CURSO PROSISSIONAL DE TÉCNICO DE COMÉRCIO

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE GESTÃO DE STAKEHOLDERS – 1.º ano

UC02622 e UC02683

CONHECIMENTO - APLICAÇÃO DO CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO - DESENVOLVIMENTO PESSOAL E INTERPESSOAL				
Domínios da avaliação	**Ponderação**	**Descritores de desempenho**	**Descritores do perfil dos alunos**	**Processos de recolha de informação**
CONCEITOS E FUNDAMENTOS	25%	- Conhece, compreende e utiliza conceitos e procedimentos técnicos relacionados com o atendimento ao cliente e fidelização de clientes; - Relaciona estes conceitos e procedimentos técnicos adquiridos com a gestão e relação com clientes; - Utiliza rigorosamente a terminologia comercial e usa consistentemente e de forma articulada os conhecimentos adquiridos na disciplina: - Respeita os valores democráticos e de cidadania (equidade, inclusão, liberdade, solidariedade, sustentabilidade ecológica…).	Conhecedor / Sabedor / Culto / Informado (A, B, C, G, I) Sistematizador / Organizador (A, B, C, D, I)	Apresentações orais Fichas de trabalho Fichas de avaliação Trabalhos de grupo/individuais

ANQEP SELO DE CONFORMIDADE EQAVET PESSOAS 2030 PORTUGAL 2030 Cofinanciado pela União Europeia
Os Fundos Europeus mais próximos de si.

PROCESSOS DE OPERACIONALIZAÇÃO	75%	- Pesquisa, seleciona, analisa, organiza e avalia informação sobre o atendimento ao cliente e fidelização de clientes, obtida em fontes diversificadas; - Pesquisa informação relevante para os assuntos em estudo no âmbito da relação entre a empresa e os seus clientes, de forma autónoma, mas planificada, manifestando sentido crítico na seleção adequada de contributos; - Simula processos de comunicação entre a empresa e os seus clientes; - Planeia ou reflete sobre atividades ou eventos nas áreas do atendimento ao cliente e fidelização de clientes; - Participa e/ou dinamiza projetos/eventos na área da relação entre a empresa e os seus clientes; - Aplica conhecimentos e procedimentos técnicos de gestão de clientes, articulando-os com situações concretas e reais da atividade empresarial; - Procede a apresentações de trabalhos realizados na área empresarial, com recurso a diversos suportes de comunicação; - Realiza as tarefas solicitadas com empenho, cumprindo os prazos dados. - Procura reorientar o trabalho a partir do feedback do professor e/ou dos pares. - Realiza trabalho colaborativo em diferentes situações (trabalhos de grupo, projetos, resolução de problemas e atividades experimentais); - Demonstra iniciativa, autonomia e espírito crítico e contribui com ideias/propostas válidas para a resolução comum de tarefas/atividades.	Indagador / Investigador (A, B, C, I) Participativo / Colaborador (A, B, C, D, E, I, J) Crítico /Analítico (A, B, C, I) Comunicador / Interventor (A, B, C, D, E, H, G, I) Criativo (A, B, C, D, E, F, G) Respeitador da diferença / do outro (A, B, C, D, F, G, H, I, J)	Atividades / Visitas de Estudo Projetos colaborativos de Investigação/reflexão Observação direta Grelhas de registo Rubricas de avaliação

Áreas de Competência do Perfil do Aluno:

A- Linguagens e textos **B- Informação e comunicação**	**C- Raciocínio e resolução de problemas** **D- Pensamento crítico e criativo**	**E- Relacionamento interpessoal** **F- Desenvolvimento pessoal e autonomia**	**G- Bem-estar, saúde e ambiente** **H- Sensibilidade estética e artística**	**I- Saber científico, técnico e tecnológico** **J-Consciência e domínio do corpo**

ANQEP AGÊNCIA NACIONAL PARA A QUALIFICAÇÃO E O ENSINO PROFISSIONAL I.P. SELO DE CONFORMIDADE EQAVET
PESSOAS 2030 PORTUGAL 2030 Os Fundos Europeus mais próximos de si.
Cofinanciado pela União Europeia