

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

SANTAS

DISCIPLINA DE ORGANIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO PONTO DE VENDAS 12º 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>0357- Reclamações e Tratamento e encaminhamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação • Conhecer etapas do tratamento das reclamações • Utilizar linguagem adequada às reclamações 					<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 12º 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>0361</p> <p>Organização e Manutenção do Arquivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e os requisitos da gestão de arquivo 					<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 12º 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>0397 <u>Atendimento e</u> <u>serviço pós</u> <u>venda</u></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 as necessidades e as motivações dos clientes. • Descrever o processo comunicacional na venda. • Utilizar técnicas de negociação. • Identificar as fases do ciclo de uma venda. • Identificar as várias etapas de uma 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



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 12º 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:		
Conhecimento ACPA (A, B, D, F, I) Conhecedor Investigador Criativo Sistematizador Auto avaliador	Rigor científico/ linguístico 35%	UFCD nº0355 Fidelização de Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer os conceitos e objetivos de fidelização • Indicar os mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização 					Testagem	Teste de avaliação Questões de aula ...
	.Resolução de problemas ACPA (A, B, C, D, F, I) Conhecedor Questionador Investigador Sistematizador Crítico/analítico Criativo Auto avaliador							Criatividade, reflexão e inovação 25%	Análise de conteúdo
							Observação	Grelhas de observação Diálogos Apresentação oral Debates ...Simulações	
							Inquérito	Grelhas de observação	

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