

REFERENCIAL DE RVCC PROFISSIONAL

Área de educação e formação: 341 - Comércio

Qualificação: 341024 - Técnico/a Comercial

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Nível de Qualificação do QEQ: 4

Data de entrada em vigor do referencial de formação associado: 15 de julho de 2014

Unidades de Competência (UC) PRÉ-DEFINIDAS*

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação** (1 a 5)
UC 1 - Aplicar técnicas de marketing		
UFCD 0364 - Marketing comercial - conceitos e fundamentos		
1.1 - Efectua a recolha e tratamento de informações comerciais relativas a produtos e empresas concorrentes	Marketing comercial - conceitos e fundamentos (UFCD 0364); Marketing - principais variáveis (UFCD 3836); Análise da situação interna e externa do negócio: análise da concorrência e análise SWOT (UFCD 0366).	5
1.2 - Efectua recolha de dados relativos ao comportamento de compra do consumidor	Marketing comercial - conceitos e fundamentos (UFCD 0364); Marketing - principais variáveis (UFCD 3836); Análise da situação interna e externa do negócio: análise da concorrência e análise SWOT (UFCD 0366).	4
1.3 - Participa na definição e composição do sortido tendo em conta o comportamento de compra dos clientes e o tipo de produtos comercializados pela empresa comercial	Marketing comercial - conceitos e fundamentos (UFCD 0364); Marketing - principais variáveis (UFCD 3836); Análise da situação interna e externa do negócio: análise da concorrência e análise SWOT (UFCD 0366).	3
UC 2 - Aplicar técnicas de publicidade e promoção		
UFCD 0367 - Publicidade e promoção		
2.1 - Elabora propostas de publicidade, promoção e animação em função da estratégia comercial e de acordo com o budget estabelecido	Publicidade e promoção (UFCD 0367); Marketing - principais variáveis (UFCD 3836).	5
2.2 - Executa as acções de publicidade, promoção e animação no ponto de venda, de acordo com o programa estabelecido	Publicidade e promoção (UFCD 0367); Marketing - principais variáveis (UFCD 3836).	5
2.3 - Monitoriza e avalia os resultados obtidos face ao planeamento das acções de publicidade, promoção e animação no ponto de venda	Publicidade e promoção (UFCD 0367); Marketing - principais variáveis (UFCD 3836).	4
UC 3 - Aplicar técnicas de exposição e reposição de produtos no ponto de venda		
UFCD 0348 - Técnicas de merchandising		
3.1 - Executa a reposição de produtos de acordo com o plano de reposição do ponto de venda	Técnicas de merchandising (UFCD 0348); Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349).	5
3.2 - Faz a montagem dos topos de gôndolas e ilhas, colocação de produto e respectiva informação de preços	Técnicas de merchandising (UFCD 0348); Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349).	4
3.3 - Coloca os diversos tipos de sinalética para produtos em venda normal e promocional e respectivas etiquetas de preço	Técnicas de merchandising (UFCD 0348).	5
3.4 - Executa as actividades de promoção de produtos de acordo com o plano promocional do ponto de venda	Técnicas de merchandising (UFCD 0348).	4
UC 4 - Aplicar técnicas de controlo de stocks		
UFCD 7851 - Aprovisionamento, logística e gestão de stocks		
4.1 - Selecciona e calcula a cobertura de stocks para as diversas categorias de produtos, em valor e dias	Aprovisionamento, logística e gestão de stocks (UFCD 7851).	4
4.2 - Insere as informações relativas a fornecedores numa base de dados	Aprovisionamento (UFCD 7851); Gestão de stocks (UFCD 7851); Principios de gestão de stocks (UFCD 7851).	3
4.3 - Selecciona e executa o planeamento de encomendas por importância do fornecedor	Aprovisionamento, logística e gestão de stocks (UFCD 7851).	5
4.4 - Calcula os stocks mínimos por produto de acordo com os prazos de entrega dos fornecedores e rotação de stocks	Aprovisionamento, logística e gestão de stocks (UFCD 7851).	5
UC 5 - Encomendar, receber e acondicionar os produtos dos fornecedores		
UFCD 0368 - Controlo e armazenagem de mercadorias		

5.1 - Efectua encomendas aos fornecedores	Controlo e armazenagem de mercadorias (UFCD 0368); Software aplicado à actividade comercial (UFCD 0362).	5
5.2 - Recebe os produtos dos fornecedores em conformidade com o plano de entregas e com base no pedido de encomenda	Controlo e armazenagem de mercadorias (UFCD 0368); Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349); Software aplicado à actividade comercial (UFCD 0362).	5
5.3 - Arruma os produtos recebidos nos espaços destinados aos mesmos	Controlo e armazenagem de mercadorias (UFCD 0368); Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349).	4
5.4 - Participa nos inventários, efectuando a contagem e recontagem de produtos, bem como o respectivo registo	Controlo e armazenagem de mercadorias (UFCD 0368); Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349).	3
UC 6 - Aplicar conceitos em língua inglesa na gestão de stocks UFCD 0369 - Língua inglesa - gestão de stocks		
6.1 - Efectua encomendas a fornecedores utilizando a língua inglesa	Língua inglesa - gestão de stocks (UFCD 0369).	5
6.2 - Recebe os produtos dos fornecedores em conformidade com o plano de encomendas e com base no pedido de encomenda, utilizando a língua inglesa	Língua inglesa - gestão de stocks (UFCD 0369).	3
UC 7 - Aplicar técnicas de atendimento e venda presencial no ponto de venda UFCD 7842 - Técnicas de atendimento		
7.1 - Acolhe clientes no espaço comercial, detectando as suas necessidades	Perfil e funções do atendedor (UFCD 0351); Atendimento - conceitos gerais (UFCD 7842); Diagnóstico de necessidades (UFCD 7842); Comunicação interpessoal - comunicação assertiva (UFCD 0350); Língua inglesa - atendimento (UFCD 0354).	5
7.2 - Apresenta os produtos e/ou serviços e respectivas características, condições de venda e serviços pós-venda	Perfil e funções do atendedor (UFCD 0351); Atendimento - conceitos gerais (UFCD 7842); Etapas do processo de atendimento (UFCD 7842); Comunicação interpessoal - comunicação assertiva (UFCD 0350); Língua inglesa - atendimento (UFCD 0354).	5
7.3 - Processa a venda ao cliente	Perfil e funções do atendedor (UFCD 0351); Atendimento - conceitos gerais (UFCD 7842); Comunicação interpessoal - comunicação assertiva (UFCD 0350); Língua inglesa - atendimento (UFCD 0354); Equipamentos e sistemas aplicados à actividade comercial (UFCD 0363).	5
7.4 - Embala e acondiciona os produtos de acordo com as respectivas características e com os desejos do cliente	Perfil e funções do atendedor (UFCD 0351); Atendimento - conceitos gerais (UFCD 7842); Diagnóstico de necessidades (UFCD 7842); Etapas do processo de atendimento (UFCD 7842); Comunicação interpessoal - comunicação assertiva (UFCD 0350); Língua inglesa - atendimento (UFCD 0354); Embalagem e promoção dos produtos (UFCD 0349).	5
7.5 - Despede-se do cliente em função do tipo de despedida definido pelo estabelecimento comercial	Perfil e funções do atendedor (UFCD 0351); Atendimento - conceitos gerais (UFCD 7842); Diagnóstico de necessidades (UFCD 7842); Etapas do processo de atendimento (UFCD 7842); Comunicação interpessoal - comunicação assertiva (UFCD 0350); Língua inglesa - atendimento (UFCD 0354).	3
7.6 - Efectua a abertura e o fecho da caixa registadora/POS	Equipamentos e sistemas aplicados à actividade comercial (UFCD 0363); Operações de caixa (UFCD 7842).	5
UC 8 - Aplicar técnicas de atendimento telefónico UFCD 0353 - Atendimento telefónico		
8.1 - Aplica o tipo de abertura estabelecido pela empresa comercial	Perfil e funções do atendedor (UFCD 0351); Atendimento telefónico (UFCD 0353); Comunicação interpessoal- comunicação assertiva (UFCD 0350); Língua inglesa - atendimento (UFCD 0354).	4
8.2 - Aplica o guião de apoio ao operador em vigor na empresa comercial em função do tipo de serviço	Perfil e funções do atendedor (UFCD 0351); Atendimento telefónico (UFCD 0353); Comunicação interpessoal- comunicação assertiva (UFCD 0350); Língua inglesa - atendimento (UFCD 0354).	3
8.3 - Despede-se do cliente em função do tipo de despedida definido pela empresa comercial	Perfil e funções do atendedor (UFCD 0351); Atendimento telefónico (UFCD 0353); Comunicação interpessoal- comunicação assertiva (UFCD 0350); Língua inglesa - atendimento (UFCD 0354).	3
UC 9 - Aplicar procedimentos de fidelização de clientes UFCD 0355 - Fidelização de clientes		
9.1 - Informa e entrega a ficha para adesão ao programa de fidelização do cliente, assegurando o tratamento dos dados	Fidelização de clientes (UFCD 0355); Software aplicado à actividade comercial (UFCD 0362).	3
9.2 - Monitoriza a adesão ao programa de fidelização	Fidelização de clientes (UFCD 0355); Software aplicado à actividade comercial (UFCD 0362).	5
UC 10 - Aplicar procedimentos de serviço pós-venda UFCD 0397 - Atendimento e serviço pós-venda		
10.1 - Aplica os procedimentos do serviço de pós-venda da empresa comercial no que diz respeito a garantias, apoios e serviços	Atendimento e serviço pós-venda (UFCD 0397); Comunicação interpessoal - comunicação assertiva (UFCD 0350); Software aplicado à actividade comercial (UFCD 0362).	5
10.2 - Efectua devoluções de produtos de acordo com situações e critérios pré-estabelecidos	Serviço pós-venda (UFCD 0397); Software aplicado à actividade comercial (UFCD 0362).	4
UC 11 - Tratar reclamações de clientes de acordo com os procedimentos estabelecidos UFCD 0357 - Reclamações - tratamento e encaminhamento		
11.1 - Trata a reclamação aplicando os procedimentos estabelecidos pela empresa comercial para a gestão de reclamações	Reclamações - tratamento e encaminhamento (UFCD 0357); Comunicação interpessoal - comunicação assertiva (UFCD 0350).	5

UC 12 - Tratar, preencher e arquivar a documentação comercial

UFCD 3839 - Documentação comercial e circuitos de correspondência

12.1 - Preenche a documentação de acordo com as instruções e procedimentos definidos	Empresa comercial - funcionamento e organização do trabalho (UFCD 0373); Documentação comercial e circuitos de correspondência (UFCD 3839).	5
12.2 - Trata a correspondência comercial de acordo com os circuitos pré-estabelecidos	Empresa comercial - funcionamento e organização do trabalho (UFCD 0373); Documentação comercial e circuitos de correspondência (UFCD 3839).	4
12.3 - Arquiva a documentação comercial de acordo com os critérios da empresa	Empresa comercial - funcionamento e organização do trabalho (UFCD 0373); Documentação comercial e circuitos de correspondência (UFCD 3839); Organização e manutenção do arquivo (UFCD 0361).	4

Notas:

* - Unidades elementares que integram a qualificação e, como tal, constituem unidades de validação e certificação obrigatórias.

** - A ponderação traduz o grau de importância de cada uma das tarefas no âmbito da UC respetiva. As tarefas com ponderação 5, consideradas fundamentais e imprescindíveis no âmbito da UC, assumem um carácter eliminatório para a sua validação.

*** -