
CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO COMERCIAL
Planificação anual de Comunicar no Ponto de Venda (CPV)
Ano letivo: 2023-2024
12.ºAno

Turma: 12º K

Professor: Eduardo Rodrigues Lopes

1 - Estrutura e Finalidades da disciplina

A disciplina de Comunicar no Ponto de Venda (CPV) integra-se na Componente de Formação Tecnológica do Curso Profissional de Técnico Comercial, com a carga semanal de 4 horas e trinta minutos, 12º ano, repartida por 6 tempos de 45 minutos.

A disciplina de CPV pretende fazer uma abordagem a vários elementos de comunicação do ponto de venda, cada um deles com especificidade e objetivos distintos. Pretende explorar a comunicação empresarial numa ótica mais abrangente no que diz respeito à comunicação interna e externa da empresa, com o objetivo de contextualizar e integrar todos os elementos comunicacionais. Com esta disciplina pretende-se que os alunos interiorizem um conjunto de conhecimentos e desenvolvam competências na área de comunicação e promoção dos produtos/serviços no ponto de venda, o que lhes permitirá adquirir conhecimentos teóricos e práticos com vista à conceção e desenvolvimento de elementos de comunicação para melhorar e potenciar a atividade comercial.

2- Planificação

Esta planificação foi elaborada com base nos documentos indicados, na legislação de suporte em vigor, como referenciais curriculares, esses documentos são:

- O Perfil dos Alunos à saída da Escolaridade Obrigatória;
- A Estratégia Nacional de Educação para a Cidadania;
- Os perfis profissionais/referenciais de competência.

O referencial de formação poderá ser consultado na formação Tecnológica do Curso Profissional Técnico Comercial, do item programas no sítio da Agência Nacional para a qualificação www.anqep.gov.pt.

A terminologia técnica deve ser atualizada e os conteúdos são lecionados/trabalhados de acordo com os normativos legais em vigor.

A planificação seguinte foi aprovada pelo Grupo de Recrutamento 430 - Economia e Contabilidade em **04 de outubro de 2023**.



Período	Tópicos Programáticos	Horas e N.º de tempos
1.º Período de 18/09 a 15/12 Previstos 70 tempos de 45 minutos = 52,5 horas	UFCD 350 – Comunicação Interpessoal – Comunicação Assertiva	Horas e nº de tempos 50 h (67 tempos)
	<ul style="list-style-type: none">• Processo de comunicação e perfis comunicacionais<ul style="list-style-type: none">✓ Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação▪ Emissor/Receptor▪ Canal▪ Mensagem/código▪ Contexto▪ Feedback<ul style="list-style-type: none">✓ Diferentes perfis comunicacionais▪ Passivo▪ Agressivo▪ Manipulador▪ Assertivo• Comunicação assertiva<ul style="list-style-type: none">✓ Particularidades e vantagens do perfil assertivo✓ Empatia▪ Escuta ativa/escuta dinâmica▪ Conceito de contexto comum▪ Semântica sintaxe▪ Paralinguagem• Barreiras à comunicação<ul style="list-style-type: none">✓ Barreiras gerais do processo de comunicação▪ Barreiras internas▪ Objetivas▪ Subjetivas▪ Barreiras externas<ul style="list-style-type: none">✓ Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação▪ Construção, adaptação, envio, receção e interpretação da mensagem• Processamento interno da informação<ul style="list-style-type: none">✓ Processamento fonético✓ Processamento literal (significado)✓ Processamento reflexivo (empático)• Tipos de perguntas no processo de comunicação<ul style="list-style-type: none">✓ Abertas✓ Fechadas✓ Retorno✓ Reformulação	59 tempos
	Avaliação Sumativa - classificativa da UFCD 350 - Correção e Autoavaliação	6 tempos + 2 tempos



	UFCD 353 – Atendimento Telefónico	25h (33 tempos)
	<ul style="list-style-type: none"> • Etapas e regras do atendimento telefónico <ul style="list-style-type: none"> ✓ Etapas do atendimento telefónico ▪ Guião de apoio ao Operador 	3 tempos
Período	Tópicos Programáticos	Horas e N.º de tempos
<p>2º período de 3/1 a 22/3</p> <p>Previstos 64 tempos de 45 minutos = 48 horas</p>	UFCD 353 – Atendimento Telefónico (continuação)	---
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Abordagem inicial ▪ Prestação do Serviço / reencaminhamento Despedida <ul style="list-style-type: none"> ✓ Regras elementares do comportamento no atendimento telefónico • Comunicação telefónica <ul style="list-style-type: none"> ✓ Linguagem adequada à comunicação telefónica ✓ Comunicação verbal (a forma) ▪ Articulação ▪ Fluência ▪ Modulação (volume, ritmo e tom) <p>Avaliação Formativa</p>	22 tempos
	Avaliação Sumativa - classificativa	6 tempos + 2 tempos
	UFCD 363 – Equipamentos e Sistemas Aplicados à Atividade Comercial	50 horas (67 tempos)
	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos e aplicações mais frequentes no ponto de venda <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pagamentos eletrónicos ✓ Leitura e gestão por código de barras ✓ Sistemas de proteção de produtos 	34 tempos
<p>3º período de 8/4 a 16/5</p> <p>Previstos 33 tempos de 45 minutos = 24,75 horas</p>	UFCD 363 – Equipamentos e Sistemas Aplicados à Atividade Comercial (continuação)	----
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Outros • Sistemas anti-roubo <p>Avaliação Formativa</p>	25 tempos
	Avaliação Sumativa - classificativa	6 tempos + 2 tempos
	UFCD 363 – Equipamentos e Sistemas Aplicados à Atividade Comercial - Correção e Autoavaliação	

OBS.

- A aplicação desta planificação está prevista para ser implementada no regime presencial e no regime não presencial, podendo ser sujeita a ajustes pontuais decorrentes de imperativos de força maior.



- Tal como em anos anteriores, poderão ser desenvolvidas atividades de revisão/consolidação de matérias, sem que isso implique a alteração das cargas horárias previstas.