

**Planificação Geral**  
2023/2024Disciplina: **Comercializar e Vender**Ano: **11**

1.º Semestre		2.º Semestre	
N.º de aulas previstas	86	N.º de aulas previstas	64
<b>Aprendizagens Essenciais/Conteúdos</b>			
<b>0349 - Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos</b>			
<b>AMBIENTE</b>			
Principais problemas ambientais da atualidade			
Resíduos			
- Definição			
- Produção de resíduos			
Gestão de resíduos			
- Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos			
- Estratégias de atuação			
- Boas práticas para o meio ambiente			
<b>SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO</b>			
<b>CONCEITOS BÁSICOS RELACIONADOS COM A SHST</b>			
- Trabalho, saúde, segurança no trabalho, higiene no trabalho, saúde no trabalho, medicina no trabalho, ergonomia, psicossociologia do trabalho, acidente de trabalho, doença profissional, perigo, risco profissional, avaliação de riscos e prevenção			
<b>ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO NACIONAL DA SHST</b>			
- Obrigações gerais do empregador e do trabalhador			
<b>ACIDENTES DE TRABALHO</b>			
- Conceito de acidente de trabalho			
- Causas dos acidentes de trabalho			
- Consequências dos acidentes de trabalho			
- Custos diretos e indiretos dos acidentes de trabalho			
<b>DOENÇAS PROFISSIONAIS</b>			
- Conceito			
- Principais doenças profissionais			
<b>PRINCIPAIS RISCOS PROFISSIONAIS</b>			
- Riscos biológicos			
- Agentes biológicos			
- Vias de entrada no organismo			
- Medidas de prevenção e proteção			
- Riscos Físicos (conceito, efeitos sobre a saúde, medidas de prevenção e proteção)			
- Ambiente térmico			
- Iluminação			
- Radiações (ionizantes e não ionizantes)			
- Ruído			

- Vibrações
- Riscos químicos
  - Produtos químicos perigosos
  - Classificação dos agentes químicos quanto à sua forma
  - Vias de exposição
  - Efeitos na saúde
  - Classificação, rotulagem e armazenagem
  - Medidas de prevenção e proteção
- Riscos de incêndio ou explosão
  - O fogo como reação química
    - Fenomenologia da combustão
    - Principais fontes de energia de ativação
    - Classes de Fogos
    - Métodos de extinção
  - Meios de primeira intervenção - extintores
    - Classificação dos Extintores
    - Escolha do agente extintor
- Riscos elétricos
  - Riscos de contacto com a corrente elétrica: contatos diretos e indiretos
  - Efeitos da corrente elétrica sobre o corpo humano
  - Medidas de prevenção e proteção
- Riscos mecânicos
  - Trabalho com máquinas e equipamentos
  - Movimentação mecânica de cargas
- Riscos ergonómicos
  - Movimentação manual de cargas
- Riscos psicossociais

#### **SINALIZAÇÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE**

- Conceito
- Tipos de sinalização

#### **EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO COLETIVA E DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL**

- Principais tipos de proteção coletiva e de proteção individual

#### **7842 - Técnicas de atendimento**

##### **Perfil e funções do atendedor**

Características / qualidades de um Atendedor Profissional

##### **Atendimento - conceitos gerais**

Atendimento / venda

Atitude / comportamento

##### **Diagnóstico de necessidades**

Origem das motivações / necessidades

Análise prévia do perfil de cliente

Estrutura de um guião de “perguntas tipo”

### **Etapas do processo atendimento**

Abordagem inicial

Prestação do serviço

Despedida

Operações de caixa

**Atendimento na receção e tratamento de reclamações**

### **7843 Técnicas de negociação e venda**

#### **O processo comunicacional na venda**

Bases da comunicação

Qualidades e aptidões básicas do vendedor

A linguagem

Técnicas de expressão

Retórica e Persuasão

Escuta ativa

#### **Técnicas de negociação**

Argumentação

Tratamento das objeções

As perguntas

Alternativa positiva

Apresentação do preço

#### **Técnicas de venda**

Identificação das motivações e necessidades

Análise e avaliação das soluções possíveis

A demonstração da solução

A concretização

<b>PONDERAÇÃO POR DOMÍNIOS E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO</b>		
<b>Domínios de aprendizagem</b>	<b>Ponderação</b>	<b>Critérios de avaliação</b>
Aquisição e compreensão dos conceitos básicos	40%	<b>Compreensão</b> <b>Apropriação</b> <b>Rigor</b> <b>Clareza</b>
Aplicação dos conhecimentos	30%	<b>Raciocínio</b> <b>Reflexão</b> <b>Criatividade</b>
Pesquisa e tratamento da informação	30%	<b>Responsabilidade</b> <b>Participação</b> <b>Cooperação</b>