



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO DE Logística
Ciclo de Formação: 2023/2026

DISCIPLINA/UFCD: 0487- Serviço ao cliente
N.º DO PROJETO:

Ano de escolaridade: 11º ano (2º ano de formação)
 Pág.1

PLANIFICAÇÃO ANUAL

Documentos Orientadores: *Aprendizagens Essenciais (AE), Perfil do aluno à saída da escolaridade obrigatória (PASEO), Referencial de formação*

| TEMAS/ DOMÍNIOS | AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITUDES | AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA | DESCRITORES DO PA | PROCESSOS DE RECOLHA / INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO | N.º DE AULAS (50') |
|---|--|--|---|--|--------------------|
| <p>Serviço ao cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enquadramento e objetivos; - Passos para a definição dos objetivos do Serviço ao cliente; - Fases do serviço ao cliente; - Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase da pré-venda; - Venda; - Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase da venda; - Pós-venda; - Possíveis medidas de avaliação do serviço ao | <ul style="list-style-type: none"> - Definir o conceito e os principais objetivos do serviço ao cliente. - Caracterizar as diferentes fases do serviço ao cliente. - Descrever os mecanismos de avaliação e os processos de melhoria em cada uma das fases do serviço ao cliente. - Caracterizar um sistema de avaliação e melhoria de um serviço de apoio ao cliente. | <ul style="list-style-type: none"> -Visionamento, audição e leitura de documentos para aquisição de conhecimentos relativos às diferentes atividades relativas ao serviço ao cliente. -Seleção, organização e compilação de informação. -Análise de exercício de animação, comunicação, memorização, compreensão, consolidação e mobilização de saberes intra e interdisciplinares. -Participação e colaboração com os pares, para a melhoria das suas atividades. -Elaboração de pequenos projetos de estudo e de pesquisa, sobre o serviço ao cliente. -Execução de simulações e exercícios. | <ul style="list-style-type: none"> -Conhecedor, Sabedor e Informado (A, B, I) -Respeitador da diferença do outro (B, E, F) -Sistematizador e Organizador (A, B, C, D, F, I) -Questionador (D, F, I) -Comunicador (B, E, F, I) -Auto avaliador (A, B, C, D, F, H, I) -Participativo e colaborador (B, C, D, E, F) -Responsável e Autónimo (B, C, D, E, F) -Cuidador de si e do outro (E, F, I) -Criativo (A, B, C) | <ul style="list-style-type: none"> -Fichas de trabalho -Relatórios -Teste teórico -Teste Prático -Trabalho individual -Trabalho de grupo -Portefólio -Observação direta: Grelhas de observação | 60 |



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO DE Logística

Ciclo de Formação: 2023/2026

DISCIPLINA/UFCD: 0487- Serviço ao cliente

Ano de escolaridade: 11º ano (2º ano de formação)

Nº DO PROJETO:

Pág.2

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- cliente, na fase pós-venda;- Avaliação e melhoria do serviço ao cliente;- Instrumentos de avaliação e melhoria do serviço ao cliente. | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|

NOTA:

Áreas de Competências do Perfil dos Alunos (ACPA): **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.