

Escola Secundária Martins Sarmento
CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO COMERCIAL
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO

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 %	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Atende e aconselha clientes, tendo em vista a sua fidelização e a satisfação das suas necessidades. - Processa a venda de produtos e/ou serviços, recorrendo a equipamento informático e outros meios disponíveis. - Controla a caixa, procedendo à sua abertura e fecho. - Participa na organização e animação do estabelecimento comercial. - Efetua o controlo quantitativo e qualitativo de produtos do estabelecimento comercial. - 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. - 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. - Procede à organização da documentação relativa ao processo de venda. 	<p align="center">Instrumentos e recolha de informação:</p> <p align="center">Grelhas de assiduidade Ficha de avaliação intermédia Ficha de avaliação final</p> <p align="center">-Produção de vídeos * -Produção de textos * -Estudos de caso *</p> <p align="center">Relatório de FCT</p>
2. Domínio B Saber Ser (relacionamento pessoal, responsabilidade e autonomia) e Compromisso com a formação /serviço	Competências Relacionais	20 %	<ul style="list-style-type: none"> - Comunica de forma clara e assertiva. - Demonstra cordialidade na interação com os colegas de trabalho e com os superiores hierárquicos. Demonstra capacidade para gerir e resolver problemas. - Adota comportamentos responsáveis no local de trabalho. - Possui capacidade de adaptação a novos ambientes de trabalho, novas tarefas, novos horários, e novos procedimentos. - Revela capacidade de realizar tarefas de forma autónoma. - Revela iniciativa na realização das mais variadas tarefas. 	
3. Domínio C Metodologia do trabalho e Compromisso com a formação /serviço	Competências Organizacionais	15 %	<ul style="list-style-type: none"> - Compreende e satisfaz as metodologias de trabalho definidas. - Demonstra capacidade de planificação e organização. - Cumpre o plano de FCT. - É assíduo e pontual. 	

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

Crítérios de classificação do relatório:

- Apresenta uma introdução onde refere o plano e objetivos da formação.
- Apresenta a identificação do formando e da empresa.
- Contextualiza a formação.
- Descreve as atividades desenvolvidas ao longo da formação.
- Apresenta conclusões e reflete sobre a formação.
- Aplica a estrutura do relatório indicada.
- Respeita os prazos indicados.
- Ortografia e sintaxe.

Crítérios aprovados em Conselho Pedagógico em 28 de julho de 2023

A diretora
 Ana Maria Silva