

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Departamento	Curso/Disciplina	Ano letivo
CSH	Técnico Comercial – Comunicar no Ponto de Venda	

Domínio Peso	Aprendizagens Específicas	Descritores de Desempenho *	Instrumentos de avaliação
Aquisição e Compreensão de Conhecimentos 30%	<ul style="list-style-type: none"> -Referir a relevância das qualidades do atendedor no atendimento e do serviço pós – venda. -Indicar/interpretar o processo de comunicação; as fases do ciclo de vida de uma venda; os direitos e deveres dos consumidores; os objetivos da fidelização de clientes. -Consultar/Interpretar textos, diagramas, quadros e estatísticas. -Enunciar princípios, normas e procedimentos no âmbito do atendimento. 	<p>Conhecedor / sabedor / informado</p> <p>Criativo</p> <p>Participativo/ colaborador</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Observação dos alunos em sala de aula - Trabalhos de pesquisa - Trabalho em sala de aula individual e/ou grupo.
Aplicação de Conhecimentos 30%	<ul style="list-style-type: none"> -Adequar as atitudes/comportamentos a cada etapa do processo de atendimento. -Utilizar o processo de comunicação na satisfação de clientes. -Mostrar perseverança e resiliência de forma a encontrar soluções que permitam ultrapassar as dificuldades que vão surgindo. -Desenvolver a confiança nas suas capacidades e conhecimentos. 	<p>Responsável/ autónomo</p> <p>Respeitador da diferença/ do outro</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentação oral de trabalhos/debates.

Domínio Peso	Aprendizagens Específicas	Descritores de Desempenho *	Instrumentos de avaliação
Apresentação/Comunicação 20%	<ul style="list-style-type: none"> -Recorrer às tecnologias da informação e comunicação (TIC) e a outros suportes escritos para elaborar sínteses/resumos, fazer consultas/pesquisa de informação diversificada, relatórios de documentários, relacionados com as temáticas abordadas; -Debater ideias e fundamentar com clareza e objetividade os seus pontos de vista; -Argumentar, comunicar e resolver problemas/casos da vida real com relevância económico-social utilizando com correção a linguagem técnica; -Demonstrar autonomia, comportamentos de cooperação, partilha e colaboração, interagindo com tolerância, empatia e responsabilidade; 	<p>Indagador/ Investigador</p> <p>Sistematizador/ organizador</p> <p>Comunicador</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Produtos elaborados pelos alunos: Portefólio, Trabalhos de pesquisa; Teste escrito
Avaliação/Reflexão 20%	<ul style="list-style-type: none"> -Fazer o Follow Up de atividades e/ou projetos desenvolvidos; -Incrementar o princípio da melhoria contínua, para concretizar atividades e projetos; -Desenvolver a capacidade de analisar o trabalho e regular a própria aprendizagem. 		

DESCRITORES DE DESEMPENHO

ANO DE FORMAÇÃO	MÓDULOS/UFCD	Ano letivo
10.º e 11.º	Todas as UFCD	

Nível / Domínios	MUITO BOM (20 - 17,5)	BOM (17,4 - 13,5)	SUFICIENTE (13,4 - 9,5)	INSUFICIENTE (9,4 - 6,5)	MUITO INSUFICIENTE (6,4 - 0)
Aquisição e Compreensão de Conhecimentos 30%	<p>-Refere sempre a relevância das qualidades do atendedor no atendimento e do serviço pós - venda.</p> <p>-Indica/interpreta sempre o processo de comunicação; as fases do ciclo de vida de uma venda; as etapas/regras do atendimento; os direitos e deveres dos consumidores; os objetivos da fidelização de clientes.</p> <p>-Consulta/Interpreta sempre textos, diagramas, quadros e estatísticas.</p> <p>-Enuncia sempre princípios, normas e procedimentos no âmbito do atendimento.</p>		<p>Refere algumas vezes a relevância das qualidades do atendedor no atendimento e do serviço pós - venda.</p> <p>Indica/interpreta algumas vezes o processo de comunicação; as fases do ciclo de vida de uma venda; as etapas/regras do atendimento; os direitos e deveres dos consumidores; os objetivos da fidelização de clientes.</p> <p>Consulta/Interpreta algumas vezes textos, diagramas, quadros e estatísticas.</p> <p>Enuncia algumas vezes princípios, normas e procedimentos no âmbito do atendimento.</p>		<p>Não refere a relevância das qualidades do atendedor no atendimento e do serviço pós - venda.</p> <p>Não indica/interpreta o processo de comunicação; as fases do ciclo de vida de uma venda; as etapas/regras do atendimento; os direitos e deveres dos consumidores; os objetivos da fidelização de clientes.</p> <p>Não consulta/Interpreta textos, diagramas, quadros e estatísticas.</p> <p>Não enuncia princípios, normas e procedimentos no âmbito do atendimento.</p>
Aplicação de Conhecimentos	<p>-Adequa sempre as atitudes/comportamentos a cada etapa do processo de atendimento.</p> <p>-Utiliza sempre o processo</p>		<p>Adequa algumas vezes as atitudes/comportamentos a cada etapa do processo de atendimento.</p> <p>Utiliza sempre o processo de</p>		<p>Não adequa as atitudes/comportamentos a cada etapa do processo de atendimento.</p> <p>Não utiliza o processo de</p>

Cofinanciado por:



Escola Sede: ESCOLA SECUNDÁRIA MARQUES de CASTILHO | Código: 161962

Largo Dr. António Breda, 3750-106 Águeda | T:234 600 540 | F: 234 601 166

NIF: 600085716 | geral@esmcastilho.pt | www.esmcastilho.pt

Nível / Domínios	MUITO BOM (20 - 17,5)	BOM (17,4 - 13,5)	SUFICIENTE (13,4 - 9,5)	INSUFICIENTE (9,4 - 6,5)	MUITO INSUFICIENTE (6,4 - 0)
30%	de comunicação na satisfação de clientes. -Mostra sempre perseverança e resiliência de forma a encontrar soluções que permitam ultrapassar as dificuldades que vão surgindo. -Desenvolve sempre a confiança nas suas capacidades e conhecimentos.		comunicação na satisfação de clientes. Mostra algumas vezes perseverança e resiliência de forma a encontrar soluções que permitam ultrapassar as dificuldades que vão surgindo. Desenvolve algumas vezes a confiança nas suas capacidades e conhecimentos.		comunicação na satisfação de clientes. Não mostra perseverança e resiliência de forma a encontrar soluções que permitam ultrapassar as dificuldades que vão surgindo. Não desenvolve a confiança nas suas capacidades e conhecimentos.
Apresentação/ Comunicação 20%	-Recorre sempre às tecnologias da informação e comunicação (TIC) e a outros suportes escritos para elaborar sínteses/resumos, fazer consultas/pesquisa de informação diversificada, relatórios de documentários, relacionados com as temáticas abordadas. -Debata sempre ideias e fundamenta com clareza e objetividade os seus pontos de vista. -Argumenta, comunica e resolve sempre problemas/casos da vida real com relevância económico-social utilizando com correção a linguagem técnica.		Recorre algumas vezes às tecnologias da informação e comunicação (TIC) e a outros suportes escritos para elaborar sínteses/resumos, fazer consultas/pesquisa de informação diversificada, relatórios de documentários, relacionados com as temáticas abordadas. Debata algumas vezes ideias e fundamenta com clareza e objetividade os seus pontos de vista. Argumenta, comunica e resolve algumas vezes problemas/casos da vida real com relevância económico-social utilizando com correção a linguagem técnica;		Não recorre às tecnologias da informação e comunicação (TIC) e a outros suportes escritos para elaborar sínteses/resumos, fazer consultas/pesquisa de informação diversificada, relatórios de documentários, relacionados com as temáticas abordadas. Não debate ideias e não fundamenta com clareza e objetividade os seus pontos de vista. Não argumenta, comunica e resolve problemas/casos da vida real com relevância económico-social utilizando com correção a linguagem técnica.

Cofinanciado por:



Escola Sede: ESCOLA SECUNDÁRIA MARQUES de CASTILHO | Código: 161962

Largo Dr. António Breda, 3750-106 Águeda | T:234 600 540 | F: 234 601 166

NIF: 600085716 | geral@esmcastilho.pt | www.esmcastilho.pt

Nível / Domínios	MUITO BOM (20 - 17,5)	BOM (17,4 - 13,5)	SUFICIENTE (13,4 - 9,5)	INSUFICIENTE (9,4 - 6,5)	MUITO INSUFICIENTE (6,4 - 0)
	-Demonstra sempre autonomia, comportamentos de cooperação, partilha e colaboração, interagindo com tolerância, empatia e responsabilidade.		Demonstra algumas vezes autonomia, comportamentos de cooperação, partilha e colaboração, interagindo com tolerância, empatia e responsabilidade.		-Não demonstra autonomia, comportamentos de cooperação, partilha e colaboração nem interage com tolerância, empatia e responsabilidade.
Avaliação/Reflexão 20%	-Faz sempre o Follow Up de atividades e/ou projetos desenvolvidos. -Incrementa sempre o princípio da melhoria contínua, para concretizar atividades e projetos. -Revela sempre a capacidade de analisar o trabalho e regular a própria aprendizagem.		-Faz, algumas vezes, o Follow Up de atividades e/ou projetos desenvolvidos. -Incrementa, algumas vezes, o princípio da melhoria contínua, para concretizar atividades e projetos. -Revela algumas vezes a capacidade de analisar o trabalho e regular a própria aprendizagem.		-Não faz o Follow Up de atividades e/ou projetos desenvolvidos. -Não incrementa o princípio da melhoria contínua, para concretizar atividades e projetos. -Não revela a capacidade de analisar o trabalho e regular a própria aprendizagem.

Cofinanciado por:



Escola Sede: ESCOLA SECUNDÁRIA MARQUES de CASTILHO | Código: 161962

Largo Dr. António Breda, 3750-106 Águeda | T:234 600 540 | F: 234 601 166

NIF: 600085716 | geral@esmcastilho.pt | www.esmcastilho.pt

(*) ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PERFIL DOS ALUNOS			(*)VALORES	
A - Linguagens e textos	E - Relacionamento interpessoal	I - Saber científico, técnico e tecnológico	1 - Responsabilidade e integridade	4 - Cidadania e participação
B - Informação e comunicação	F - Desenvolvimento pessoal e autonomia	J - Consciência e domínio do corpo	2 - Excelência e exigência	5 - Liberdade
C - Raciocínio e resolução de problemas	G - Bem-estar, saúde e ambiente		3 - Curiosidade, reflexão e inovação	
D - Pensamento crítico e pensamento criativo	H - Sensibilidade estética e artística			