gestão de stocks	50		
		0368	Controlo e armazenagem de mercadorias	50		
		0369	Língua inglesa - gestão de stocks	50		
		0349	Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho – conceitos básicos		25	
		0350	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva		50	
		7842	Técnicas de atendimento - N		50	
		7843	Técnicas de negociação e venda		50	
		0353	Atendimento telefónico		25	
		0355	Fidelização de clientes		25	
		0372	Comércio – evolução e modelos organizacionais		25	
		0354	Língua inglesa - atendimento			50
		0371	Língua inglesa - vendas			50
		0397	Atendimento e serviço pós-venda			25
		0358	Língua inglesa – atendimento no serviço pós-venda			50
		0361	Organização e manutenção do arquivo			25
0373	Empresa comercial – funcionamento e organização do trabalho			50		
Prática Duração: 1100 horas	Contexto de Trabalho	0357	Reclamações – tratamento e encaminhamento (50)	200	400	500
		3839	Documentação comercial e circuitos de correspondência (25)			
		0362	Software aplicado á atividade comercial (50)			
		0363	Equipamentos e sistemas aplicados à atividade comercial (50)			
		Ver orientações para o desenvolvimento desta componente de formação.				
Duração/Período de formação				1050	1025	1050
Duração total				3125		



Área de formação	341. Comércio
Curso de formação	Técnica Comercial
Nível de qualificação do QNQ	4

Componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho

Orientações para o desenvolvimento

A **Componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT)** visa o **desenvolvimento** e a **aquisição** de conhecimentos e competências técnicas, relacionais e organizacionais **relevantes para o exercício da atividade profissional**.

Esta componente, realizada numa entidade enquadradora, tem como **objetivos**, proporcionar:

- A realização de novas aprendizagens e o contacto com tecnologias e técnicas que se encontram para além das situações simuláveis durante a formação;
- Oportunidade de aplicação dos conhecimentos adquiridos a atividades concretas em contexto real de trabalho;
- Desenvolvimento de hábitos de trabalho, espírito empreendedor e sentido de responsabilidade profissional;
- Vivências inerentes às relações humanas no trabalho;
- Conhecimento da organização empresarial.

A **FPCT** pressupõe, assim, que o seu desenvolvimento se processe num quadro de **interatividade** e de **complementaridade** com as **restantes componentes e contextos de formação**.

Neste sentido, para além da **consolidação das aprendizagens realizadas em contexto de formação**, esta componente **deve garantir**, igualmente, a **aquisição de novas aprendizagens**, traduzidas nos resultados de aprendizagem abaixo identificados, que concorram, de forma efetiva, para o **cumprimento do perfil associado a esta saída profissional**.

Resultados de Aprendizagem da FPCT

- Desenvolve a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações.
- Trata ou encaminha situações de reclamação, através da auto e heterogestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.
- Organiza e preenche os documentos de acordo com as diferentes fases da atividade comercial, respeitando circuitos da correspondência na empresa.
- Executa tarefas com o *software* tipo da atividade comercial.
- Utiliza a telemática na ótica do utilizador no ponto de venda e opera com os sistemas de proteção de bens.