

PLANO CURRICULAR

Em conformidade com Circular nº 1/ANQEP/2017, Anexo A



Curso Profissional Técnico(a) de Comércio - Comunicação e Serviços Digitais

- Equivalência ao 12º ano
- Qualificação profissional nível 4
- Duração: 3 anos
- Horário: Diurno
- Formação em Contexto de Trabalho - FCT 602 horas, nos 3 anos

O CURSO

O(a) **Técnico(a) de Comércio - Comunicação e Serviços Digitais** é o(a) profissional que assegurar a comunicação comercial e o serviço ao cliente em entidades de diferentes tipologias, através de meios interativos ou digitais.

ATIVIDADES DESEMPENHADAS POR ESTE TÉCNICO

- Atender e aconselhar os clientes relativamente a produtos ou serviços através de meios interativos ou digitais;
- Receber e gerir pedidos de assistência de clientes relativamente a produtos ou serviços através de meios interativos ou digitais;
- Tratar e encaminhar reclamações de clientes através de meios interativos ou digitais;
- Implementar e monitorizar estratégias de promoção de produtos e serviços através de meios interativos ou digitais;
- Vender e assegurar os procedimentos da venda em meios interativos ou digitais;
- Registrar, resolver e encaminhar situações comerciais, faturação, contencioso, pontos de situação sobre pedidos em curso e identificação de oportunidades de venda;
- Coordenar a atividade das equipas de trabalho em *contact centre*.

COMPONENTE DE FORMAÇÃO SOCIOCULTURAL

DISCIPLINAS	HORAS
PORTUGUÊS	320
INGLÊS	220
ÁREA DE INTEGRAÇÃO	220
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	100
EDUCAÇÃO FÍSICA	140
	SUBTOTAL: 1000

COMPONENTE DE FORMAÇÃO CIENTÍFICA

DISCIPLINAS	HORAS
ECONOMIA	200
MATEMÁTICA	200
PSICOLOGIA	100
SUBTOTAL: 500	

COMPONENTE DE FORMAÇÃO TECNOLÓGICA

DISCIPLINAS	HORAS
SETOR DO COMÉRCIO E SERVIÇOS (conceitos e princípios gerais)	25
ATIVIDADE DO PROFISSIONAL DE TÉCNICO DE COMUNICAÇÃO E SERVIÇO DIGITAL	25
AMBIENTE, SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO	25
PROCESSO DE COMUNICAÇÃO	50
COMUNICAÇÃO ESCRITA - SERVIÇO AO CLIENTE	50
QUALIDADE E SATISFAÇÃO DO CLIENTE	25
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	25
TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO E VENDA	50

DISCIPLINAS	HORAS
E-MARKETING - PRINCÍPIOS GERAIS	50
ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL AO CLIENTE	50
FIDELIZAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE CLIENTES	25
GESTÃO DE RECLAMAÇÕES - VENDA NÃO PRESENCIAL	25
NEUROMARKETING	50
MARKETING DIGITAL	25
MARKETING 3.0	25
MEIOS DE COMUNICAÇÃO DIGITAL	25
PLANOS E CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO - VENDA NÃO PRESENCIAL	50
CAMPANHAS DE SERVIÇOS ATIVOS E SERVIÇOS REATIVOS	50
SOCIAL MEDIA	25
GESTÃO DE CONTEÚDOS DIGITAIS	25
GESTÃO DE MOBILE	50
PROCESSO DE VENDA NÃO PRESENCIAL	50
GESTÃO DE EQUIPAS	25
GESTÃO DO STRESS DO PROFISSIONAL	25
DOCUMENTO COMERCIAL - ASSISTÊNCIA AO CLIENTE NÃO PRESENCIAL	25

SISTEMAS DIGITAIS E GESTÃO DOCUMENTAL	25
LÍNGUA INGLESA - COMUNICAÇÃO E SERVIÇO AO CLIENTE NÃO PRESENCIAL	50
SERVIÇO AO CLIENTE	50
PUBLICIDADES NAS REDES SOCIAIS	25
COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E TÉCNICAS DE PROCURA DE EMPREGO	25
SUBTOTAL: 1050	

COMPONENTE DE FORMAÇÃO TECNOLÓGICA

A formação em contexto de trabalho nos cursos profissionais está integrada na formação tecnológica. Visa a aquisição e desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para a qualificação profissional a adquirir e é objeto de regulamentação própria.

HORAS

602

TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO DO PLANO: 3152

REQUISITOS

- Ter concluído o 9º ano de escolaridade, em qualquer modalidade de educação e formação;
- Idade não superior a 19 anos (à data de início do ano escolar).

 253 679 244



GERAL-BRAGA@ESPROMINHO.PT



WWW.ESPROMINHO.PT



AVENIDA DO CÁVADO Nº54, S.VICENTE
4700-084 BRAGA - PORTUGAL