

## REFERENCIAL DE RVCC PROFISSIONAL

Área de educação e formação: 341 - Comércio

Qualificação: 341025 - Técnico/a de Vendas

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Nível de Qualificação do QEQ: 4

Data de entrada em vigor do referencial de formação associado: 22 de julho de 2020

### Unidades de Competência (UC) PRÉ-DEFINIDAS\*

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação** (1 a 5)
<b>UC 1 - Aplicar técnicas de análise de mercado</b>		
UFCD 0375 - Mercado e análise de mercado		
1.1 - Efectua recolha e tratamento de informações comerciais relativas aos grupos-alvo e às necessidades dos clientes	Empresa e sua organização (UFCD 0374); Gestão da força de vendas (UFCD 0374); Introdução ao marketing (UFCD 0376); Mercado e segmentação de mercado (UFCD 0376); Eixos e benefícios do posicionamento (UFCD 0376); Estudos de mercado (UFCD 0375); Comportamento do consumidor (UFCD 0377).	5
1.2 - Efectua a recolha e tratamento de informações comerciais relativas a produtos/serviços e empresas concorrentes	Empresa e sua organização (UFCD 0374); Gestão da força de vendas (UFCD 0374); Introdução ao marketing (UFCD 0376); Mercado e segmentação de mercado (UFCD 0376); Eixos e benefícios do posicionamento (UFCD 0376); Estudos de mercado (UFCD 0375); Plano de análise da concorrência (UFCD 0375).	5
1.3 - Estabelece os eixos de posicionamento do produto/serviço a comercializar	Empresa e sua organização (UFCD 0374); Marketing-mix (UFCD 0365); Introdução ao marketing (UFCD 0376); Mercado e segmentação de mercado (UFCD 0376); Quota de mercado (UFCD 0376); Critérios de segmentação (UFCD 0376); Mercados alvo (UFCD 0376); Posicionamento (UFCD 0376); Estudos de mercado (UFCD 0375); Plano de análise da concorrência (UFCD 0375).	4
<b>UC 2 - Aplicar procedimentos de organização administrativa da venda</b>		
UFCD 0381 - Organização administrativa da venda		
2.1 - Arquiva documentação comercial de acordo com os critérios da empresa	Empresa e sua organização (UFCD 0374); Gestão da força de vendas (UFCD 0374); Arquivo (UFCD 0381); Correspondência comercial (UFCD 0381); Documentação comercial (UFCD 0383).	3
2.2 - Redige correspondência comercial diversa, de acordo com modelos pré-definidos pela empresa	Empresa e sua organização (UFCD 0374); Gestão da força de vendas (UFCD 0374); Correspondência comercial (UFCD 0381); Documentação comercial (UFCD 0383); Vocabulário específico da língua inglesa aplicado ao trabalho administrativo comercial (UFCD 0386).	4
2.3 - Elabora instrumentos/suportes de natureza administrativa inerentes à actividade comercial e de acordo com os critérios pré-estabelecidos pela empresa	Empresa e sua organização (UFCD 0374); Gestão da força de vendas (UFCD 0374); Trabalho administrativo comercial (UFCD 0381); Documentação comercial (UFCD 0383); Vocabulário específico da língua inglesa aplicado ao trabalho administrativo comercial (UFCD 0386).	5
<b>UC 3 - Aplicar técnicas de gestão do tempo e organização do trabalho</b>		
UFCD 0382 - Gestão do tempo e organização do trabalho		
3.1 - Elabora planos de actividades detalhados	Gestão da força de vendas (UFCD 0374); Gestão do tempo (UFCD 0382); Planeamento na gestão do tempo (UFCD 0382); Técnicas de gestão do tempo (UFCD 0382); Organização do trabalho (UFCD 0382).	4
3.2 - Apura/controla resultados relativos à sua actuação	Gestão da força de vendas (UFCD 0374); Gestão do Tempo (UFCD 0382); Planeamento na gestão do tempo (UFCD 0382); Técnicas de gestão do tempo (UFCD 0382); Organização do trabalho (UFCD 0382); Trabalho administrativo comercial (UFCD 0381).	5
<b>UC 4 - Preencher documentação comercial</b>		
UFCD 0383 - Direito e documentação comercial		
4.1 - Formaliza documentos inerentes ao tipo de negócio efectuado com o cliente	Empresa e sua organização (UFCD 0374); Noções de direito comercial (UFCD 0383); Sociedades comerciais (UFCD 0383); Contratos comerciais (UFCD 0383); Instrumentos de garantia das obrigações (UFCD 0383); Vocabulário específico da língua inglesa aplicado ao trabalho administrativo comercial (UFCD 0386).	4
4.2 - Preenche documentação inerente à actividade comercial	Empresa e sua organização (UFCD 0374); Documentação comercial (UFCD 0383); Vocabulário específico da língua inglesa aplicado ao trabalho administrativo comercial (UFCD 0386).	5
<b>UC 5 - Aplicar técnicas de merchandising</b>		
UFCD 0384 - Merchandising		
5.1 - Elabora propostas de organização do espaço comercial tendo em vista a optimização da venda	Comportamento do consumidor (UFCD 0377); Marketing-mix (UFCD 0365); Comportamento do consumidor no ponto de venda (UFCD 0384); Optimização do espaço comercial (UFCD 0384); Animação no ponto de venda (UFCD 0385); Embalagem no linear (UFCD 0385); Vocabulário específico da língua inglesa aplicado ao marketing na venda (UFCD 0380).	4

5.2 - Efectua a exposição/implantação de produtos rentabilizando o espaço e optimizando a venda	Marketing-mix (UFCD 0365); Comportamento do consumidor (UFCD 0377); Comportamento do consumidor no ponto de venda (UFCD 0384); Optimização do espaço comercial (UFCD 0384); Animação no ponto de venda (UFCD 0385); Embalagem no linear (UFCD 0385).	5
<b>UC 6 - Aplicar técnicas de animação no ponto de venda</b>		
UFCD 0385 - Animação no ponto de venda		
6.1 - Elabora um plano de promoção e animação no ponto de venda, em função dos objectivos e política comercial da empresa	Animação do ponto de venda (UFCD 0385); Comportamento do consumidor (UFCD 0377); Marketing-mix (UFCD 0365).	5
6.2 - Aplica técnicas de promoção e animação do ponto de venda, recorrendo aos meios e materiais adequados em função dos produtos e objectivos estabelecidos	Animação do ponto de venda (UFCD 0385); Comportamento do consumidor (UFCD 0377); Marketing-mix (UFCD 0365).	5
<b>UC 7 - Aplicar técnicas de prospecção comercial, preparar e planificar a venda</b>		
UFCD 0388 - Prospecção comercial, preparação e planeamento da venda		
7.1 - Efectua a prospecção de clientes na sua zona de intervenção	Gestão da força de vendas (UFCD 0374); Profissional de vendas: mercado e segmentação de mercado (UFCD 0376); Comportamento do consumidor (UFCD 0377); Marketing-mix: política de distribuição (UFCD 0365); Funções do vendedor na óptica do marketing (UFCD 0387); Competências do profissional de vendas (UFCD 0387); Técnicas de prospecção (UFCD 0388); Database marketing (UFCD 0394); Comércio electrónico e e-business (UFCD 0392).	5
7.2 - Prepara/planifica a venda, de acordo com os objectivos e política comercial da empresa	Gestão da força de vendas (UFCD 0374); Marketing - mercado e posicionamento (UFCD 0376); Comportamento do consumidor (UFCD 0377); Marketing-mix (UFCD 0365); Aprovisionamento e gestão de stocks (UFCD 7851); Folha de cálculo (UFCD 0778); Direito e documentação comercial (UFCD 0383); Funções e competências do profissional de vendas (UFCD 0387); Preparação e planificação da venda (UFCD 0388); Database marketing (UFCD 0394); Noções de negociação (UFCD 0396); Preparação/planeamento do processo negocial (UFCD 0396); Comércio electrónico e e-business (UFCD 0392).	5
<b>UC 8 - Aplicar técnicas de abordagem e de diagnóstico de necessidades</b>		
UFCD 0389 - Entrevista de vendas - abordagem e diagnóstico de necessidades		
8.1 - Efectua a abordagem inicial ao cliente	Comportamento do consumidor (UFCD 0377); Tipologia de clientes (UFCD 0377); Competências do profissional de vendas (UFCD 0387); Competências de comunicação na venda (UFCD 0387); Entrevista de vendas: abordagem inicial e criação de confiança (UFCD 0389); Vocabulário específico da língua inglesa aplicado ao processo de venda (UFCD 0395); Noções de negociação (UFCD 0396); Comunicação na negociação (UFCD 0396); Processo negocial (UFCD 0396).	5
8.2 - Diagnostica as necessidades do cliente	Marketing-mix: produto/serviço (UFCD 0365); Comportamento do consumidor (UFCD 0377); Funções e competências do profissional de vendas (UFCD 0387); Competências de comunicação na venda (UFCD 0387); Diagnóstico das necessidades (UFCD 0389); Vocabulário específico da língua inglesa aplicado ao processo de venda (UFCD 0395); Comunicação na negociação (UFCD 0396); Estratégias no processo negocial (UFCD 0396).	5
<b>UC 9 - Apresentar o produto/serviço e aplicar técnicas de argumentação e de fecho da venda</b>		
UFCD 0390 - Apresentação, argumentação e fecho de vendas		
9.1 - Apresenta o produto e/ou serviço referindo os seus benefícios	Argumentação: apresentação/venda-conselho (UFCD 0390).	5
9.2 - Aplica técnicas de argumentação e de resposta a objecções do cliente	Argumentação: apresentação/venda-conselho (UFCD 0390); Argumentação/objecções (UFCD 0390).	5
9.3 - Efectua a venda, numa perspectiva de parceria negocial, e de encontro às necessidades do cliente	Fecho de venda/conclusão (UFCD 0390).	5
<b>UC 10 - Aplicar técnicas de venda por telefone</b>		
UFCD 0391 - Técnicas de venda por telefone		
10.1 - Prepara e planifica a venda por telefone, de acordo com os objectivos e política comercial da empresa	Gestão da força de vendas (UFCD 0374); Folha de cálculo (UFCD 0778); Funções e competências do profissional de vendas (UFCD 0387); Preparação da venda por telefone (UFCD 0391); Database marketing (UFCD 0394); Vocabulário específico da língua inglesa aplicado à preparação e ao processo de venda por telefone (UFCD 0395); Noções de negociação (UFCD 0396); Preparação/planeamento negocial (UFCD 0396).	4
10.2 - Efectua a abordagem inicial ao cliente, por telefone	Comportamento do consumidor (UFCD 0377); Funções e competências do profissional de vendas (UFCD 0387); Factores críticos de sucesso ao telefone (UFCD 0391); Vocabulário específico da língua inglesa aplicado ao processo de venda por telefone (UFCD 0395).	5
10.3 - Diagnostica as necessidades do cliente, por telefone	Comportamento do consumidor (UFCD 0377); Funções e competências do profissional de vendas (UFCD 0387); Competências de comunicação na venda (UFCD 0387); Processo de venda por telefone (UFCD 0391); Vocabulário específico da língua inglesa aplicado à preparação e ao processo de venda por telefone (UFCD 0395); Comunicação na negociação (UFCD 0396); Processo negocial (UFCD 0396).	5
10.4 - Apresenta o produto e/ou serviço	Comportamento do consumidor (UFCD 0377); Funções e competências do profissional de vendas (UFCD 0387); Competências de comunicação na venda (UFCD 0387); Processo de venda por telefone (UFCD 0391); Vocabulário específico da língua inglesa aplicado à preparação e ao processo de venda por telefone (UFCD 0395); Comunicação na negociação (UFCD 0396); Estratégias no processo negocial (UFCD 0396); Processo negocial (UFCD 0396).	5

10.5 - Aplica técnicas de argumentação e de resposta a objecções do cliente, por telefone	Marketing mix: política de produto/serviço (UFCD 0365); Comportamento do consumidor (UFCD 0377); Funções e competências do profissional de vendas (UFCD 0387); Competências de comunicação na venda (UFCD 0387); Factores críticos de sucesso ao telefone (UFCD 0391); Processo de venda por telefone (UFCD 0391); Vocabulário específico da língua inglesa aplicado ao processo de venda por telefone (UFCD 0395); Noções de negociação (UFCD 0396); Comunicação na negociação (UFCD 0396); Processo negocial (UFCD 0396); Estratégias no processo negocial (UFCD 0396).	5
10.6 - Efectua a venda por telefone, numa perspectiva de parceria negocial, e de encontro às necessidades do cliente	Comportamento do consumidor (UFCD 0377); Marketing-mix: política de preço (UFCD 0365); Funções e competências do profissional de vendas (UFCD 0387); Competências de comunicação na venda (UFCD 0387); Estratégias no processo negocial (UFCD 0396); Processo negocial (UFCD 0396); Factores críticos de sucesso ao telefone (UFCD 0391); Processo de venda por telefone (UFCD 0391); Vocabulário específico da língua inglesa aplicado à preparação e ao processo de venda por telefone (UFCD 0395).	5
<b>UC 11 - Utilizar a internet como estratégia de marketing</b>		
UFCD 0393 - Internet como estratégia de marketing		
11.1 - Utiliza o correio electrónico como estratégia de comunicação com os clientes	Comércio electrónico e e-business (UFCD 0392); Marketing directo na internet (UFCD 0393); Comunicação personalizada e adaptada a cada cliente (UFCD 0393); Internet na estratégia de conquista e fidelização de clientes (UFCD 0393).	3
11.2 - Utiliza a internet como estratégia de conquista e fidelização de clientes	Comércio electrónico e e-business (UFCD 0392); Marketing directo na internet (UFCD 0393); Comunicação personalizada e adaptada a cada cliente (UFCD 0393); Internet na estratégia de conquista e fidelização de clientes (UFCD 0393).	3
<b>UC 12 - Aplicar técnicas de atendimento em situações de pós-venda</b>		
UFCD 0397 - Atendimento e serviço pós-venda		
12.1 - Efectua o atendimento pós-venda, procurando a resolução de problemas, o apoio e a fidelização do cliente, de acordo com a estratégia comercial estabelecida	Empresa e sua organização (UFCD 0374); Aprovisionamento e gestão de stocks (UFCD 7851); Folha de cálculo (UFCD 0778); Funções e competências do profissional de vendas (UFCD 0387); Noções de direito comercial (UFCD 0383); Correio electrónico e e-business (UFCD 0392); Internet como estratégia de marketing (UFCD 0393); Atendimento e serviço pós-venda (UFCD 0397); Vocabulário específico da língua inglesa no serviço pós-venda (UFCD 0399).	5
<b>UC 13 - Aplicar procedimentos de fidelização de clientes</b>		
UFCD 0355 - Fidelização de clientes		
13.1 - Informa e entrega a ficha para adesão ao programa de fidelização do cliente, assegurando o tratamento dos dados	Conceito e objectivos da fidelização (UFCD 0355); Técnicas de fidelização de clientes (UFCD 0355); Ficheiro de clientes (UFCD 0355).	3
13.2 - Monitoriza a adesão ao programa de fidelização	Conceito e objectivos da fidelização (UFCD 0355); Técnicas de fidelização de clientes (UFCD 0355); Ficheiro e controlo de clientes (UFCD 0355); Instrumentos de aferição da satisfação dos clientes (UFCD 0355).	4
<b>UC 14 - Aplicar técnicas de gestão de reclamações</b>		
UFCD 0398 - Gestão de reclamações - metodologias		
14.1 - Trata a reclamação aplicando os procedimentos estabelecidos pela empresa comercial para a gestão das reclamações	Empresa e sua organização (UFCD 0374); Funções e competências do profissional de vendas (UFCD 0387); Internet como estratégia de marketing (UFCD 0393); Reclamação e componente legal (UFCD 0398); Metodologia de resolução de reclamações (UFCD 0398); Gestão de situações agressivas (UFCD 0398); Vocabulário específico da língua inglesa no serviço pós-venda: metodologia de resolução de reclamações (UFCD 0399).	5

#### Notas:

\* - Unidades elementares que integram a qualificação e, como tal, constituem unidades de validação e certificação obrigatórias.

\*\* - A ponderação traduz o grau de importância de cada uma das tarefas no âmbito da UC respetiva. As tarefas com ponderação 5, consideradas fundamentais e imprescindíveis no âmbito da UC, assumem um carácter eliminatório para a sua validação.

\*\*\* -