



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DE FAFE

---

**PLANO CURRICULAR**  
**FT2**  
**CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO COMERCIAL**  
**11.º ANO**  
**TURMA R**

---

**Departamento de Ciências Geoeconómicas, Sociais e Humanas**

**2023/2024**

---



## 1. Planificação a médio/longo prazo

Período Letivo	Módulos/UFCD	Aprendizagens Essenciais/Conteúdos	Ações estratégicas/Tarefas a desenvolver	Áreas de competência do PASEO	Processos de recolha de informação (Avaliação)	N.º de aulas
1.º	<p><b>UFCD 0353 - Atendimento telefónico</b></p> <p>1.1-Etapas do atendimento telefónico: - Guião de apoio ao Operador; - Abordagem inicial; - Prestação do Serviço / reencaminhamento; - Despedida;</p> <p>1.2-Regras elementares do comportamento no atendimento telefónico</p> <p>2-Comunicação telefónica</p> <p>2.1-Linguagem adequada à comunicação telefónica</p> <p>2.2-Comunicação verbal (a forma) - Articulação - Fluência - Modulação (volume, ritmo e tom)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Organizar o processo de atendimento telefónico, tendo em conta as suas principais etapas e regras.</li> <li>☐ Adequar a linguagem à utilização do telefone como veículo de comunicação, clarificando e enriquecendo a mensagem.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Diagnose;</li> <li>☐ Exposição oral;</li> <li>☐ Registo de informação pertinente;</li> <li>☐ Prática simulada;</li> <li>☐ Análise de casos práticos;</li> <li>☐ Construção de diálogos aplicados a casos;</li> <li>☐ Apresentação dos diálogos construídos pelos alunos;</li> <li>☐ Hétero avaliação para correção de posturas e de vocabulário.</li> </ul>	<p>Conhecedor   Crítico   Colaborador (A, B, D, I)</p> <p>Conhecedor   Crítico   Organizador   Comunicador   Participativo   Autónimo   Responsável (A, B, D, F, I, J)</p> <p>Conhecedor   Crítico   Investigador   Organizador   Autónimo   Responsável   Respeitador do outro e da diferença (A, B, D, E, F, I, J)</p> <p>Conhecedor   Criativo   Crítico   Autónimo   Investigador   Responsável (A, B, C, D, F, G, I)</p>	<p>Trabalhos de pesquisa a pares/individuais; - Caderno diário; - Glossário; - Teste/Mini teste; - Questões aula/questionamento oral; - Grelhas de observação /listas de verificação; - Outro ...</p>	30
2.º	<p><i>Atendimento e Serviço Pós-Venda</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Aplicar as técnicas de atendimento pós-venda, esclarecendo o cliente sobre os direitos, garantias e serviço pós-venda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Diagnose oral;</li> <li>☐ Exposição oral;</li> <li>☐ Prática de simulação;</li> </ul>	<p>Conhecedor   Crítico   Colaborador (A, B, D, I)</p>	<p>Trabalhos de pesquisa a pares/individuais; - Caderno diário;</p>	30

	<p>UFCD 7843-Técnicas de Negociação e Venda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O processo comunicacional na venda</li> <li>- Bases da comunicação</li> <li>- Qualidades e aptidões básicas do vendedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Identificar as necessidades e as motivações do cliente.</li> <li>☐ Descrever o processo comunicacional na venda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Exercícios práticos;</li> <li>☐ Trabalhos de Pesquisa.</li> </ul>	<p>Conhecedor   Crítico   Organizador   Comunicador   Participativo   Autónimo   Responsável (A, B, D, F, I, J)</p> <p>Conhecedor   Crítico   Investigador   Organizador   Autónimo   Responsável   Respeitador do outro e da diferença (A, B, D, E, F, I, J)</p> <p>Conhecedor   Criativo   Crítico   Autónimo   Investigador   Responsável (A, B, C, D, F, G, I)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Glossário;</li> <li>- Teste/Mini teste;</li> <li>- Questões aula/questionamento oral;</li> <li>- Grelhas de observação /listas de verificação;</li> <li>- Outro ...</li> </ul>	30
3.º	<p><b>UFCD 7843-Técnicas de Negociação e Venda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O processo comunicacional na venda</li> <li>- Bases da comunicação</li> <li>- Qualidades e aptidões básicas do vendedor</li> <li>- A linguagem</li> <li>- Técnicas de expressão</li> <li>- Retórica e Persuasão</li> <li>- Escuta ativa</li> <li>• Técnicas de negociação</li> <li>- Argumentação</li> <li>- Tratamento das objeções</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Aplicar as técnicas de negociação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Diagnose;</li> <li>☐ Exposição oral;</li> <li>☐ Registo de informação pertinente;</li> <li>☐ Prática simulada;</li> <li>☐ Análise de casos práticos;</li> <li>☐ Construção de diálogos aplicados a casos;</li> </ul>	<p>Conhecedor   Crítico   Colaborador (A, B, D, I)</p> <p>Conhecedor   Crítico   Organizador   Comunicador   Participativo   Autónimo   Responsável (A, B, D, F, I, J)</p> <p>Conhecedor   Crítico   Investigador   O</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabalhos de pesquisa a pares/individuais;</li> <li>- Caderno diário;</li> <li>- Glossário;</li> <li>- Teste/Mini teste;</li> <li>- Questões aula/questionamento oral;</li> </ul>	30

	<p>-As perguntas -Alternativa positiva -Apresentação do preço</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de venda</li> </ul> <p>-Identificação das motivações e necessidades -Análise e avaliação das soluções possíveis -A demonstração da solução -A concretização</p>	<p>☒ • Identificar as fases do ciclo de vida de uma venda.</p>	<p>☒ Apresentação dos diálogos construídos pelos alunos;</p> <p>☒ Hétero avaliação para correção de posturas e de vocabulário.</p>	<p>rganizador   Autônomo   Responsável   Respeitador do outro e da diferença (A, B, D, E, F, I, J)</p> <p>Conhecedor   Criativo   Crítico   Autônomo   Investigador   Responsável (A, B, C, D, F, G, I)</p>	<p>- Grelhas de observação /listas de verificação;</p> <p>- Outro ...</p>	
<b>Total de aulas previstas</b>						90

ÁREAS DE  
COMPETÊNCIAS  
DO PERFIL DOS  
ALUNOS (ACPA)

**A**

Linguagens e textos

Informação e  
comunicação

**B**

**C**

Raciocínio e resolução  
de problemas

Pensamento crítico e  
pensamento criativo

**D**

**E**

Relacionamento  
interpessoal

Desenvolvimento  
pessoal e autonomia

**F**

**G**

Bem-estar, saúde e  
ambiente

Sensibilidade estética e  
artística

**H**

**I**

Saber científico,  
técnico e tecnológico

Consciência e domínio  
do corpo

**J**

## 2. Critérios de avaliação das aprendizagens

Critérios Transversais	Domínios	Ponderação	Processos de recolha de informação para a avaliação <sup>1</sup>
<b>CONHECIMENTO COMUNICAÇÃO AUTONOMIA/COLABORAÇÃO</b>	A- Recolha, leitura e tratamento de dados socioeconómicos.	<b>40%</b>	Inquérito: - Questionários orais/escritos; - Entrevistas; Observação: - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal; - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos; Análise de conteúdo:
	B - Compreensão, mobilização e reflexão crítica sobre a realidade sócioeconómica.	<b>40%</b>	- Trabalhos de pesquisa/investigação; - Trabalhos escritos; - Cadernos diários - Portefólio - Relatório - Reflexão crítica - Apresentação oral Testagem: - Teste
	C- Autonomia, colaboração, cidadania e responsabilidade	<b>20 %</b>	- Trabalho de projeto - Sínteses - Questões aula

<sup>1</sup> Processo(s) a utilizar na avaliação sumativa, tendo em conta as técnicas de recolha de informação apresentadas no Referencial de Avaliação do Agrupamento.

## 2.1. Descritores de desempenho

Domínios	Descritores de desempenho <sup>2</sup>			
	Muito Bom	Bom	Suficiente	Insuficiente
<b>A- Recolha, leitura e tratamento de dados socioeconómicos</b>	Apresenta muito bem a recolha, leitura e tratamento de dados socioeconómicos	Apresenta bem a recolha, leitura e tratamento de dados socioeconómicos	Apresenta a recolha, leitura e tratamento de dados socioeconómicos.	Não apresenta/ apresenta de forma insuficiente a recolha, leitura e tratamento de dados socioeconómicos
<b>B- Compreensão, análise crítica e capacidade de síntese sobre a realidade socioeconómica</b>	Evidencia muito bem a compreensão, análise crítica e capacidade de síntese sobre a realidade socioeconómica	Evidencia bem a compreensão, análise crítica e capacidade de síntese sobre a realidade socioeconómica	Evidencia a compreensão, análise crítica e capacidade de síntese sobre a realidade socioeconómica	Não apresenta/ apresenta de forma insuficiente a evidência de que compreende, analisa criticamente e não revela capacidade de síntese sobre a realidade socioeconómica
<b>C-Autonomia, colaboração, cidadania e responsabilidade</b>	<p>Revela muito bem:</p> <p>Apresenta uma postura correta e responsável perante si e os outros;</p> <p>Realiza as tarefas nos prazos;</p> <p>Demonstra iniciativa e espírito crítico;</p> <p>Demonstra disponibilidade para trabalhar em grupo;</p> <p>Contribui com ideias/ propostas válidas para a resolução comum de tarefas/ atividades.</p>	<p>Revela bem:</p> <p>Apresenta uma postura correta e responsável perante si e os outros;</p> <p>Realiza as tarefas nos prazos;</p> <p>Demonstra iniciativa e espírito crítico;</p> <p>Demonstra disponibilidade para trabalhar em grupo;</p> <p>Contribui com ideias/ propostas válidas para a resolução comum de tarefas/ atividades.</p>	<p>Revela:</p> <p>Apresenta uma postura correta e responsável perante si e os outros;</p> <p>Realiza as tarefas nos prazos;</p> <p>Demonstra iniciativa e espírito crítico;</p> <p>Demonstra disponibilidade para trabalhar em grupo;</p> <p>Contribui com ideias/ propostas válidas para a resolução comum de tarefas/ atividades.</p>	<p>Não apresenta/ apresenta de forma insuficiente:</p> <p>Apresenta uma postura correta e responsável perante si e os outros;</p> <p>Realiza as tarefas nos prazos;</p> <p>Demonstra iniciativa e espírito crítico;</p> <p>Demonstra disponibilidade para trabalhar em grupo;</p> <p>Contribui com ideias/ propostas válidas para a resolução comum de tarefas/ atividades.</p>

Agrupamento de Escolas de Fafe, 23 de outubro de 2023

A Coordenadora de Departamento

Maria de Fátima Neves

<sup>2</sup> Em consonância com as Aprendizagens Essenciais e as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória. À avaliação qualitativa do nível de desempenho, corresponde, quando aplicável, o intervalo quantitativo previsto no Referencial de Avaliação do Agrupamento.