



Escola Secundária Martins Sarmiento
CURSO PROFISSIONAL DE Técnico Comercial
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO

Regime Presencial, Misto e Não presencial

Domínios / Competências		Ponderação Peso (%)	Perfil de aprendizagens	
			Descritores de desempenho, de acordo com as aprendizagens essenciais	Estratégias de Avaliação
1. Domínio A Saber/Saber Fazer	Competências Técnicas	50 %	<p>Estuda os produtos e/ou serviços da empresa, caracteriza o tipo de clientes e recolhe informação sobre a concorrência e o mercado em geral, de forma a responder adequadamente às necessidades dos clientes.</p> <p>Atende e aconselha clientes, tendo em vista a sua fidelização e a satisfação das suas necessidades.</p> <p>Processa a venda de produtos e/ou serviços, recorrendo a equipamento informático e outros meios disponíveis.</p> <p>Controla a caixa, procedendo à sua abertura e fecho.</p> <p>Participa na organização e animação do estabelecimento comercial.</p> <p>Efetua o controlo quantitativo e qualitativo de produtos do estabelecimento comercial.</p> <p>Colabora na definição e composição do sortido, apresentando propostas, tendo em conta, nomeadamente a procura dos clientes e a existência de novos produtos e/ou serviços no mercado.</p> <p>Assegura o serviço pós-venda, recebendo e analisando reclamações com vista à sua resolução, procedendo à troca de produtos e a reembolsos, tratando de devoluções e de outras situações colocadas pelos clientes.</p> <p>Procede à organização da documentação relativa ao processo de venda.</p>	<p><u>Instrumentos e recolha de informação:</u></p> <p>Grelhas de assiduidade Ficha de avaliação intermédia Ficha de avaliação final</p> <p>-Produção de vídeos * -Produção de textos * -Estudos de caso *</p> <p>Relatório de FCT</p>
2. Domínio B Saber Ser (relacionamento pessoal, responsabilidade e autonomia) e Compromisso com a formação /serviço	Competências Relacionais	20 %	<p>Comunica de forma clara e assertiva.</p> <p>Demonstra cordialidade na interação com os colegas de trabalho e com os superiores hierárquicos.</p> <p>Demonstra capacidade para gerir e resolver problemas.</p> <p>Adota comportamentos responsáveis no local de trabalho.</p> <p>Possui capacidade de adaptação a novos ambientes de trabalho, novas tarefas, novos horários, ou novos procedimentos.</p> <p>Revela capacidade de realizar tarefas de forma autónoma.</p> <p>Revela iniciativa na realização das mais variadas tarefas.</p>	
3. Domínio C Metodologia do trabalho e Compromisso com a formação /serviço	Competências Organizacionais	15 %	<p>Compreende e satisfaz as metodologias de trabalho definidas.</p> <p>Demonstra capacidade de planificação e organização.</p> <p>Cumprir o plano de FCT.</p> <p>É assíduo e pontual.</p>	

Nota: A Formação em Contexto de Trabalho, inclui a elaboração de um ou mais Relatórios de FCT que têm um peso de 15% na avaliação final .

Classificação final da FCT: CF= 50% Domínio A + 20% domínio B + 15% Domínio C + 15% Relatório de FCT

*Regime Misto (Presencial e prática simulada) e Regime não presencial.

Nota: Em caso de Regime Misto a ponderação será calculada tendo em consideração a carga horária cumprida em Regime presencial e a carga horária cumprida em prática simulada.