

PERFIL PROFISSIONAL



TÉCNICO/A DE VENDAS

Publicação e atualizações

Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 30 de 15 de agosto de 2009 com entrada em vigor a 15 de novembro de 2009.

2ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

3ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

4ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

5ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 10 de 15 de março de 2018 com entrada em vigor a 15 de março de 2018.

6ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 8 de 29 de fevereiro de 2020 com entrada em vigor a 29 de fevereiro de 2020.

7ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 19 de 22 de maio de 2020 com

QUALIFICAÇÃO:	entrada em vigor a 22 de maio de 2020. TÉCNICO/A DE VENDAS
DESCRIÇÃO GERAL:	8ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) n.º 27 de 22 de julho de 2020 que promove e efetua a venda de produtos e/ou serviços, através de contactos estabelecidos com clientes, com vista à sua satisfação.

ACTIVIDADES

1. 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 dos clientes.

2. Preparar ações de venda, em função dos objetivos e da política da empresa.

- 2.1. Analisar informação sobre os clientes, procurando caracterizar o seu perfil e detetar as suas necessidades e motivações para a compra;
- 2.2. Preparar as visitas a efetuar, o itinerário de deslocação, os objetivos das mesmas e o portfólio de produtos a apresentar.

3. Promover e efetuar a venda de produtos e/ou serviços junto dos clientes, tendo em vista a satisfação das suas necessidades.

- 3.1. Apresentar o produto e/ou serviço, referindo as suas vantagens e características, demonstrando quando necessário as potencialidades do mesmo e informando sobre o serviço pós-venda;
- 3.2. Negociar preços, modalidades de pagamento e condições de venda dos produtos e/ou serviços em função de parâmetros pré-estabelecidos;
- 3.3. Registrar a encomenda, formalizar o contrato quando necessário, transmitir a encomenda efetuada pelos clientes aos serviços competentes e assegurar que tudo decorrerá conforme o acordado com o cliente.

4. Assegurar o serviço de apoio ao cliente.

- 4.1. Colaborar com o cliente no *merchandising*, dando sugestões sobre a exposição dos produtos, com vista à otimização da sua venda;
- 4.2. Manter o cliente informado e prestar esclarecimentos, nomeadamente, sobre o serviço pós-venda, novos produtos e promoções, procurando a resolução de problemas e a fidelização do cliente.

5. Organizar a informação decorrente da sua atividade.

- 5.1. Elaborar relatório de visita, segundo as normas da empresa, identificando o cliente, o motivo e o resultado da mesma, e preencher a documentação administrativa referente à deslocação;
- 5.2. Organizar e gerir os ficheiros dos clientes de modo a manter atualizada a informação sobre os resultados da sua atividade.

6. Colaborar na angariação de novos clientes, identificando e localizando potenciais clientes e oportunidades de negócio, transmitindo esta informação à empresa.

COMPETÊNCIAS

SABERES

1. Conhecimentos de língua portuguesa.
2. Conhecimentos de língua inglesa adequados à atividade comercial.
3. Noções de língua francesa ou outra língua estrangeira adequadas à atividade comercial.
4. Conhecimentos sobre o setor do comércio.
5. Conhecimentos sobre a atividade e funcionamento comercial das empresas.
6. Conhecimentos de informática enquanto utilizador, nomeadamente, de equipamentos e aplicações informáticas específicas

da área comercial.

7. Conhecimentos de organização do trabalho, nomeadamente organização e comunicação na empresa e planificação, adaptação e controlo do trabalho.
8. Conhecimentos de análise de mercado.
9. Conhecimentos de *marketing*.
10. Conhecimentos de *merchandising*.
11. Noções de logística, nomeadamente de gestão de *stocks* e aprovisionamento.
12. Noções de comunicação, promoção e animação do ponto de venda.
13. Conhecimentos aprofundados de venda.
14. Conhecimentos de técnicas de negociação.
15. Conhecimentos de técnicas de argumentação.
16. Noções de relacionamento interpessoal nomeadamente as que visam ultrapassar as situações de conflito.
17. Conhecimentos de segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional.
18. Noções de legislação comercial.
19. Noções de legislação laboral.
20. Conhecimentos da tipologia e do preenchimento de documentação comercial relativa ao processo de venda.
21. Conhecimentos de cálculo comercial.
22. Conhecimentos sobre os produtos, suas características, finalidades, modos de utilização, especificações e critérios de classificação.
23. Conhecimentos sobre manuseamento, armazenamento e conservação de produtos.

SABERES-FAZER

1. Aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da atividade comercial.
2. Identificar as características, finalidades, modos de utilização, especificações e critérios de classificação dos produtos e/ou serviços do ramo em que atua.
3. Identificar o tipo de cliente e de mercado em que a empresa atua, através da observação direta ou por consulta a várias fontes.
4. Utilizar as técnicas de análise de mercado na recolha de informação sobre a concorrência e sua atuação.
5. Identificar e utilizar informação sobre os mercados, produtos e/ou serviços e atuação da concorrência.
6. Identificar as necessidades e motivações dos clientes para a compra.
7. Identificar os diferentes tipos de documentos comerciais e utilizar os relativos à sua atividade profissional.
8. Interpretar listagens de produtos e/ou serviços, os respetivos preços e outra documentação respeitante à atividade comercial.
9. Utilizar as Tecnologias de Informação e Comunicação necessárias ao desenvolvimento da sua atividade profissional.
10. Utilizar as técnicas de venda, na promoção e comercialização de produtos e/ou serviços.
11. Utilizar as técnicas de argumentação e negociação com vista à concretização da venda dos produtos e/ou serviços.
12. Aplicar as competências linguísticas na comunicação em língua portuguesa.
13. Aplicar as competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e francesa ou outra língua estrangeira adequadas à atividade comercial.
14. Identificar e localizar potenciais clientes e oportunidades de negócio na sua área de intervenção.
15. Aplicar as operações de cálculo comercial no processamento da venda de produtos e/ou serviços.
16. Utilizar as técnicas de organização e exposição para aconselhamento dos clientes na apresentação de produtos e/ou serviços.
17. Identificar as características do funcionamento do armazém e respetiva logística.
18. Aconselhar o cliente sobre as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes aos produtos comercializados.

19. Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à sua atividade profissional.

SABERES-SER

1. Gerir o tempo em função do plano de trabalho.
2. Adaptar-se a diferentes situações e contextos.
3. Demonstrar disponibilidade e cortesia no relacionamento com interlocutores diferenciados.
4. Demonstrar capacidade de persuasão junto dos clientes.
5. Adaptar a linguagem às características dos interlocutores.
6. Integrar as normas de segurança, higiene e saúde da atividade comercial e as respeitantes aos produtos comercializados, no exercício da sua atividade profissional.
7. Demonstrar disponibilidade para a inovação e para a aprendizagem ao longo da vida.
8. Tomar a iniciativa na resolução de problemas.

Este referencial já não
se encontra em vigor