

ÁREAS DE COMPETÊNCIA (Perfil do Aluno à Saída do Ensino Obrigatório)	UFCD	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	Ponderação (% ou pesos)	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO
Conhecedor/Sabedor/Culto/Informado (A,B,G,I,J) Criativo (A,C,D,I) Crítico/Analítico (A,B,C,D,G) Indagador/Investigador (C,D,F,H,I) Respeitador da diferença/do outro (A,B,E,F,H) Sistematizador/Organizador (A,B,C,I,J) Questionador (A,F,G,I,J) Comunicador/Desenvolvimento da linguagem e da oralidade (A,B,D,E,H) Autoavaliação (transversal a todas as áreas)	8984 – Loja – Visão Geral (30 tempos)	- Loja - Áreas - Serviço ao Cliente	75%	- Provas escritas; - Trabalhos de investigação em grupo e individual com apresentação/discussão; - Trabalhos e relatórios individuais; - Fichas de trabalho individuais e em grupo; - Portefólio.
	8988 – Sistemas Informático na Gestão da Loja (30 tempos)	- Software Back Office - Software Front Office - Segurança de Informação - Custos de Funcionamento;		
	9057 – Coordenação do Atendimento e da Venda Presencial (30 tempos)	- Áreas de Atendimento - Coordenação do Processo de Atendimento - Atendimento Orientado Para o Cliente - Procedimentos do Atendimento e da Relação Comercial - Gestão do Contacto Pós.Venda - Rentabilização do Tempo no processo de Maximização da Venda - Fidelização do Cliente		
	8993 – Serviço de Apoio ao Cliente (30 tempos)	- Serviço de Sugestões e Reclamações - Informação ao Cliente - Entregas ao Domicílio - Reservas de Clientes - Tratamento de Trocas e Devoluções - Venda - Atividades de Suporte ao Balcão de Informação		
	455 – Espaço de Intervenção – Áreas de Exposição, Produtos e Público-Alvo (60 tempos)	- Localização - Dimensionamento - Características - Caracterização dos Produtos e Público-Alvo - Leis da Composição Visual		
Responsável/autónomo (E, F) Respeitador da diferença/ do outro (E, F) Participativo/ colaborador (E, F) Autoavaliador (transversal às áreas)	Atitudes e Valores	RESPONSABILIDADE . Assiduidade e Pontualidade; -Material necessário; -Cumprimento dos prazos das tarefas; - Realização adequada da sua autoavaliação; -Cumprimento de normas, respeito pelo outro, cooperação e empenho na realização de atividades e projetos.	10%	Listas de verificação Registo de ocorrências
		COMPORTAMENTO . Cumprimento das regras estabelecidas; -Apresentação de uma atitude correta perante os outros; -Atenção na aula	10%	
		PARTICIPAÇÃO . Intervenção adequada e pertinente; -Demonstração de interesse e participação nas atividades propostas; -Responsabilização pela realização das tarefas	5%	