

## PLANIFICAÇÃO ANUAL SINTÉTICA 2022/2023

 DEPARTAMENTO CURRICULAR: **Ciências Sociais e Humanas**

 GRUPO DISCIPLINAR: **430 - Economia**

DISCIPLINA: Comercializar e Vender

 ANO: **3.º (12)**

 CURSO TÉCNICO DE: **Comercial**

Domínio/Tema	Conhecimentos/Capacidades/Atitudes	Descritores do Perfil dos Alunos
UFCD 357  Reclamações – tratamento e encaminhamento	Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações  Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.	(A, B, C, D, E, F, H, I, J)