

Curso Profissional Técnico Comercial

11º Ano

Disciplina: Comercializar e Vender- CV

Ano Letivo **2017/18**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

Módulo 6 – Técnicas de negociação e venda - UFCD 7843	
<ul style="list-style-type: none"> • O processo comunicacional na venda • Técnicas de negociação • Técnicas de venda 	Data de início 14-09-2017
	Data de conclusão 23-11-2017
	Nº Aulas Previstas (50 min) 60
Módulo 7– Técnicas de atendimento- UFCD 7842	
<ul style="list-style-type: none"> • Perfil e funções do atendedor • Atendimento - conceitos gerais • Diagnóstico de necessidades • Etapas do processo atendimento • Atendimento na receção e tratamento de reclamações 	Data de início 27-11-2017
	Data de conclusão 26-02-2018
	Nº Aulas Previstas (50 min) 60
Módulo 8 – Atendimento telefónico- UFCD 0353	
<ul style="list-style-type: none"> • Etapas e regras do atendimento telefónico • Comunicação telefónica 	Data de início 27-02-2018
	Data de conclusão 16-04-2018
	Nº Aulas Previstas (60 min) 30
Módulo 9- Atendimento e serviços pós venda - UFCD 0397	
<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento pós-venda • Serviço pós-venda 	Data de início 19-04-2018
	Data de conclusão 22-05-2018
	Nº Aulas Previstas (60 min) 30