

## PLANIFICAÇÃO ANUAL SINTÉTICA 2022/2023

 DEPARTAMENTO CURRICULAR: **Ciências Sociais e Humanas**

 GRUPO DISCIPLINAR: **430 - Economia**

DISCIPLINA: Marketing e Publicidade

 ANO: **3.º (12)**

 CURSO TÉCNICO DE: **Comercial**

Domínio/Tema	Conhecimentos/Capacidades/Atitudes	Descritores do Perfil dos Alunos
UFCD 7843 Técnicas de negociação e venda	Identificar as necessidades e as motivações do cliente Descrever o processo comunicacional na venda Aplicar as técnicas de negociação Identificar as fases do ciclo de vida de uma venda	(A, B, C, D, E, F, H, I, J)
UFCD 353 Atendimento telefónico	Organizar o processo de atendimento telefónico, tendo em conta as suas principais etapas e regras. Adequar a linguagem à utilização do telefone como veículo de comunicação, clarificando e enriquecendo a mensagem.	(A, B, C, D, E, F, H, I, J)
UFCD 355 Fidelização de clientes	Aplicar as técnicas de fidelização, com vista ao estabelecimento de uma relação de parceria contínua.	(A, B, C, D, E, F, H, I, J)