

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

SANTAS

DISCIPLINA DE ORGANIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO PONTO DE VENDAS 11º ANO CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO COMERCIAL



Cofinanciado por:



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DE ÁGUAS

Critérios Evidências de:	Domínios	Organizador Domínio / Tema / Blocos / Módulos	Perfil de aprendizagens específicas Descritores de desempenho O aluno					Processos de recolha de informação	
			V	IV	III	II	I	Técnicas	Instrumentos
			é capaz de:	nem sempre é capaz de:		não é capaz de:			
<p>Conhecimento ACPA (A, B, D, F, I)</p> <p>Conhecedor Investigador Criativo Sistematizador Auto avaliador</p> <p>.Resolução de problemas ACPA (A, B, C, D, F, I)</p> <p>Conhecedor Questionador Investigador Sistematizador Crítico/analítico Criativo Auto avaliador</p>	<p>Rigor científico/ linguístico 35%</p> <p>Criatividade, reflexão e inovação 25%</p>	<p>UFCD nº0353 Atendimento Telefónico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar as etapas de atendimento telefónico; • Organizar o processo de atendimento, tendo em conta as suas principais etapas e regas; • Indicar as regras do comportamento no atendimento telefónico; • Adequar a linguagem à utilização do telefone como veículo de comunicação, clarificando e enriquecendo a mensagem; • Identificar a forma verbal no atendimento telefónico. 					<p>Testagem</p> <p>Análise de conteúdo</p> <p>Observação</p> <p>Inquérito</p>	<p>Teste de avaliação Questões de aula ...</p> <p>Trabalho de grupo/individual Portefólio ...</p> <p>Grelhas de observação Diálogos Apresentação oral Debates ...Simulações</p> <p>Grelhas de observação</p>

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

SANTAS



Cofinanciado por:



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DE ÁGUAS

<p>Comunicação ACPA (A, B, D, E, F, H, J)</p> <p>Conhecedor Questionador Investigador Sistematizador Crítico/analítico Criativo Auto avaliador</p> <p>Relacionamento Interpessoal ACPA (E, F, G, J)</p> <p>Participativo/colaborador Respeitador da diferença/do outro Responsável Auto avaliador</p>	<p>Comunicação e Participação 20%</p> <p>Autonomia desenvolvimento pessoal e relações interpessoais 20%</p>				
---	---	--	--	--	--

A - Linguagens e textos | B - Informação e comunicação | C - Raciocínio e resolução de problemas | D - Pensamento crítico e pensamento criativo | E - Relacionamento interpessoal | F - Desenvolvimento pessoal e autonomia | G - Bem-estar, saúde e ambiente | H - Sensibilidade estética e artística | I - Saber científico, técnico e tecnológico | J - Consciência e domínio do corpo
PA - Perfil dos Alunos | ACPA - Áreas de Competências do Perfil dos Alunos

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

SANTAS

DISCIPLINA DE ORGANIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO PONTO DE VENDAS 11º ANO CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO COMERCIAL



Cofinanciado por:



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DE ÁGUAS

Critérios	Domínios	Organizador	Perfil de aprendizagens específicas	Níveis de desempenho					Processos de recolha de informação	
				V	IV	III	II	I	Técnicas	Instrumentos
				é capaz de:		nem sempre é capaz de:		não é capaz de:		
<p>Evidências de:</p> <p>Conhecimento ACPA (A, B, D, F, I)</p> <p>Conhecedor Investigador Criativo Sistematizador Auto avaliador</p> <p>)</p> <p>.Resolução de problemas ACPA (A, B, C, D, F, I)</p> <p>Conhecedor Investigador Criativo Sistematizador Auto avaliador</p>	<p>Rigor científico/ linguístico 35%</p> <p>Criatividade, reflexão e inovação 25%</p>	<p>UFCD nº 7842</p> <p>Técnicas de Atendimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •-Enumerar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função. •Caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional. •Reconhecer a relevância de um atendedor profissional no desempenho da função. •Identificar a diferença entre os conceitos: <ul style="list-style-type: none"> - Atendimento. - Venda e atitude. - Comportamento. • Identificar as motivações e necessidades de cada cliente. • Aferir as motivações e necessidades de cada cliente. • Estruturar o processo de atendimento. • Aplicar as atitudes/comportamentos associados a cada etapa do processo de atendimento. 						<p>Testagem</p> <p>Análise de conteúdo</p> <p>Observação</p> <p>Inquérito</p>	<p>Teste de avaliação</p> <p>Questões de aula</p> <p>...</p> <p>Trabalho de grupo/individual</p> <p>Portefólio</p> <p>...</p> <p>Grelhas de observação</p> <p>Diálogos</p> <p>Apresentação oral</p> <p>Debates</p> <p>...Simulações</p> <p>Grelhas de observação</p>

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

SANTAS

<p>Comunicação ACPA (A, B, D, E, F, H, J)</p> <p>Conhecedor Questionador Investigador Sistematizador Crítico/analítico Criativo Auto avaliador</p> <p>Relacionamento Interpessoal ACPA (E, F, G, J)</p> <p>Participativo/colaborador Respeitador da diferença/do outro Responsável Auto avaliador</p>	<p>Comunicação e Participação 20%</p> <p>Autonomia desenvolvimento pessoal e relações interpessoais 20%</p>				
---	---	--	--	--	--

A - Linguagens e textos | B - Informação e comunicação | C - Raciocínio e resolução de problemas | D - Pensamento crítico e pensamento criativo | E - Relacionamento interpessoal | F - Desenvolvimento pessoal e autonomia | G - Bem-estar, saúde e ambiente | H - Sensibilidade estética e artística | I - Saber científico, técnico e tecnológico | J - Consciência e domínio do corpo
PA - Perfil dos Alunos | ACPA - Áreas de Competências do Perfil dos Alunos

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

SANTAS

DISCIPLINA DE ORGANIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO PONTO DE VENDAS 11º ANO CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO COMERCIAL



Cofinanciado por:



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DE ÁGUAS

Critérios Evidências de:	Domínios	Organizador Domínio / Tema / Blocos / Módulos	Perfil de aprendizagens específicas Descritores de desempenho O aluno					Processos de recolha de informação	
			V	IV	III	II	I	Técnicas	Instrumentos
			é capaz de:	nem sempre é capaz de:		não é capaz de:			
<p>Conhecimento ACPA (A, B, D, F, I)</p> <p>Conhecedor Investigador Criativo Sistematizador Auto avaliador</p> <p>.Resolução de problemas ACPA (A, B, C, D, F, I)</p> <p>Conhecedor Questionador Investigador Sistematizador Crítico/analítico Criativo Auto avaliador</p>	<p>Rigor científico/ linguístico 35%</p> <p>Criatividade, reflexão e inovação 25%</p>	<p>UFCD nº 7843 Técnicas de negociação e venda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar as necessidades e as motivações dos clientes. • Descrever o processo comunicacional na venda. • Utilizar técnicas de negociação. • Explicar as fases do ciclo de uma venda. • Identificar as várias etapas de uma venda. • Aplicar técnicas de uma melhor venda de produtos / serviços. • Analisar as técnicas de venda 					<p>Testagem</p> <p>Análise de conteúdo</p> <p>Observação</p> <p>Inquérito</p>	<p>Teste de avaliação Questões de aula ...</p> <p>Trabalho de grupo/individual Portefólio ...</p> <p>Grelhas de observação Diálogos Apresentação oral Debates ...Simulações</p> <p>Grelhas de observação</p>

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

SANTAS

<p>Comunicação ACPA (A, B, D, E, F, H, J)</p> <p>Conhecedor Questionador Investigador Sistematizador Crítico/analítico Criativo Auto avaliador</p> <p>Relacionamento Interpessoal ACPA (E, F, G, J)</p> <p>Participativo/colaborador Respeitador da diferença/do outro Responsável Auto avaliador</p>	<p>Comunicação e Participação 20%</p> <p>Autonomia desenvolvimento pessoal e relações interpessoais 20%</p>				
---	---	--	--	--	--

A - Linguagens e textos | B - Informação e comunicação | C - Raciocínio e resolução de problemas | D - Pensamento crítico e pensamento criativo | E - Relacionamento interpessoal | F - Desenvolvimento pessoal e autonomia | G - Bem-estar, saúde e ambiente | H - Sensibilidade estética e artística | I - Saber científico, técnico e tecnológico | J - Consciência e domínio do corpo
PA - Perfil dos Alunos | ACPA - Áreas de Competências do Perfil dos Alunos