

Critérios de avaliação - Comercializar e Vender – 10º ano

UFCD 01: O setor do comércio e serviços: conceitos e princípios gerais – 25 horas

Curso Profissional – Técnico de Comércio

Ano letivo 2025/2026

Critérios	Domínios	Pond.	Perfil de Aprendizagens Essenciais	Áreas de competências (PASEO)	Processos de recolha de informação
Conhecimento	Conceitos e técnicas	40%	O aluno deve ser capaz de: Identificar as principais linhas de enquadramento socioeconómico do setor do comércio e serviços; Reconhecer as principais linhas de tendência de evolução do comércio e serviços em Portugal; Distinguir as diferentes tipologias e modelos organizacionais das empresas do setor do comércio e serviços.	A, B, C, D	Teste / Trabalho Portefólio de evidências de aprendizagem individual
Resolução de problemas	Comunicação	30%	O aluno deve ser capaz de: Mobilizar linguagem técnica e científica; Comunicar com correção linguística (compreensão e expressão escrita/oral); Mobilizar as TIC na execução de trabalhos/tarefas; Interagir com os outros e envolve-se nas atividades propostas.	A, B, E	Teste / Trabalho Apresentação oral
Qualidade da Comunicação	Realizações Profissionais	30%	O aluno deve ser capaz de: Em contexto real ou simulado, identificar, reconhecer e distinguir características associadas ao setor de comércio e serviços.	C, D, F	Teste / Trabalho Simulações

Legenda:

A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento 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.

Observações:

1. Os descritores de cada critério de avaliação constam no Referencial de Avaliação do Agrupamento.

Aprovado em sede de Conselho Pedagógico de 17 de setembro de 2025.

Critérios de avaliação - Comercializar e Vender – 10º ano
UFCD 07: Atendimento presencial a clientes – 50 horas
Curso Profissional – Técnico de Comércio
Ano letivo 2025/2026

Critérios	Domínios	Pond.	Perfil de Aprendizagens Essenciais	Áreas de competências (PASEO)	Processos de recolha de informação
Conhecimento Resolução de problemas Qualidade da Comunicação	Conceitos e técnicas	40%	O aluno deve ser capaz de: Identificar e caracterizar as fases de atendimento ao cliente em contexto presencial; Explicar as estratégias de identificação prévia das necessidades do cliente; Explicar os passos da apresentação de produtos e serviços ao cliente; Implementar técnicas de comunicação assertiva; Reconhecer as técnicas de comunicação oral específicas do atendimento presencial. Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação; Identificar e aplicar procedimentos de fidelização de clientes.	A, B, C, D	Teste / Trabalho Portefólio de evidências de aprendizagem individual
	Comunicação	30%	O aluno deve ser capaz de: Mobilizar linguagem técnica e científica; Comunicar com correção linguística (compreensão e expressão escrita/oral); Mobilizar as TIC na execução de trabalhos/tarefas; Interagir com os outros e envolve-se nas atividades propostas.	A, B, E	Teste / Trabalho Apresentação oral
	Realizações Profissionais	30%	O aluno deve ser capaz de: Em contexto real ou simulado: Acolher o cliente e averiguar as suas necessidades; Apresentar os produtos e serviços ao cliente; Esclarecer dúvidas e questões do cliente relativamente ao produto ou serviço; Informar o cliente relativamente a programas de fidelização e/ou campanhas promocionais a decorrer.	C, D, F	Teste / Trabalho Simulações

Legenda:

A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento 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.

Observações:

1. Os descritores de cada critério de avaliação constam no Referencial de Avaliação do Agrupamento.

Aprovado em sede de Conselho Pedagógico de 17 de setembro de 2025.