

Curso Profissional Técnico Comercial

12º Ano Disciplina: Comercializar e Vender- CV Ano Letivo **2018/19**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

Módulo 10 – Reclamações- tratamento e encaminhamento - UFCD 0357	
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação assertiva • Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação <ul style="list-style-type: none"> ○ O perigo iminente do conflito e as suas repercussões ○ As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso ○ As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso • Tratamento e encaminhamento <ul style="list-style-type: none"> ○ Significado de uma reclamação para a empresa ○ Etapas do tratamento das reclamações ○ Lidar com as emoções dos clientes ○ Lidar com as nossas emoções ○ Resolver ou reencaminhar as situações ○ Linguagem adequada às reclamações 	Data de início 17 de setembro de 2018
	Data de conclusão 16 de novembro de 2018
	Nº Aulas Previstas (50 min) 60
Módulo 11–Fidelização de clientes- UFCD 0355	
<ul style="list-style-type: none"> • Conceito e objetivos da fidelização • Mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização • Técnicas de fidelização • Ficheiro e o controlo de clientes • Instrumentos de aferição da satisfação do cliente 	Data de início 20 de novembro de 2018
	Data de conclusão 4 de janeiro de 2019
	Nº Aulas Previstas(50 min) 30
Módulo 12 – Publicidade e promoção- UFCD 0367	
<ul style="list-style-type: none"> • Tipos e objetivos • Valores e princípios • Intervenientes • A decisão sobre as mensagens e suportes • Gestão do orçamento • Avaliação dos resultados • Principais meios de promoção • Desenvolvimento de programas de promoção 	Data de início 7 de janeiro de 2019
	Data de conclusão 11 de março de 2019
	Nº Aulas Previstas (50 min) 60
Módulo 13- Técnicas de merchandising- UFCD 0348	
<ul style="list-style-type: none"> • Espaço <ul style="list-style-type: none"> ○ Técnicas de reposição ○ Organização do espaço de venda • Embalagem e promoção dos produtos 	Data de início 12 de março de 2019
	Data de conclusão 24 de maio de 2019
	Nº Aulas Previstas (50 min) 60