

# REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

## Cursos Profissionais de Nível Secundário

(Decreto-Lei n.º 74/2004, de 26 de Março)

### Família Profissional: **05 - Comércio**

#### 1. QUALIFICAÇÕES / SAÍDAS PROFISSIONAIS

As qualificações de nível 3 a considerar na família profissional de **Comércio** devem corresponder às seguintes *saídas profissionais*:

05 01 Técnico de Comércio

05 02 Técnico de Vendas

05 03 Técnico de Marketing

05 04 Técnico de Vitrinismo

#### 2. PERFIS DE DESEMPENHO

Os cursos a criar que visem qualificações associadas às saídas profissionais identificadas no ponto 1 devem ter como referente os perfis de desempenho apresentados na **parte I** dos **Anexos A**, que foram elaborados em conformidade com os perfis definidos no âmbito do SNCP, incluídos nos estudos sectoriais do INOFOR ou nos referenciais de formação do IEFP.

#### 3. FORMAÇÃO CIENTÍFICA E TÉCNICA

- As *Áreas Científicas de Base* e as *Tecnologias e Técnicas Fundamentais* a considerar nos cursos a criar que visem qualificações desta família profissional são apresentadas na **parte II** dos **Anexos A**.
- Os *Conteúdos Transversais* a evidenciar na formação técnica dos cursos a criar devem reportar-se aos seguintes domínios temáticos e traduzir as especificidades do sector de actividade em que a respectiva saída profissional se insere:
  - **Caracterização do Sector de Actividade**
  - **Estrutura e Funcionamento das Organizações**
  - **Ambiente e Qualidade**
  - **Segurança e Saúde no Trabalho**
  - **Cultura Organizacional e Comunicação Interpessoal**
- A *Formação em Contexto de Trabalho* que integra a formação técnica, em conformidade com a matriz curricular dos cursos profissionais, deve corresponder a um conjunto de actividades profissionais que visem a aquisição ou desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para o perfil de desempenho à saída dos cursos a criar.

#### ANEXOS\*:

- ANEXO A.1 – Perfil de Desempenho e Formação Científica e Técnica da saída 05.01;
- ANEXO A.2 – Perfil de Desempenho e Formação Científica e Técnica da saída 05.02;
- ANEXO A.3 – Perfil de Desempenho e Formação Científica e Técnica da saída 05.03;
- ANEXO A.4 – Perfil de Desempenho e Formação Científica e Técnica da saída 05.04.

\* - São apenas apresentados os Anexos A referentes a saídas profissionais associados a cursos a criar em 2004/05

## ANEXO A.1

### Saída Profissional 05.01

## Técnico de Comércio

### I – PERFIL DE DESEMPENHO

O **Técnico de Comércio** é o profissional qualificado apto a organizar e planear a venda de produtos e/ou serviços em estabelecimentos comerciais, garantindo a satisfação dos clientes, tendo como objectivo a sua fidelização.

As **actividades fundamentais** a desempenhar por este técnico são:

- Desenvolver acções empreendedoras com carácter inovador criativo e dinâmico;
- Estudar os produtos e/ou serviços da empresa, caracterizar o tipo de clientes e recolher informação sobre a concorrência e o mercado em geral, de forma a responder adequadamente às necessidades do mercado;
- Participar na concepção organização e animação do ponto de venda;
- Colaborar na pesquisa definição e composição do sortido, apresentando propostas, tendo em conta a evolução do mercado, as suas tendências e a procura derivada;
- Atender e aconselhar clientes, tendo em vista a sua satisfação e a fidelização das suas necessidades;
- Processar a venda de produtos e/ou serviços, recorrendo a equipamento informático e outros meios disponíveis;
- Proceder a operações de abertura e fecho do dia através do controlo de caixa e ou suporte informático;
- Efectuar o controlo quantitativo e qualitativo de produtos do ponto de venda, recebendo, conferindo, armazenando e etiquetando, controlando stocks e inventariando existências;
- Assegurar o serviço pós-venda, recebendo e analisando reclamações com vista à sua resolução, procedendo à troca de produtos e a reembolsos, tratando de devoluções e de outras situações colocadas pelos clientes;
- Proceder à organização da documentação relativa ao processo de compra e venda;
- Participar na gestão comercial e de pessoal, afecto à actividade;
- Utilizar as novas tecnologias nas actividades da função comercial e de gestão;
- Planear e acompanhar o site de comércio electrónico em colaboração com a gestão da empresa e com técnicos internos / externos à empresa de áreas multidisciplinares;
- Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à sua actividade profissional.

### II – FORMAÇÃO CIENTÍFICA E TÉCNICA

#### Áreas Científicas de Base:

- Matemática
- Economia

#### Tecnologias e Técnicas Fundamentais:

- Actividade e funcionamento comercial das empresas;
- Organização e comunicação da empresa;
- Planificação, adaptação e controlo do trabalho;

## **ANEXO A.1 – Continuação**

### Saída Profissional 05.01: TÉCNICO DE COMÉRCIO

#### **Tecnologias e Técnicas Fundamentais (continuação):**

- Estudos de Mercado;
- Merchandising;
- Gestão de stocks e aprovisionamento;
- Comunicação, promoção do ponto de venda;
- Atendimento e venda;
- Técnicas de negociação;
- Serviços Pós-venda;
- Legislação comercial e laboral;
- Documentação comercial;
- Cálculo comercial;
- Operações de caixa;
- Logística Comercial (armazenamento e conservação de produtos);
- Relacionamento interpessoal e gestão de conflitos;
- Aplicações informáticas da área comercial;
- Comércio electrónico;
- Normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à actividade comercial;
- Políticas de produto e preço;
- Noções de contabilidade;
- Língua estrangeira.

## ANEXO A.2

### Saída Profissional 05.02

## Técnico de Vendas

### I – PERFIL DE DESEMPENHO

O **Técnico de Vendas** é o profissional qualificado apto a realizar a prospecção de mercado e a promover e efectuar a venda de produtos e/ou serviços, através de contactos estabelecidos com clientes, com vista à sua satisfação e fidelização.

As **actividades fundamentais** a desempenhar por este técnico são:

- Estudar os produtos e/ou serviços da empresa, caracterizar o tipo de clientes e recolher informação sobre a concorrência e o mercado em geral, de forma a responder adequadamente às necessidades, satisfação e fidelização dos clientes, recorrendo a diversas fontes de informação;
- Promover, informar e divulgar com vista a efectuar a venda de produtos e/ou serviços;
- Assegurar o serviço de apoio ao cliente;
- Organizar e gerir os ficheiros dos clientes mantendo actualizada a informação referente ao desenvolvimento da actividade com vista a responder eficazmente às solicitações do mercado;
- Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à sua actividade profissional.

### II – FORMAÇÃO CIENTÍFICA E TÉCNICA

#### Áreas Científicas de Base:

- Matemática
- Economia

#### Tecnologias e Técnicas Fundamentais:

- Actividade e funcionamento comercial das empresas;
- Conhecimento geral da empresa;
- Conhecimento e estudo do mercado;
- Planificação, gestão e controle da actividade;
- Técnicas de negociação e argumentação;
- Técnicas de prospecção do mercado;
- Marketing, Comunicação e Merchandising;
- Gerir de forma activa a carteira de clientes;
- Organizar e gerir a informação inerente à sua actividade;
- Organizar e gerir ficheiros de clientes de modo a manter actualizada a informação da sua actividade;
- Elaborar relatórios de visita segundo as normas da empresa, contribuindo activamente para a dinamização comercial da mesma;
- Utilizar as ferramentas comerciais e as tecnologias adequadas;

## **ANEXO A.2 – Continuação**

### Saída Profissional 05.02: TÉCNICO DE VENDAS

#### **Tecnologias e Técnicas Fundamentais (continuação):**

- Colaborar na prospecção de mercado identificando e localizando potenciais clientes e oportunidades de negócio, transmitindo esta informação à empresa;
- Comunicar eficazmente com clientes apoiado nas técnicas de venda;
- Participar na gestão da equipa de venda;
- Relacionamento interpessoal e gestão de conflitos;
- Legislação laboral;
- Legislação comercial;
- Documentação comercial;
- Cálculo comercial e Gestão comercial;
- Aplicações informáticas da área comercial;
- Normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à sua actividade comercial;
- Língua estrangeira.

## ANEXO A.3

### Saída Profissional 05.03

## Técnico de Marketing

### I – PERFIL DE DESEMPENHO

O **Técnico de Marketing** é um profissional qualificado, apto a colaborar na elaboração de estudos de mercado e apoiar o estudo do comportamento do consumidor/cliente, com o objectivo de ajudar a definir/redefinir segmentos de mercado, permitindo o ajustamento permanente da actividade da empresa com o mercado, baseado na colaboração da definição das estratégias de marketing-mix e operacionalização de políticas de gestão centradas nas necessidades e satisfação do cliente/consumidor.

As **actividades fundamentais** a desempenhar por este técnico são:

- Colaborar na elaboração e realização de estudos de mercado, bem como no apoio à caracterização do perfil do consumidor/cliente alvo da empresa.
- Contribuir na definição e caracterização do segmento alvo, suportado pelas estratégias de segmentação;
- Operacionalizar políticas de gestão de marketing mix da empresa executando tarefas respeitantes à análise dos produtos, preços e vendas;
- Operacionalizar as políticas de comunicação da empresa, nomeadamente contactando clientes, fornecedores ou outras entidades, ligadas directa ou indirectamente à actividade da empresa;
- Operacionalizar políticas de lançamento e promoção de novos produtos;
- Colaborar na definição de políticas de atendimento, acompanhamento e fidelização de clientes;
- Colaborar na elaboração do plano de marketing da empresa, bem como no planeamento e implementação de acções de marketing pontuais, nomeadamente recolhendo e organizando os elementos necessários a sua execução.

### II – FORMAÇÃO CIENTÍFICA E TÉCNICA

#### Áreas Científicas de Base:

- Matemática
- Economia

#### Tecnologias e Técnicas Fundamentais:

- Actividade e funcionamento comercial das empresas;
- Organização do trabalho, nomeadamente organização e comunicação na empresa;
- Planeamento de marketing;
- Análise e estudo de mercado;
- Comunicação;
- Método de provisão;

### **ANEXO A.3 – Continuação**

Saída Profissional 05.03: **TÉCNICO DE MARKETING**

#### **Tecnologias e Técnicas Fundamentais (continuação):**

- Política de comunicação, distribuição, preço e produto;
- Documentação comercial e Legislação comercial;
- Aplicações informáticas aplicadas à actividade;
- Normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à sua actividade comercial.

## ANEXO A.4

### Saída Profissional 05.04

## Técnico de Vitrinismo

### I – PERFIL DE DESEMPENHO

O **Técnico de Vitrinismo** é o profissional qualificado apto a conceber, organizar e executar a exposição e decoração de espaços de venda, de acordo com o posicionamento definido, com o objectivo de promover a imagem e o potencial dos produtos e/ou serviços, garantindo a optimização da atractividade e rentabilidade desse espaço.

As **actividades fundamentais** a desempenhar por este técnico são:

- Conceber e adaptar a dinâmica do mercado a propostas técnicas e a diferentes espaços de venda;
- Elaborar projectos de vitrinismo para os diferentes espaços de exposição, utilizando técnicas criativas e inovadoras, convidando o cliente à compra;
- Analisar as potencialidades de exposição do produto e/ou serviço e o perfil do público-alvo através da recolha e análise de informações internas e externas à empresa;
- Participar na concepção e execução de actividades de animação e promoção comercial;
- Executar a exposição e decoração do espaço de venda de acordo com o projecto, bem como a sua manutenção e respectiva desmontagem;
- Utilizar o design como linguagem capaz de criar estilo, identidade da marca, da loja, da empresa, de acordo com o posicionamento definido;
- Propor e colaborar em projectos de decoração e de cenografia, relativos à organização, exposição e decoração, através de esboço, maquetas ou desenho técnico;
- Utilizar as novas tecnologias e as potencialidades da sociedade de informação e da comunicação, na rentabilização do espaço de venda.

### II – FORMAÇÃO CIENTÍFICA E TÉCNICA

#### Áreas Científicas de Base:

- História da Cultura e das Artes
- Geometria Descritiva
- Matemática

#### Tecnologias e Técnicas Fundamentais:

- Actividade e funcionamento comercial das empresas;
- Comportamento de compra do consumidor;
- Planificação do trabalho;
- Análise de mercado;
- Marketing;



## **ANEXO A.4 – Continuação**

### Saída Profissional 05.04: TÉCNICO DE VITRINISMO

#### **Tecnologias e Técnicas Fundamentais (continuação):**

- Merchandising;
- Vitrinismo e exposição;
- Materiais de decoração;
- Regras de Composição;
- Desenho e outras técnicas de representação visual;
- Portfólio;
- Iluminação;
- Legislação aplicada à actividade;
- Legislação de defesa do consumidor aplicada à actividade;
- Código da Publicidade;
- Segurança e Saúde aplicados à actividade profissional;
- Aplicações informáticas necessárias à actividade;
- Orçamentação;
- Urbanismo.