

**Ensino Secundário – Cursos Profissionais**  
(DL 139/2012 de 5 de julho)  
**Componente de Formação Técnica**  
**Matriz - Prova de Recuperação de Módulos**  
**de Comercializar e Vender**

Disciplina	<b>CEV</b>
Módulo	<b>8</b>
Prova	<b>Escrita</b>
Duração (min)	<b>90</b>

Objeto de avaliação	Características e estrutura da prova	Critérios de Classificação
<p align="center"><b>Conhecimentos / Capacidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreender o conceito de atendimento como veículo e canal de comunicação da empresa.</li> <li>- Compreender o papel do atendimento na interação com o cliente.</li> <li>- Reconhecer a importância das primeiras impressões do cliente.</li> <li>- Identificar competências fundamentais para o desempenho das funções de vendedor.</li> <li>- Reconhecer a importância do cliente.</li> <li>- Explicar os princípios de qualidade do atendimento.</li> <li>- Identificar as etapas de um atendimento eficaz.</li> <li>- Reconhecer o papel da comunicação no atendimento eficaz.</li> <li>- Identificar atitudes individuais que podem provocar obstáculos à comunicação.</li> <li>- Identificar atitudes e comportamentos adequados para o processo de comunicação.</li> <li>- Reconhecer situações difíceis.</li> <li>- Explicar e utilizar os instrumentos de gestão de situações difíceis.</li> <li>- Distinguir o bom do mau atendimento.</li> <li>- Distinguir o atendimento eficaz do atendimento.</li> </ul>	<p><b>Grupo I – 60 pontos - 2 Questões</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identidade da empresa</li> <li>- Atendimento</li> </ul> <p><b>Grupo II – 140 pontos - 5 Questões</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualidade de atendimento</li> <li>- Processo de comunicação</li> <li>- Gestão de situações difíceis</li> </ul> <p><b>Todos os grupos são de resposta obrigatória</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- As respostas deverão ser claras e concisas.</li> <li>- Quando a questão é de resposta múltipla em caso de erro desconta 20% da respetiva cotação.</li> <li>- Os erros ortográficos implicam uma penalização de 10% da cotação da questão.</li> </ul>

**Material autorizado:** Caneta preta ou azul.

**Não é permitido o uso de corretor.**