



S I S T E M A
N A C I O N A L
D E Q U A L I F I C A Ç Õ E S

Qualificação Profissional

VENDA NO LOCAL E AMBULANTE

COM001_2

Família Profissional Comércio, Transporte e Logística

Índice

PERFIL PROFISSIONAL	3
UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)	4
UC1: Vender produtos e serviços básicos na loja e fora de um estabelecimento comercial permanente e atender aos clientes (UC139_2).....	4
UC2: Promover negócios ambulantes e realizar as actividades administrativas básicas do pequeno negócio (UC140_2).....	6
UC3: Abastecer e repôr mercadorias nas pequenas lojas e negócios ambulantes (UC141_2)	9
UC4: Montar, organizar e animar o ponto de venda no local ou ambulante (UC142_2)	11
PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	14
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)	15
MF1: Operações básicas de venda e atendimento aos clientes (MF139_2)	15
Unidade Formativa 1: UF211 – Técnicas Básicas de Venda	15
Unidade Formativa 2: UF212 – Técnicas básicas de atendimento ao cliente	17
Unidade Formativa 3: UF213 – Operações básicas de caixa na venda	19
Unidade Formativa 4: UF214 – Segurança, higiene e protecção ambiental na venda ambulante e no local.....	21
MF2: Empreendedorismo em negócios ambulantes e operações administrativas básicas comerciais (MF140_2).....	24
Unidade Formativa 1: UF215 – Empreendedorismo de negócios ambulantes.....	24
Unidade Formativa 2: UF216 – Gestão administrativa básica do processo comercial	28
Unidade Formativa 3: UF214 – Segurança, higiene e protecção ambiental na venda ambulante e no local.....	30
MF3: Abastecimento e reposição de mercadorias em pequenas lojas e negócios ambulantes (MF141_2).....	33
Unidade Formativa 1: UF217 – Técnicas básicas de abastecimento e reposição no comércio...	33
Unidade Formativa 2: UF214 – Segurança, higiene e protecção ambiental na venda ambulante e no local.....	37
MF4: Técnicas básicas de montagem, organização e animação do ponto de venda (MF142_2)....	40
Unidade Formativa 1: UF218 – Técnicas básicas de montagem, organização e animação do ponto de venda	40
Unidade Formativa 2: UF214 – Segurança, higiene e protecção ambiental na venda ambulante e no local.....	43
MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO	46

PERFIL PROFISSIONAL

COM001_2

VENDA NO LOCAL E AMBULANTE

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	COM001_2	Denominação	VENDA NO LOCAL E AMBULANTE
Nível	2	Família Profissional	Comércio, Transporte e Logística
COMPETÊNCIA GERAL	Promover negócios ambulantes, vender produtos e serviços básicos na loja e fora de um estabelecimento comercial permanente, prestando atendimento aos clientes e levando a cabo as actividades administrativas básicas, de animação do ponto de venda e de reposição de mercadorias.		
UNIDADES DE COMPETÊNCIA	N.º	Denominação	Código
	1	Vender produtos e serviços básicos na loja e fora de um estabelecimento comercial permanente e atender aos clientes.	UC139_2
	2	Promover negócios ambulantes e realizar as actividades administrativas básicas do pequeno negócio.	UC140_2
	3	Abastecer e repor mercadorias nas pequenas lojas e negócios ambulantes.	UC141_2
	4	Montar, organizar e animar o ponto de venda no local ou ambulante.	UC142_2
AMBIENTE PROFISSIONAL	Âmbito profissional: Desenvolve a sua actividade no âmbito da venda a retalho, dentro ou fora de um estabelecimento comercial, sendo a sua actividade como assalariado ou por conta própria.		
	Sectores produtivos: Situa-se no sector comercial actuando formal ou informalmente.		
	CNP 2010 <ul style="list-style-type: none"> • 5211.0- Vendedor em quiosque e em mercado • 5212.0 - Vendedor ambulante de produtos alimentares • 5221.0 - Comerciante de loja • 5223.0 - Vendedor/a em lojas (estabelecimentos) • 5230.1 - Operador de caixa • 5242.2 - Demonstrador • 5243.0 - Vendedor ao domicílio • 5244.0 - Vendedor de centros de contacto • 5246.0 - Outros trabalhadores relacionados com vendas não especificados Sugestões: <ul style="list-style-type: none"> • Dependente de comércio • Assistente de vendas de serviço ao balcão • Repositor de produtos em prateleira • Balconista • Feirante 		

UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

UC1: VENDER PRODUTOS E SERVIÇOS BÁSICOS NA LOJA E FORA DE UM ESTABELECIMENTO COMERCIAL PERMANENTE E ATENDER AOS CLIENTES

Código: UC139_2

Nível: 2

Elementos de competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC 1: Vender produtos e serviços dentro ou fora de um local permanente de comércio, cumprindo as normas de SHST e protecção ambiental, para satisfação do cliente.

- CD 1.1. As necessidades do cliente são compreendidas mediante diálogo, para determinar os produtos e serviços que podem satisfazê-lo.
- CD 1.2. As necessidades do cliente são atendidas tendo em conta os produtos e/ou serviços do negócio.
- CD 1.3. Os produtos e/ou serviços são oferecidos com a qualidade exigida pelo cliente e a preços competitivos.
- CD 1.4. As técnicas de vendas são utilizadas para convencer ao cliente a comprar os produtos e/ou serviços.
- CD 1.5. Os produtos e/ou serviços são manuseados, conservados e vendidos respeitando as normas de SHST e protecção ambiental.

EC 2: Proporcionar informação básica e atendimento ao cliente sobre os produtos e/ou serviços oferecidos aconselhando na decisão de compra e procurando a fidelização do cliente.

- CD 2.1. As informações básicas sobre os produtos e/ou serviços são recolhidas, registadas ou memorizadas permitindo corresponder às necessidades do cliente.
- CD 2.2. As informações sobre os produtos e serviços oferecidos são fornecidas ao cliente com amabilidade e clareza, de modo a promover a venda.
- CD 2.3. As informações, respostas e orientações básicas sobre os produtos/serviços são fornecidas em comunicação directa com o cliente, seguindo boas práticas de relacionamento.
- CD 2.4. A abordagem ao cliente é feita de modo educado e gentil favorecendo uma atmosfera amigável e positiva para a venda.
- CD 2.5. Os preços dos produtos/serviços são disponibilizados ao cliente com exatidão.
- CD 2.6. As reclamações e sugestões são recebidas e atendidas no momento e com cortesia para manter a qualidade do serviço.
- CD 2.7. As queixas e reclamações de clientes que excederem sua responsabilidade são transmitidas, se calhar, ao superior hierárquico com rapidez e seguindo o procedimento previsto.
- CD 2.8. O nível de satisfação da clientela é avaliado fundamentalmente através do contacto directo.

EC 3: Executar operações de cobrança da venda de produtos e/ou serviços garantindo sua confiabilidade e precisão.

- CD 3.1. A operação de cobrança é realizada, o troco calculado com os meios disponíveis e entregue seguindo procedimentos internos, estabelecendo uma relação de confiança com o cliente.
- CD 3.2. Os documentos justificativos da cobrança são feitos ao cliente no momento da recepção do montante.
- CD 3.3. A disponibilidade de dinheiro e troco na caixa é assegurada diariamente, verificando a quantidade disponível e, se for caso, recorrendo a terceiros, para levantamento do

dinheiro ou solicitação de troco.

CD 3.4. O manuseio de dinheiro e as operações relacionadas aos mesmos são efectuados em conformidade com os princípios de confidencialidade, integridade e responsabilidade.

Contexto profissional

Meios de produção

Equipamentos de comunicação. Terminais de ponto de venda (TPV). Calculadora. Aplicativos de pagamento: cartões de crédito / débito. Documentos de cobrança e pagamento.

Produtos e resultados

Venda de produto ou serviço. Cobrança de transações de vendas. Resolução de queixas e reclamações de clientes e incidentes no ponto de venda, no seu âmbito de responsabilidade. Desenvolvimento de habilidades sociais e de comunicação. Nível de satisfação da clientela avaliado.

Informação utilizada ou gerada

Informações sobre as características dos produtos. Técnicas de serviço ao cliente. Técnicas de venda. Ordens de encomenda. Informações das vendas. Facturas e notas de entrega. Pedidos de informação dos clientes. Reclamações e sugestões dos clientes.

UC2: PROMOVER NEGÓCIOS AMBULANTES E REALIZAR AS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS BÁSICAS DO PEQUENO NEGÓCIO.

Código: UC140_2

Nível: 2

Elementos de competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC 1: Determinar as actividades para empreender, identificando e valorizando diferentes oportunidades, dependendo das próprias habilidades e conhecimentos e das informações do ambiente, detectando riscos e oportunidades, a fim de garantir a viabilidade do negócio ambulante.

- CD 1.1. As características do negócio ambulante são delimitadas tirando proveito das oportunidades do mercado para garantir a sua sustentabilidade.
- CD 1.2. O projecto das actividades de venda ambulante é elaborado, incluindo nomeadamente o investimento básico, a localização, a variedade de produtos e a oportunidade de negócios.
- CD 1.3. As informações relevantes sobre diferentes alternativas de negócios são recolhidas consultando fontes primárias ou secundárias.
- CD 1.4. A identificação da possível clientela é realizada usando os meios disponíveis.
- CD 1.5. As necessidades não satisfeitas dos clientes são identificadas a partir da análise do ambiente, ou com base na experiência pessoal no sector ou actividade.
- CD 1.6. As várias oportunidades de negócios são comparadas para detectar aqueles que oferecem melhores vantagens.
- CD 1.7. A localização do negócio ambulante é determinada com base em factores como as características do sector, o tipo de produto/serviço, os custos e a proximidade dos fornecedores.
- CD 1.8. Os recursos necessários para pôr em prática o exercício por conta própria da actividade do negócio ambulante são adquiridos, usando os recursos económicos disponíveis e, se calhar, as fontes de financiamento planeado.
- CD 1.9. A assessoria externa é solicitada, se necessário, através de cursos, associações e outros.

EC 2: Determinar os produtos, serviços e seus preços, baseando a oferta na procura de oportunidades e na normativa comercial vigente.

- CD 2.1. Os custos, o preço da concorrência, a margem de lucro, e a normativa aplicável aos possíveis produtos do negócio a oferecer são identificados de modo que a selecção de produtos e serviços seja rentável e adaptada para a clientela.
- CD 2.2. A variedade de produtos é definida dentro da sua área de desenvolvimento do negócio e tendo em conta o estudo das variáveis que determinam sua oportunidade tais como margem de produto interessante, satisfação de novos gostos ou necessidades dos clientes, exclusividade ou diferenciação na comercialização dos produtos, abastecimento regular devido à proximidade do lugar de produção ou possibilidade de competir em preço.
- CD 2.3. Os preços de venda ao público dos produtos são fixados com base no seu custo, margem de lucro e preços da concorrência.
- CD 2.4. A assessoria externa é solicitada, se necessário, através de cursos, associações e outros.

EC 3: Quantificar os recursos e os custos de início do negócio ambulante para calcular as necessidades financeiras.

- CD 3.1. A previsão das vendas e o custo dos recursos são quantificados através da expressão de seu valor monetário para permitir uma posterior análise.

- CD 3.2. O investimento para o início do negócio é calculado por meio da avaliação do custo dos elementos necessários para o desenvolvimento da actividade, como ferramentas, mobiliário ou veículo.
- CD 3.3. As vendas previstas, os custos de aprovisionamento e outras despesas gerais são calculados através de dados e informações recolhidas.
- CD 3.4. As necessidades financeiras da empresa são calculadas tendo em conta a disponibilidade dos recursos próprios e a necessidade de recursos externos.
- CD 3.5. A quantificação de recursos e custos é feita com os aplicativos informativos simples.
- CD 3.6. A assessoria externa é solicitada, se necessário, através de cursos, associações e outros.

EC 4: Realizar a gestão administrativa básica do pequeno negócio ambulante para garantir a sua rentabilidade e sustentabilidade.

- CD 4.1. Os pagamentos para terceiros são efectuados verificando de maneira precisa a razão, o montante ou outros aspectos relevantes do mesmo.
- CD 4.2. Os pagamentos para instituições ou para fornecedores são feitos recolhendo e verificando que o documento de pagamento recebido cumpre com os requisitos e, se calhar, de acordo com as indicações recebidas.
- CD 4.3. O saldo final gerado pelas diferentes operações de cobrança e pagamento é verificado para que esteja de acordo com os documentos comprovativos das operações realizadas.
- CD 4.4. As apólices de seguro para o exercício e desenvolvimento das actividades são seleccionadas e contratadas com base em coberturas necessárias em função de circunstâncias, riscos, contingências e requisitos legais da actividade específica do negócio ambulante.
- CD 4.5. Os documentos usados no processo comercial são arquivados, convencional ou no computador, de acordo com critérios de segurança e confidencialidade e de acordo com a regulamentação em vigor.
- CD 4.6. A assessoria externa é solicitada, se necessário, através de cursos, associações e outros.

EC 5: Realizar o controlo básico do pequeno negócio ambulante para garantir a sua rentabilidade e sustentabilidade.

- CD 5.1. Os custos e as despesas previsíveis do pequeno negócio são calculados com base no volume de vendas e a procura esperada.
- CD 5.2. O calendário dos recebimentos e pagamentos é elaborado segundo as necessidades e obrigações de pequeno negócio.
- CD 5.3. A liquidez do pequeno negócio é verificada diariamente ajustando os compromissos de pagamento e estimativas de cobrança, de acordo com a informação diária das operações de venda.
- CD 5.4. O acompanhamento da situação da actividade económica e financeira do pequeno negócio é efectuado sistematicamente para a detecção e/ou correcção das falhas ocorridas.
- CD 5.5. O exercício do pequeno negócio é realizado respeitando as regras de saúde, higiene, segurança no trabalho e protecção ambiental vigente.
- CD 5.6. Os montantes e os documentos do negócio são verificados diariamente, garantindo o controlo do negócio.
- CD 5.7. A assessoria externa é solicitada, se necessário, através de cursos, associações e outros.

EC 6: Cumprir as obrigações processuais necessárias para a implementação e o exercício da actividade, em conformidade com a regulamentação em vigor.

- CD 6.1. As licenças e autorizações para a realização da actividade ambulante são obtidas nos organismos competentes em conformidade com a regulamentação em vigor.
- CD 6.2. Os certificados de saúde apropriados são obtidos se o pequeno negócio ambulante estiver a confeccionar, armazenar e vender produtos alimentares ou outros produtos para os que algum tipo de licenças ou autorizações forem necessários.
- CD 6.3. As reclamações registadas no livro de reclamações são enviadas no prazo previsto às autoridades competentes.
- CD 6.4. As obrigações básicas comerciais, laborais e tributárias do negócio ambulante são cumpridas realizando os trâmites administrativos necessários conforme a normativa vigente.
- CD 6.5. A assessoria externa é solicitada, se necessário, através de cursos, associações e outros.

Contexto profissional

Meios de produção

Equipamentos informáticos. Internet. Telefones móveis, Calculadora. Periféricos de saída e entrada de informações. Aplicações gerais de computador. Material de escritório. Documentos de encomendas, recibos, facturas. Contratos de apólices de seguros.

Produtos e resultados

Necessidades dos clientes identificadas. Projecto de negócio ambulante elaborado. Oferta de produtos e serviços. Preços e produtos à venda definidos. Previsão das vendas realizada. Investimento para o início do negócio calculado. Recursos necessários para o negócio adquiridos. Documentos para cobrança e pagamento formalizados. Pagamentos para terceiros efectuados. Documentação laboral e administrativa processada. Liquidação de imposto sobre pagamentos processados e verificados. Pagamentos e restituições derivados da actividade comercial realizados. Reclamações tramitadas.

Informação utilizada ou gerada

Documentação administrativa do processo comercial. Informação sobre produtos e preços dos concorrentes. Preços de compra dos produtos. Informações sobre os impostos, taxas e outros compromissos a pagar. Legislação aplicável ao sector e aos processos comerciais. Informações sobre o sector, (marcas, preços, preferências, concorrência e outros). Informações técnicas do produto/ serviço para ser comercializado. Livro de reclamações.

UC3: ABASTECER E REPÔR MERCADORIAS NAS PEQUENAS LOJAS E NEGÓCIOS AMBULANTES

Código: UC141_2

Nível: 2

Elementos de competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC 1: Repor e acondicionar produtos no ponto de venda de modo a garantir o abastecimento necessário para atender às demandas dos clientes e manter em perfeito estado as mercadorias.

- CD 1.1. A reposição dos produtos no local é realizada, seguindo, se calhar, as instruções estabelecidas e respeitando as normas de SHST.
- CD 1.2. A contagem dos produtos é feita regularmente para detectar necessidades de abastecimento.
- CD 1.3. Os expositores e elementos de animação são colocados segundo vontade expressa ou indicações, com o fim de atrair a atenção, orientar e informar o cliente.
- CD 1.4. Os produtos expostos no ponto de venda são etiquetados de forma manual ou mecânica de modo a assegurar a veracidade da informação ao cliente.
- CD 1.5. O ponto de venda e seu mobiliário são mantidos limpos e organizados, de forma a atrair clientes, estimular e facilitar a compra.

EC 2: Preparar encomendas de produtos em tempo e forma estabelecidos, seguindo os procedimentos e as instruções recebidas, respeitando as regras de manuseamento e de SHST e de acordo com a ordem de encomenda.

- CD 2.1. Os pedidos são registados de forma a dar uma resposta atempada.
- CD 2.2. As mercadorias são seleccionadas de forma efectiva para a preparação do pedido, respeitando as normas de manipulação e SHST.
- CD 2.3. O peso dos produtos é confirmado, caso necessário, utilizando as ferramentas e equipamentos de controlo.
- CD 2.4. As encomendas são embaladas utilizando material, equipamentos e meios de embalagem adequados, a fim de preservar a conservação e estabilidade do pedido até o seu destino final.
- CD 2.5. A manutenção dos equipamentos e materiais utilizados é realizada de forma preventiva, garantindo a sua conservação e durabilidade.

EC 3: Abastecer pequenas lojas e negócios ambulantes de acordo com as necessidades de produtos previstos garantindo a continuidade do fluxo de mercadorias e a qualidade de serviço aos clientes.

- CD 3.1. As necessidades de compra dos produtos são previstas em função das estimativas de venda.
- CD 3.2. Os pedidos e as compras são realizados utilizando os meios disponíveis de acordo com as necessidades estabelecidas.
- CD 3.3. Os fornecedores dos produtos são seleccionados com base na melhor relação qualidade/preço e de modo a garantir o normal fornecimento.
- CD 3.4. A armazenagem, acondicionamento, reposição e inventário dos produtos na loja são realizados periodicamente, de forma a detectar os caducados e/ou avariados.
- CD 3.5. Os novos produtos são adquiridos a partir da informação das vendas, análise do ambiente e da margem de lucro dos produtos.

EC 4: Manipular e transportar produtos tornando-os disponíveis para o pequeno comércio.

- CD 4.1. O carregamento e descarregamento dos produtos são realizados respeitando as normas SHST para evitar acidentes e lesões.

- CD 4.2.** A movimentação dos produtos é realizada em tempo útil, respeitando as normas de SHST.
- CD 4.3.** Os produtos são acondicionados e expostos de maneira a garantir a sua conservação e segurança alimentar.

EC 5: Realizar as operações de abastecimento e reposição de mercadorias de forma a prevenir possíveis riscos e manter as instalações e equipamentos em perfeito estado.

- CD 5.1.** O armazenamento e reposição de mercadorias são realizados tendo em conta:
- As normas operativas do estabelecimento.
 - O tipo de embalagem e as características de conservação.
 - As necessidades posteriores.
 - A rotação de stock.
- CD 5.2.** Os locais de serviço e atendimento ao público, e seus respectivos equipamentos e instalações, são mantidos nas condições higiénicas estabelecidas e são excluídos rapidamente os desperdícios, as manchas de gordura e os resíduos para evitar acidentes e não contaminar o ambiente de trabalho.
- CD 5.3.** Os equipamentos são mantidos durante os processos nas condições requeridas pelo fabricante e os meios energéticos são racionalmente utilizados, evitando consumos, custos e desgastes desnecessários.
- CD 5.4.** As normas de segurança e higiene são aplicadas na manutenção e uso de instrumentos e equipamentos.

Contexto profissional:

Meios de produção

Materiais para etiquetagem e embalagem. Paletas. Caixas, sacos, contentores, bolsas, bidões, depósitos, cintas de segurança. Produtos de limpeza. Expositores. Mobiliário do ponto de venda.

Produtos e resultados

Necessidades de compra previstas. Fornecedores seleccionados. Armazenagem, acondicionamento, reposição e inventário dos produtos realizados. Produtos etiquetados. Limpeza do local realizada. Encomendas registadas e preparadas. Manutenção dos equipamentos e materiais realizados.

Informação utilizada ou gerada

Catálogos de produtos, materiais e serviços. Lista de preços e ofertas. Dados de clientes e fornecedores. Informações do produto ou serviço a ser comercializado. O inventário em informações de stock do armazém. Documentos mercantis (facturas, recibos, guias, notas de créditos ou outros).

UC4: MONTAR, ORGANIZAR E ANIMAR O PONTO DE VENDA NO LOCAL OU AMBULANTE

Código: UC142_2

Nível: 2

Elementos de competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC 1: Manter e transportar a mercadoria e os elementos móveis do ponto de venda em condições de segurança, garantindo seu perfeito estado de conservação e cumprindo a normativa de prevenção de riscos.

- CD 1.1. Os elementos que compõem o ponto de venda, tais como a estrutura, lonas, pinças, tabuleiros e acessórios são mantidos em perfeito estado de conservação e transportados em condições de segurança.
- CD 1.2. A carga e descarga dos elementos móveis são realizadas em condições de total segurança e respeitando a normativa de prevenção de riscos profissionais.
- CD 1.3. O estacionamento de veículos é efectuado nas zonas permitidas e sem incomodar a actividade de outros vendedores ou o trânsito dos visitantes.
- CD 1.4. Os produtos alimentares são transportados de modo que se preserve a inocuidade e a aptidão do produto alimentar para o consumidor final, mantendo a temperatura e utilizando os recipientes adequados.
- CD 1.5. As condições de transporte de mercadoria são adequadas à tipologia e características da mesma.
- CD 1.6. Os produtos são armazenados e conservados de acordo com as normas em vigor.

EC 2: Montar, desmontar e manter o ponto de venda respeitando as normas de saúde, higiene, prevenção de riscos e protecção do ambiente.

- CD 2.1. Os pontos de venda são escolhidos nas zonas autorizadas e tendo em conta as oportunidades de negócio.
- CD 2.2. A montagem e desmontagem do ponto de venda são realizadas utilizando ferramentas auxiliares manuais, como martelo, chave de fenda, pinça ou outros e eventualmente pequenas ferramentas eléctricas, com agilidade e segurança e respeitando os horários comerciais estabelecidos.
- CD 2.3. Os pontos de venda são mantidos limpos e ordenados em todo momento respeitando as normas de protecção ambiental.

EC 3: Organizar e decorar o ponto de venda para criar um ambiente que estimule a compra.

- CD 3.1. Os produtos são arrumados em função das suas características e do comportamento do consumidor garantindo um bom aproveitamento dos espaços disponíveis.
- CD 3.2. Os produtos são expostos de forma a atrair a atenção do cliente, respeitando as normas de higiene e, no caso de alimentos, as normas específicas de segurança alimentar.
- CD 3.3. Os preços e informações acerca dos produtos são expostos ou transmitidos de forma clara.
- CD 3.4. O ponto de venda é decorado tendo em conta os tipos de produtos e visando a criação de um ambiente agradável ao cliente.

EC 4: Desenvolver acções promocionais no ponto de venda aplicando técnicas de promoção adequadas ao pequeno comércio para incentivar as vendas, captar e fidelizar o cliente.

- CD 4.1. As características e qualidades dos produtos são anunciadas ao cliente de forma directa incentivando a compra.
- CD 4.2. As vendas são promovidas através de descontos, ofertas de produtos ou brindes aos clientes, cartazes, tendo em conta os objectivos do negócio.

CD 4.3. Os clientes são convidados a visitar o ponto de venda e a participar em actividades de promoção das vendas.

Contexto profissional:

Meios de produção

Veículo ligeiro. Estrutura do ponto de venda. Lona, plástico ou qualquer outro elemento de cobertura. Parafusos ou cliques. Placas. Acessórios (escalas, caixas e outros). Produtos de limpeza. Contenedores para a mercadoria. Ferramentas e utensílios para a montagem de ponto de venda.

Produtos e resultados

Montagem e desmontagem de ponto de venda móvel. Colocação dos produtos no ponto de venda. Transporte de mercadorias para o ponto de venda. Carga e descarga das peças móveis e da mercadoria. Limpeza, ordem e manutenção do ponto de venda. Decoração do ponto de venda. Comunicação das características e qualidades dos produtos. Promoção dos produtos.

Informação utilizada ou gerada

Dados dos concorrentes situados no entorno. Normativa sobre comércio ambulante. Normas de segurança alimentar.

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL PROFISSIONAL

COM001_2

VENDA NO LOCAL E AMBULANTE

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL			
Código	COM001_2	Denominação	VENDA NO LOCAL E AMBULANTE
Nível	2	Família Profissional	Comércio, Transporte e Logística
Duração indicativa (Horas)		540	
Unidades de competência	N.º	Denominação	Código
	1	Vender produtos e serviços básicos na loja e fora de um estabelecimento comercial permanente e atender aos clientes.	UC139_2
	2	Promover negócios ambulantes e realizar as actividades administrativas básicas do pequeno negócio.	UC140_2
	3	Abastecer e repor mercadorias nas pequenas lojas e negócios ambulantes.	UC141_2
	4	Montar, organizar e animar o ponto de venda no local ou ambulante.	UC142_2

MÓDULOS FORMATIVOS			UNIDADES FORMATIVAS	
N.º	Denominação	Código	Denominação	Código
1	Operações básicas de venda e atendimento aos clientes. (140 horas)	MF139_2	Técnicas básicas da venda. (30 horas)	UF211
			Técnicas básicas de atendimento ao cliente. (40 h)	UF212
			Operações básicas de caixa na venda. (40 h)	UF213
			Segurança, higiene e protecção ambiental na venda ambulante e no local. (30 h)	UF214
2	Empreendedorismo em negócios ambulantes e operações administrativas básicas comerciais. (110 horas)	MF140_2	Empreendedorismo de negócios ambulantes. (50 h)	UF215
			Gestão administrativa básica do processo comercial. (30 h)	UF216
			Segurança, higiene e protecção ambiental na venda ambulante e no local. (30 h)	UF214
3	Abastecimento e reposição de mercadorias em pequenas lojas e negócios ambulantes. (70 horas)	MF141_2	Técnicas básicas de abastecimento e reposição no comércio. (40 h)	UF217
			Segurança, higiene e protecção ambiental na venda ambulante e no local. (30 h)	UF214
4	Técnicas básicas de montagem, organização e animação do ponto de venda. (70 horas)	MF142_2	Técnicas básicas de montagem, organização e animação do ponto de venda. (40 h)	UF218
			Segurança, higiene e protecção ambiental na venda ambulante e no local. (30 h)	UF214
MT_COM001		Módulo formativo em contexto real de trabalho (240 horas)		

MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: OPERAÇÕES BÁSICAS DE VENDA E ATENDIMENTO AOS CLIENTES		
Código: MF139_2	Nível: 2	Duração: 140 Horas
Associado à UC139_2: Vender produtos e serviços básicos na loja e fora de um estabelecimento comercial permanente e atender aos clientes.		

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

	Código
■ UNIDADE FORMATIVA 1: TÉCNICAS BÁSICAS DE VENDA	UF211
■ UNIDADE FORMATIVA 2: TÉCNICAS BÁSICAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE	UF212
■ UNIDADE FORMATIVA 3: OPERAÇÕES BÁSICAS DE CAIXA NA VENDA	UF213
■ UNIDADE FORMATIVA 4: SEGURANÇA, HIGIENE E PROTEÇÃO AMBIENTAL NA VENDA AMBULANTE E NO LOCAL	UF214

UNIDADE FORMATIVA 1: UF211 – Técnicas Básicas de Venda (30 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Implementar técnicas básicas de venda presencial de produtos e serviços em diferentes situações comerciais em função do tipo de clientes.

- CA 1.1. Descrever as qualidades e atitudes que um vendedor deve desenvolver/ possuir.
- CA 1.2. Identificar as variáveis que intervêm nas motivações de compra do cliente.
- CA 1.3. Descrever a importância do conhecimento das características do produto.
- CA 1.4. Identificar tipologias de cliente e suas necessidades de compra.
- CA 1.5. Formular perguntas adequadas a diferentes situações comerciais.
- CA 1.6. Especificar formas de estimular vendas adicionais ou substitutas.
- CA 1.7. Aplicar técnicas de apresentação e demonstração de produtos e serviços.
- CA 1.8. Aplicar técnicas de argumentação para fecho de vendas.
- CA 1.9. Numa simulação de uma venda com um cliente:
- Identificar a tipologia do cliente e suas necessidades de compra, realizando as perguntas oportunas.
 - Descrever com clareza, de maneira ordenada e precisa, as características do produto, destacando suas vantagens e adequação às necessidades do cliente.
 - Apresentar alternativas às objeções do cliente, minimizando as suas hostilidades.

C2: Aplicar técnicas básicas de fidelização de clientes em diferentes situações comerciais e em função das suas características.

- CA 2.1. Descrever e explicar as técnicas básicas de fidelização dos clientes e os elementos emocionais e racionais que intervêm no processo.
- CA 2.2. Explicar o significado e a importância do serviço pós-venda nos processos comerciais.
- CA 2.3. Identificar situações de negócios que requerem acompanhamento e serviço pós-venda.
- CA 2.4. Num caso prático de venda descrever as ações a aplicar para o seguimento e a fidelização do cliente.
- CA 2.5. Identificar o feedback e o grau de satisfação do cliente.

Conteúdos:

1. A Função de vendas e a sua importância no negócio

- 1.1. Conceito e tipologia de venda;
- 1.2. O papel das vendas no desenvolvimento do negócio;
- 1.3. Tipologia de clientes e factores que influenciam o comportamento dos consumidores;
- 1.4. Importância do conhecimento das especificidades de cada negócio;
- 1.5. Competências técnicas e pessoais de um vendedor.

2. Técnicas básicas de venda presencial

- 2.1. Principais técnicas de venda;
- 2.2. Etapas da venda e negociação comercial;
- 2.3. A preparação da venda:
 - Conhecimento do produto
 - Conhecimento do cliente
- 2.4. A tomada de contacto. A análise das necessidades do cliente.
- 2.5. Apresentação e demonstração do produto/serviço.
- 2.6. A argumentação comercial: selecção e adaptação aos diferentes clientes.
- 2.7. O tratamento das objecções:
 - Tipos de Objecções
 - Atitude do vendedor frente às objecções
 - Técnicas para a refutação de objecções
- 2.8. Fecho da venda: Momento de fecho; Tipologia e técnicas do fecho.

3. Desenvolvimento dos produtos/serviços

- 3.1. A importância do conhecimento do produto/serviço e do negócio.
- 3.2. Situação do produto no mercado. A fabricação do produto: características técnicas.
- 3.3. A distribuição do produto: a marca, a embalagem, o transporte, o preço, a promoção, o serviço pós-venda.
- 3.4. A imagem do produto.

4. Fidelização de clientes

- 4.1. Fidelização de clientes: Conceito e vantagens.
- 4.2. Técnicas básicas de fidelização de clientes. A confiança nas relações comerciais.
- 4.3. Importância das relações interpessoais na fidelização dos clientes.
- 4.4. Importância e modalidades de serviços pós venda.

UNIDADE FORMATIVA 2: UF212 – Técnicas básicas de atendimento ao cliente(40 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Aplicar técnicas de comunicação comercial para garantir a confiança e empatia com os clientes em diferentes situações de relação comercial.

- CA 1.1. Descrever as aptidões do comunicador efectivo: assertividade, persuasão, empatia e inteligência emocional.
- CA 1.2. Identificar as barreiras e dificuldades de comunicação comercial presencial.
- CA 1.3. Aplicar as técnicas de comunicação e habilidades sociais que facilitam a empatia e potenciar o vínculo com o cliente.
- CA 1.4. Explicar e aplicar técnicas para a comunicação não-verbal: mãos, olhar, posição, espaço entre interlocutores ou outros.
- CA 1.5. Identificar as técnicas de comunicação verbal e não-verbal e as habilidades sociais, relacionando-as com as situações comerciais.

C2: Argumentar a necessidade de atender aos clientes com cortesia e elegância, potenciando a boa imagem dos negócios.

- CA 2.1. Identificar as fases de um processo de atendimento ao cliente.
- CA 2.2. Distinguir os tipos de motivações habituais do cliente perante a compra de diferentes tipos de produtos e/ou serviços.
- CA 2.3. Num caso prático de comunicação comercial:
 - Demonstrar interesse e preocupação por atender satisfatoriamente às necessidades do cliente.
 - Expressar no tratamento com o suposto cliente: cortesia, respeito e discrição.
 - Transmitir a informação com clareza, de maneira ordenada e precisa.

C3: Aplicar técnicas básicas de tratamento das sugestões e reclamações procurando consenso entre as partes numa relação comercial.

- CA 3.1. Prever diferentes situações em que, habitualmente, se formulam reclamações ou podem ocorrer situações de conflito com os clientes.
- CA 3.2. Identificar a legislação vigente aplicável sobre a protecção de consumidores e tratamento das reclamações.
- CA 3.3. Descrever o processo que deve seguir uma reclamação identificando a documentação utilizada para sua recolha assim como a informação que deve conter.
- CA 3.4. Em situações práticas simuladas, de apresentação de reclamações:
 - Identificar e seleccionar a informação segundo a situação colocada;
 - Simular a transmissão de informações concretas, adaptando-as segundo tipos de estabelecimentos e clientes;
 - Simular a resolução de conflitos entre as partes por meio de consenso, demonstrando uma atitude segura, correcta e objectiva;
 - Determinar quando se deve efectuar o registo do pedido de informação ou reclamação.

Conteúdos:

1. Técnicas de comunicação aplicadas à venda e ao atendimento aos clientes.

- 1.1. O processo de comunicação e os seus intervenientes.
- 1.2. Habilidades, atitudes e características pessoais necessárias para uma boa comunicação.
- 1.3. Principais técnicas de comunicação aplicadas à venda.
- 1.4. Elementos de comunicação verbal.
- 1.5. Barreiras e dificuldades da comunicação comercial presencial.

- 1.6. A comunicação não verbal: Gestos, Contacto visual, Valor do sorriso.
- 1.7. A comunicação escrita.
- 1.8. A comunicação no atendimento telefónico.

2. O processo de atendimento aos clientes

- 2.1. Etapas de um processo de atendimento ao cliente.
- 2.2. Importância do conhecimento do perfil e expectativa do cliente.
- 2.3. Aspectos pessoais importantes para um atendimento de qualidade (cortesia, elegância, respeito).
- 2.4. A importância da aparência pessoal.
- 2.5. Tipologias de clientes
- 2.6. A relação entre a qualidade do atendimento e o conhecimento técnico e do negócio.
- 2.7. Utilização de técnicas básicas de negociação e técnicas de comunicação no atendimento ao cliente.

3. O atendimento às reclamações e a resolução de eventuais conflitos

- 3.1. Importância do cumprimento dos compromissos e da organização do trabalho na prevenção de situações de conflito com os clientes.
- 3.2. Conflitos e reclamações mais habituais na venda.
- 3.3. Procedimento de atendimento a reclamações.
- 3.4. Habilidades na resolução de eventuais conflitos com os clientes.
- 3.5. Importância das sugestões dos clientes na melhoria da qualidade dos serviços.
- 3.6. Direitos dos consumidores: responsabilidade de intermediários e distribuidores.
- 3.7. Normas de protecção do consumidor aplicáveis à venda ambulante e ao pequeno negócio

4. A qualidade do serviço no atendimento ao cliente

- 4.1. Importância e característica da qualidade do serviço.
- 4.2. Dimensões e atributos de qualidade no atendimento aos clientes.
- 4.3. A avaliação da satisfação dos clientes.

UNIDADE FORMATIVA 3: UF213 – Operações básicas de caixa na venda(40 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Aplicar os procedimentos de registo e pagamento das transacções de vendas manuseando com soltura os equipamentos adequados.

- CA 1.1. Identificar as características dos diferentes sistemas e meios de pagamento das operações de venda diferenciando as vantagens para o comprador e vendedor.
- CA 1.2. Diferenciar os elementos básicos e os critérios de utilização dos cartões de crédito e débito.
- CA 1.3. Enumerar e explicar as funções dos diferentes equipamentos de registo e cobrança das operações de venda.
- CA 1.4. Enumerar e explicar as funções do Terminal Ponto de Venda (TPV).
- CA 1.5. Simular as operações auxiliares do TPV tais como a anulação de operações, introdução de mudanças entre outros, assim como a de outros equipamentos de registo e cobrança utilizando correctamente os códigos e a parte operativa.
- CA 1.6. Enumerar as fases a seguir para a realização da contagem e fecho de caixa.
- CA 1.7. Numa simulação de contagem detectar os desvios e irregularidades que podem surgir no processo e identificar as possíveis causas.

C2: Realizar cálculos comerciais básicos derivados das operações comerciais aplicando correctamente as fórmulas matemáticas.

- CA 2.1. Explicar os principais conceitos de cálculo comercial como: juros, desconto, margem, preço de custo do produto, preço de compra, preço de venda entre outros.
- CA 2.2. Descrever os elementos que intervêm na formação do preço de venda.
- CA 2.3. Num caso prático de venda com pagamento a prazo:
 - Calcular os juros.
 - Calcular as prestações.
 - Calcular o preço final da operação, aplicando a fórmula adequada.
 - Interpretar o resultado.
- CA 2.4. A partir de um caso prático de cálculo de preço de venda de um produto:
 - Identificar os distintos métodos para calcular o preço final de venda.
 - Calcular o preço final de venda de acordo com as margens.

Conteúdos:

1. Registo e Pagamento das transacções de venda

- 1.1. Funções e importância da utilização dos diferentes sistemas e meios de cobrança e pagamento.
- 1.2. Caracterização dos sistemas e meios de cobrança e pagamento: dinheiro efectivo, transferência, ordem de pagamento, crédito e débito, pronto pagamento, pagamento por telemóvel e outros.
- 1.3. Os cartões de crédito e de débito. Elementos básicos necessários para validação.
- 1.4. As provas de pagamento: o recibo. A justificação de transferência.
- 1.5. Diferenças entre factura e recibo. Obrigações para o comerciante e para o estabelecimento comercial.
- 1.6. Procedimento e etapas da contagem e fecho de caixa.
- 1.7. Identificação de possíveis desvios ou irregularidades e habilidades para a sua correcção.
- 1.8. Registo das operações de venda, cobrança e pagamento.
- 1.9. Comprovação e fecho de caixa.

2. Caixa e Terminal do Ponto de Venda

- 2.1. Funções e operações de caixa e do Terminal Ponto de Venda (TPV).
- 2.2. Codificação da mercadoria.

- 2.3. Abertura e fecho do TPV.
- 2.4. Scanner e leitura da informação do produto.
- 2.5. Recomendações de segurança e higiene no manuseio do TPV

3. Cálculo comercial básico

- 3.1. Cálculo básico aplicado à venda: adição, subtração, multiplicação e divisão. Percentagens.
- 3.2. Cálculo do PVP (Preço de venda ao público).
- 3.3. Cálculo de margens e descontos.
- 3.4. Cálculo de impostos.
- 3.5. Cálculos de custos básicos da actividade comercial.
- 3.6. Cálculo de prestações e pagamentos a prazo.
- 3.7. Ferramentas e instrumentos básicos para o cálculo aplicados à venda.

UNIDADE FORMATIVA 4: UF214 – Segurança, higiene e protecção ambiental na venda ambulante e no local (30 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Reconhecer e aplicar as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénico-sanitária e a protecção ambiental nas operações de venda.

- CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénico-sanitárias e de protecção ambiental de cumprimento obrigatório relacionadas com a actividade comercial ambulante e no local.
- CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e segurança dos consumidores originadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviço e nos hábitos de trabalho.
- CA 1.3. Identificar os requisitos higiénico-sanitários que as instalações e os equipamentos de comércio ambulante devem cumprir.
- CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal.
- CA 1.5. Supervisionar o estado do ponto de venda no que tangem as normas de qualidade e protecção ambiental.
- CA 1.6. Num caso prático de realização de actividade comercial ambulante ou no local:
 - Identificar as situações de risco mais frequentes no desempenho dessa actividade.
 - Propor medidas adequadas às situações identificadas.

C2: Identificar a problemática ambiental originada nas actividades comerciais e o controlo dos resíduos produzidos.

- CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com sua origem, estado, reciclagem e necessidade de depuração.
- CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade comercial.
- CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos, contaminantes e outras afecções originadas pela actividade do comércio.

C3: Adoptar as medidas de segurança nas situações de trabalho da actividade comercial garantindo a sua integridade e dos clientes.

- CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade comercial.
- CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e do plano de segurança relativos a: direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em caso de acidente e de emergência.
- CA 3.3. Identificar e aplicar medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, como a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, aviso e alarme, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.

C4: Aplicar técnicas de limpeza, higiene e ordem nos pontos de venda mantendo um ambiente seguro e atractivo.

- CA 4.1. Seleccionar os produtos de limpeza e desinfecção a utilizar descrevendo a suas aplicações e utilidades, riscos no uso e formas de utilização.
- CA 4.2. Explicar as técnicas de limpeza de superfícies, mobiliários e expositores.
- CA 4.3. Descrever os diferentes tipos de resíduos e lixos que se produzem no estabelecimento comercial indicando a sua forma correcta de eliminação.
- CA 4.4. Realizar actividades de limpeza e manutenção do ponto de venda, seleccionando os produtos e materiais mais idóneos em cada caso.
- CA 4.5. Identificar os riscos mais frequentes para a saúde na reposição e colocação repetitiva de mercadorias e produtos.

CA 4.6. Num caso prático de arrumação e manuseamento de produtos num ponto de venda:

- Distinguir as normas de qualidade higiénico-sanitária aplicáveis aos diferentes tipos de produtos;
- Propor medidas de protecção ambiental nas operações do ponto de vendas.

Conteúdos:

1. Normas higiénico sanitárias e de protecção ambiental aplicáveis às actividades comerciais

- 1.1. Importância e aplicação das medidas higiénico sanitárias e protecção ambiental no comércio ambulante.
- 1.2. Normas higiénico-sanitárias obrigatórias nas actividades comerciais.
- 1.3. Requisitos legais relativos à segurança, higiene e protecção ambiental necessários para abertura de um comércio ambulante.
- 1.4. Eliminação de resíduos, acondicionamento e embalagens nos pequenos negócios ambulantes e pequenas lojas.

2. Segurança e situações de emergência na actividade comercial

- 2.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, os equipamentos, a maquinaria e o pequeno material, característicos da actividade comercial.
- 2.2. Medidas de prevenção e protecção: em instalações, na utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual: tipos, adequação e normativa.
- 2.3. Regulamento e plano de segurança nos negócios ambulantes.
- 2.4. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, aviso e alarmes. Incêndios. Fuga de gases. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiros socorros.

3. Limpeza e higiene no ponto de venda

- 3.1. Limpeza e desinfecção do ponto de venda. Conceito e níveis de limpeza.
- 3.2. Processos de limpeza: desinfecção, esterilização, desinfestação e desratização.
- 3.3. Técnicas de limpeza dos equipamentos no posto de venda. Produtos e métodos de limpeza.
- 3.4. Tipos de resíduos e lixo derivados da actividade da venda.
- 3.5. Tratamento dos resíduos e lixo derivados da actividade da venda.
- 3.6. Identificação e utilização de materiais para limpeza do ponto de venda.

4. Aplicação das normas de segurança, higiene e protecção ambiental nas actividades de transporte de mercadorias, elementos móveis e na manipulação de cargas.

- 4.1. Acidentes e riscos habituais no transporte de mercadorias e na preparação de encomendas, reposição de produtos e manipulação manual de cargas.
- 4.2. Prevenção de riscos laborais aplicáveis às operações de montagem de elementos expositores.
- 4.3. Posturas corporais adequadas e recomendações básicas para a prevenção de lesões na reposição de produtos e na manipulação manual de cargas.
- 4.4. Equipas de protecção individual.

Outras Capacidades associadas ao módulo

- Amabilidade e clareza no tratamento com os clientes.
- Cortesia e educação.
- Atitude proactiva e de serviço no tratamento com os clientes.
- Empatia.
- Escolha activa.
- Identificação e valorização dos critérios e a importância da qualidade de serviço.
- Integridade, confidencialidade e responsabilidade no manuseamento de dinheiro.
- Capacidade de persuasão.
- Orientação ao negócio.

- Preocupação pela satisfação dos clientes.
- Preocupação pelos detalhes.
- Respeito e reconhecimento da hierarquia no trabalho.
- Valorização do rigor e precisão nas informações.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF2: EMPREENDEDORISMO EM NEGÓCIOS AMBULANTES E OPERAÇÕES ADMINISTRATIVAS BÁSICAS COMERCIAIS

Código: MF140_2

Nível: 2

Duração: 110 Horas

Associado à UC140_2: Promover negócios ambulantes e realizar as actividades administrativas básicas do pequeno negócio.

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

				Código
■	UNIDADE FORMATIVA 1:	EMPREENDEDORISMO DE NEGÓCIOS AMBULANTES		UF215
■	UNIDADE FORMATIVA 2:	GESTÃO ADMINISTRATIVA BÁSICA DO PROCESSO COMERCIAL		UF216
■	UNIDADE FORMATIVA 3:	SEGURANÇA, HIGIENE E PROTEÇÃO AMBIENTAL NA VENDA AMBULANTE E NO LOCAL		UF214

UNIDADE FORMATIVA 1: UF215 – Empreendedorismo de negócios ambulantes(50 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Detectar oportunidades de negócio aplicando técnicas de criatividade e analisando as vantagens competitivas, as características do empreendedor, o sector e o meio envolvente.

- CA 1.1. Definir as principais características pessoais e técnicas que deve ter o perfil de um empreendedor de negócios ambulantes.
- CA 1.2. Identificar as fontes de informação e de ideias do negócio ambulante, comparando as vantagens e inconvenientes de cada uma delas.
- CA 1.3. Explicar as variáveis a ter em conta para que uma ideia tenha possibilidades de êxito no âmbito de negócios ambulantes.
- CA 1.4. Definir as principais características de diferentes grupos de potenciais clientes - pessoais, socioeconómicas, gostos ou outros identificando seu valor para a elaboração do plano do negócio ambulante.
- CA 1.5. Identificar as variáveis a ter em conta no estudo da concorrência e escolha dos fornecedores, demonstrando a sua conveniência para o negócio ambulante.
- CA 1.6. Perante um caso prático sobre detecção de oportunidades de negócio ambulante:
- Gerar ideias de negócio por meio de técnicas de criatividade, dando-lhe prioridade em função de critérios de viabilidade.
 - Identificar os pontos fortes e fracos do empreendedor através de questionários de auto avaliação estabelecidos.
 - Localizar informação relacionada com as ideias apresentadas e referentes ao sector, à concorrência, aos clientes ou potenciais fornecedores.
 - Reconhecer as principais oportunidades e ameaças que oferece o mercado definido através da identificação dos potenciais clientes e os factores diferenciadores de cada ideia apresentada.

C2: Definir o produto, o serviço e os preços dos diferentes tipos de negócios ambulantes que procuram a satisfação dos clientes em função da natureza e as características das distintas actividades.

- CA 2.1. Explicar o conceito de produto ou de serviço em função do tipo de negócio ambulante.
- CA 2.2. Identificar os procedimentos para fixar preços e explicar as variáveis que se devem ter em conta: custo, preços da concorrência e perfil dos clientes.

- CA 2.3.** Descrever as principais acções de fidelização de clientes que podem ser aplicadas aos negócios ambulantes em função do perfil dos mesmos.
- CA 2.4.** Perante um caso prático convenientemente caracterizado em que se faculte informação actualizada sobre distintos negócios ambulantes:
- Determinar e descrever as características do produto/serviço desse negócio.
 - Descrever os pontos fortes e fracos do produto a oferecer, tendo em conta a concorrência e apontando as principais vantagens competitivas do negócio ambulante.
 - Determinar os preços em função da informação fornecida sobre as novas necessidades do cliente, as características do produto, a concorrência e outros.
 - Propor a estratégia de actuação tendo em conta: o produto, o preço, a comunicação e a distribuição, em função do estudo comparativo realizado.

C3: Determinar os recursos humanos, materiais e tecnológicos necessários para o desenvolvimento da actividade em função de diferentes tipos de negócio ambulante.

- CA 3.1.** Identificar os factores de localização do negócio para a adequada selecção do local.
- CA 3.2.** Identificar os recursos materiais e tecnológicos em negócios ambulantes, em função da natureza produtiva ou de prestação de serviços, descrevendo sua utilidade para o desenvolvimento das actividades.
- CA 3.3.** Identificar as principais actividades que se podem apresentar em negócios ambulantes, em função da natureza produtiva ou de prestação de serviços.
- CA 3.4.** Identificar as áreas críticas mais relevantes para o controlo do negócio ambulante.
- CA 3.5.** Num caso prático em que se proporcione informação sobre as actividades realizadas em negócios ambulantes:
- Decidir a localização baseada nas variáveis enumeradas no referido caso prático.
 - Detectar os recursos materiais e técnicos necessários em função do tamanho e tipo de actividades indicadas.
 - Tomar as decisões que se considerem mais oportunas sobre as compras, aluguer de bens imóveis e produção ou subcontratar toda a parte do processo produtivo e os equipamentos a serem utilizados.
 - Escolher indicadores básicos para o controlo de toda a actividade (recursos humanos, tipos de equipamentos e materiais necessários, localização, etc.).

C4: Elaborar orçamentos básicos de negócios ambulantes com rigor e precisão.

- CA 4.1.** Definir o conceito e o significado de orçamento, identificando seus tipos e as suas principais características.
- CA 4.2.** Explicar a elaboração do orçamento geral, determinando as principais fases e orçamentos parciais a estabelecer.
- CA 4.3.** Distinguir as partes que compõem o orçamento diferenciando as partes afectadas para o seu cálculo.
- CA 4.4.** Identificar os subsídios e as ajudas que os organismos públicos ou outros parceiros oferecem habitualmente a negócios ambulantes, descrevendo os requisitos exigidos em cada uma delas.
- CA 4.5.** Identificar possíveis fontes financiadoras para negócios ambulantes, indicando os seus custos, características e condições de acesso e devolução, assim como as suas vantagens e desvantagens.
- CA 4.6.** Num caso prático em que se proporciona a informação de um negócio ambulante, identificados os custos, as fontes de financiamento disponíveis e o perfil do potencial cliente:
- Elaborar os orçamentos gerais e os parciais pertinentes.
 - Seleccionar as fontes de financiamento, mais adequadas de acordo com as necessidades detectadas e elaborar o correspondente orçamento.

C5: Distinguir as características básicas das principais formas jurídicas de constituição de negócios ambulantes, identificando as suas vantagens e inconvenientes em função da normativa vigente.

- CA 5.1. Classificar as principais formas jurídicas de negócios ambulantes, identificando as suas características.
- CA 5.2. Interpretar a normativa reguladora das diferentes formas jurídicas válidas para um negócio ambulante, distinguindo as vantagens e inconvenientes de cada uma delas.
- CA 5.3. Num caso prático em que se proporcione informação sobre a constituição e execução de um negócio ambulante num sector de actividade concreto:
- Identificar as vantagens e desvantagens das diferentes formas jurídicas aplicáveis ao respectivo caso.
 - Seleccionar a forma jurídica mais conveniente avaliando através de um quadro comparativo os dados identificados previamente.

C6: Elaborar um plano de negócio básico para um estabelecimento ambulante, de forma compreensível, coerente e convincente com o fim de realizar acções de comunicação e apresentação a terceiros.

- CA 6.1. Definir os elementos críticos e a estrutura de um plano de negócio ambulante diferenciando as suas partes e explicando as vantagens da sua elaboração.
- CA 6.2. Aplicar as normas básicas de redacção de um plano de negócio identificando as barreiras habituais que dificultam a sua compreensão.
- CA 6.3. Identificar os diferentes formatos que pode apresentar o documento de um plano de negócio ambulante citando as normas de apresentação dos mesmos.
- CA 6.4. Definir as relações relevantes e significativas que ajudam a pôr em prática o desenvolvimento de negócios ambulantes.
- CA 6.5. Num caso prático caracterizado ou face a uma ideia de negócio concreta:
- Identificar os passos necessários para elaboração de um plano de negócio.
 - Seleccionar a informação em função da sua utilidade posterior.
 - Recolher e seleccionar toda a informação necessária à elaboração do plano.
 - Agrupar a informação fornecida em função das partes de que consta o plano de negócio ambulante.
 - Ordenar cada uma das partes do plano de negócio ambulante comprovando que cumpre as normas de redacção e apresentação dos documentos, demonstrando preocupação com os detalhes.
 - Realizar uma exposição oral do plano de negócio ambulante de forma organizada e estruturada.

C7: Identificar as acções necessárias para a constituição de um negócio ambulante distinguindo os organismos relacionados, os trâmites e a documentação associada.

- CA 7.1. Identificar os organismos públicos relacionados com a constituição de um negócio ambulante.
- CA 7.2. Identificar os trâmites gerais necessários para a constituição de um negócio ambulante.
- CA 7.3. Identificar os documentos necessários para a tramitação do início e/ou desenvolvimento da actividade.

Conteúdos:

1. Análises da ideia de negócio ambulante, estudo do meio envolvente e das capacidades empreendedoras.

- 1.1. Características e diferenciação de negócios ambulantes.
- 1.2. Perfil empreendedor: Capacidades técnicas, competências pessoais e atitude.
- 1.3. As ideias de negócio ambulante: fontes de ideias; critérios de escolha e factores de decisão.

- 1.4. O mercado: características.
 - 1.5. Análises do sector e a concorrência.
 - 1.6. Técnicas de criatividade aplicadas e análises de ideias em negócios ambulantes.
- 2. Planificação do produto e/ou serviço e fixação dos preços.**
- 2.1. O produto e o serviço: Definição dos produtos.
 - 2.2. Os preços dos produtos e serviços. Cálculo dos custos e Métodos de fixação.
 - 2.3. Promoção de venda.
- 3. Organização dos recursos em negócios ambulantes.**
- 3.1. Selecção e localização do local do negócio ambulante.
 - 3.2. Recursos materiais em negócios ambulantes: equipamentos e meios.
 - 3.3. Procedimentos básicos de controlo em negócios ambulantes.
- 4. Planificação financeira básica em negócios ambulantes**
- 4.1. Características e funções do orçamento.
 - 4.2. Tipos de orçamentos: orçamento de investimentos, orçamento operativo, orçamento de vendas, orçamento de compras.
 - 4.3. Fontes de financiamento: critérios para a sua selecção.
 - 4.4. Factores de sucesso de uma ideia de negócio.
- 5. Configuração dos elementos do plano de negócio ambulante e sua implementação.**
- 5.1. Formas jurídicas mais usadas em negócios ambulantes.
 - 5.2. Estrutura do plano de negócio ambulante.
 - 5.3. Aspecto formal do documento.
 - 5.4. Utilidade do plano de negócio para negócios ambulantes.
 - 5.5. Utilização básica de aplicações informáticas na apresentação do plano de negócio ambulante.
- 6. Trâmites de constituição, abertura e modificações em negócios ambulantes.**
- 6.1. Organismos públicos relacionados.
 - 6.2. Documentos necessários: Preenchimento e tramitação.
 - 6.3. Contratação de apólice de seguro para negócios ambulantes.
 - 6.4. Início do negócio.

UNIDADE FORMATIVA 2: UF216 – Gestão administrativa básica do processo comercial (30 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Elaborar os documentos básicos das operações de compra e venda, aplicando a legislação vigente.

CA 1.1. Distinguir os documentos básicos das operações de compra e venda, precisando as funções e requisitos formais que devem reunir.

CA 1.2. Identificar a normativa básica aplicável aos processos administrativos comerciais.

CA 1.3. Num caso prático de compra ou venda:

- Elaborar as guias de remessas incorporando os elementos necessários como descrição, quantidades, valores ou outros.
- Elaborar as facturas, tendo em conta os descontos, juros e o sistema de pagamento e cobrança estabelecido.
- Aplicar a normativa vigente e usar, se possível, o programa informático adequado.

CA 1.4. Num caso prático de recepção de documentação administrativa:

- Identificar os distintos documentos comerciais recebidos.
- Comprovar a existência ou não de irregularidades na documentação.
- Valorizar a importância da segurança e conservação da documentação e informação.

C2: Identificar os procedimentos e obrigações contabilísticos, fiscais e laborais básicos nos processos comerciais.

CA 2.1. Identificar os registos contabilísticos básicos do pequeno comércio e a necessidade de ter actualizado os livros contabilísticos.

CA 2.2. Aplicar técnicas de controlo de tesoureira em pequenos comércios.

CA 2.3. Identificar os procedimentos de declaração tributária em pequenos comércios.

CA 2.4. Explicar as obrigações laborais básicas em pequenos comércios.

C3: Explicar os procedimentos administrativos e os documentos produzidos relativos às encomendas, recepção e arrumação de mercadorias.

CA 3.1. Identificar os documentos administrativos relativos às encomendas, recepção, e arrumação de mercadorias nas pequenas lojas.

CA 3.2. Descrever a importância e objectivos do inventário.

CA 3.3. Num caso prático onde se proporciona informação sobre os movimentos de mercadorias numa pequena loja:

- Especificar as informações contidas que devem incluir as notas de entrega e facturas correspondentes às mercadorias recebidas.
- Elaborar as requisições de pedido e notas de entrega correspondentes às mercadorias expedidas.
- Registo de entradas e saídas de produtos.

Conteúdos:

1. O Registo das operações comerciais

- 1.1. A importância dos registos administrativos no desenvolvimento do processo comercial e da segurança e conservação dos documentos.
- 1.2. Documentos utilizados no registo de operações de compra e de venda: orçamento, proposta de encomenda, encomenda, notas de entrega, facturas, e outros.
- 1.3. Preenchimento de documentos e formalização de uma operação comercial.
- 1.4. Reclamação e/ou provisão da documentação não recebida ou remetida a fornecedores ou clientes.

- 1.5. Utilização das TIC's para o registo das operações comerciais.
- 2. Procedimentos e obrigações contabilísticos, fiscais e laborais básicos nos processos comerciais das pequenas lojas.**
 - 2.1. Registos contabilísticos básicos do pequeno comércio: registo de operações e livros contabilísticos.
 - 2.2. A tesouraria em pequenas lojas: Controlo de tesouraria e liquidez.
 - 2.3. Procedimento de declaração tributária em pequenas lojas.
 - 2.4. Obrigações laborais em pequenas lojas.
- 3. Procedimento administrativo básico da gestão de armazém no pequeno comércio**
 - 3.1. Recepção e entrega de documentação e mercadoria: registo de entradas e saídas.
 - 3.2. Elaboração e interpretação de inventários.
 - 3.3. Distribuição de mercadoria e documentação correspondente.
 - 3.4. Registo de movimentação de mercadorias.

UNIDADE FORMATIVA 3: UF214 – Segurança, higiene e protecção ambiental na venda ambulante e no local (30 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Reconhecer e aplicar as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénico-sanitária e a protecção ambiental nas operações de venda.

- CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénico-sanitárias e de protecção ambiental de cumprimento obrigatório relacionadas com a actividade comercial ambulante e no local.
- CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e segurança dos consumidores originadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviço e nos hábitos de trabalho.
- CA 1.3. Identificar os requisitos higiénico-sanitários que as instalações e os equipamentos de comércio ambulante devem cumprir.
- CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal.
- CA 1.5. Supervisionar o estado do ponto de venda no que tangem as normas de qualidade e protecção ambiental.
- CA 1.6. Num caso prático de realização de actividade comercial ambulante ou no local:
 - Identificar as situações de risco mais frequentes no desempenho dessa actividade.
 - Propor medidas adequadas às situações identificadas.

C2: Identificar a problemática ambiental originada nas actividades comerciais e o controlo dos resíduos produzidos.

- CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com sua origem, estado, reciclagem e necessidade de depuração.
- CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade comercial.
- CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos, contaminantes e outras afecções originadas pela actividade do comércio.

C3: Adoptar as medidas de segurança nas situações de trabalho da actividade comercial garantindo a sua integridade e dos clientes.

- CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade comercial.
- CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e do plano de segurança relativos a: direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em caso de acidente e de emergência.
- CA 3.3. Identificar e aplicar medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, como a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, aviso e alarme, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.

C4: Aplicar técnicas de limpeza, higiene e ordem nos pontos de venda mantendo um ambiente seguro e atractivo.

- CA 4.1. Seleccionar os produtos de limpeza e desinfecção a utilizar descrevendo a suas aplicações e utilidades, riscos no uso e formas de utilização.
- CA 4.2. Explicar as técnicas de limpeza de superfícies, mobiliárias e expositores.
- CA 4.3. Descrever os diferentes tipos de resíduos e lixos que se produzem no estabelecimento comercial indicando a sua forma correcta de eliminação.
- CA 4.4. Realizar actividades de limpeza e manutenção do ponto de venda, seleccionando os produtos e materiais mais idóneos em cada caso.

CA 4.5. Identificar os riscos mais frequentes para a saúde na reposição e colocação repetitiva de mercadorias e produtos.

CA 4.6. Num caso prático de arrumação e manuseamento de produtos num ponto de venda:

- Distinguir as normas de qualidade higiénico-sanitária aplicáveis aos diferentes tipos de produtos.
- Propor medidas de protecção ambiental nas operações do ponto de vendas.

Conteúdos:

1. Normas higiénico sanitárias e de protecção ambiental aplicáveis às actividades comerciais

- 1.1. Importância e aplicação das medidas higiénico sanitárias e protecção ambiental no comércio ambulante.
- 1.2. Normas higiénico-sanitárias obrigatórias nas actividades comerciais.
- 1.3. Requisitos legais relativos à segurança, higiene e protecção ambiental necessários para abertura de um comércio ambulante.
- 1.4. Eliminação de resíduos, acondicionamento e embalagens nos pequenos negócios ambulantes e pequenas lojas.

2. Segurança e situações de emergência na actividade comercial

- 2.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, os equipamentos, a maquinaria e o pequeno material, característicos da actividade comercial;
- 2.2. Medidas de prevenção e protecção: em instalações, na utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual: tipos, adequação e normativa;
- 2.3. Regulamento e plano de segurança nos negócios ambulantes;
- 2.4. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, aviso e alarmes. Incêndios. Fuga de gases. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiros socorros.

3. Limpeza e higiene no ponto de venda

- 3.1. Limpeza e desinfeção do ponto de venda: Conceito e níveis de limpeza;
- 3.2. Processos de limpeza: desinfeção, esterilização, desinfestação e desratização;
- 3.3. Técnicas de limpeza dos equipamentos no posto de venda. Produtos e métodos de limpeza;
- 3.4. Tipos de resíduos e lixos derivados da actividade da venda;
- 3.5. Tratamento dos resíduos e lixo derivados da actividade da venda;
- 3.6. Identificação e utilização de materiais para limpeza do ponto de venda.

4. Aplicação das normas de segurança, higiene e protecção ambiental nas actividades de transporte de mercadorias, elementos móveis e na manipulação de cargas.

- 4.1. Acidentes e riscos habituais no transporte de mercadorias e na preparação de encomendas, reposição de produtos e manipulação manual de cargas;
- 4.2. Prevenção de riscos laborais aplicáveis às operações de montagem de elementos expositores;
- 4.3. Posturas corporais adequadas e recomendações básicas para a prevenção de lesões na reposição de produtos e na manipulação manual de cargas;
- 4.4. Equipas de protecção individual.

Outras capacidades associadas ao módulo

- Criatividade.
- Autonomia.
- Autoconfiança.
- Persistência/Tenacidade.
- Sentido de responsabilidade.
- Capacidade para assumir riscos.

- Atitude proactiva.
- Dinamismo.
- Empatia.
- Escolha activa.
- Integridade, confidencialidade e responsabilidade das informações processadas.
- Ordem e sistematização.
- Preocupação com os detalhes.
- Valorização do rigor e precisão nas informações.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF3: ABASTECIMENTO E REPOSIÇÃO DE MERCADORIAS EM PEQUENAS LOJAS E NEGÓCIOS AMBULANTES

Código: **MF141_2**

Nível: **2**

Duração: **70 Horas**

Associado à UC141_2: Abastecer e repor mercadorias nas pequenas lojas e negócios ambulantes.

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

- | | Código |
|---|---------------|
| ■ UNIDADE FORMATIVA 1: TÉCNICAS BÁSICAS DE ABASTECIMENTO E REPOSIÇÃO NO COMERCIO | UF217 |
| ■ UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA, HIGIENE E PROTEÇÃO AMBIENTAL NA VENDA AMBULANTE E NO LOCAL | UF214 |

UNIDADE FORMATIVA 1: UF217 – Técnicas básicas de abastecimento e reposição no comércio (40 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Aplicar técnicas básicas de compras, abastecimento e inventário de mercadorias num pequeno negócio comercial identificando técnicas de negociação, selecção e avaliação dos fornecedores.

- CA 1.1. Explicar as funções e a necessidade de reposição, fornecimento, colocação das mercadorias na prateleira ou ponto de venda.
- CA 1.2. Argumentar a importância e implicações de uma adequada selecção dos fornecedores, identificando as variáveis que se devem avaliar como preço, qualidade, pagamento, condições e prazos de entrega assim como sua influência no resultado do negócio.
- CA 1.3. Num caso prático em que se proporciona informação sobre as necessidades de compra numa pequena loja e diferentes ofertas de fornecedores para o fornecimento de um determinado material ou produto:
- Identificar e seleccionar os possíveis fornecedores.
 - Identificar os factores chaves de cada uma das ofertas: preço, qualidade, condições e prazos de entrega, garantias, serviços adicionais, forma de pagamento e outros.
 - Fazer as encomendas e determinar os procedimentos e as condições de compra.
- CA 1.4. Explicar o momento em que deve ser realizada a reposição de mercadorias evitando a ruptura de *stock*.
- CA 1.5. Descrever o conceito de inventário e explicar sua finalidade.
- CA 1.6. Num caso prático, realizar um inventário contando visualmente as unidades e/ou usando um equipamento para contar ou aplicativo informático correspondente de forma eficaz.

C2: Colocar e organizar os distintos tipos de produtos em estantes, expositores e mobiliário específico do ponto de venda respeitando as características das mercadorias, normas de conservação e de SHST.

- CA 2.1. Explicar a importância de realizar a reposição e rotação dos produtos no seu lugar de localização, controlando a data de validade e o lote.
- CA 2.2. Explicar os critérios de classificação e localização de mercadorias no armazém.
- CA 2.3. Num caso prático em que se dão instruções para a reposição de diferentes tipos de produtos:
- Identificar o lugar e disposição dos produtos.
 - Determinar a equipa e normas de manipulação dos produtos necessários.
 - Simular a colocação dos produtos na prateleira interpretando com rapidez e certeza

as instruções de colocação recebidas.

- Utilizar com destreza o equipamento de identificação e etiquetagem para a leitura de códigos de barras dos produtos.

C3: Interpretar as informações contidas nas etiquetas e manusear equipamentos de etiquetar mercadorias com destreza e eficácia, respeitando as instruções do fabricante.

CA 3.1. Descrever as informações contidas nas etiquetas mais utilizadas e relacioná-las com os tipos de mercadorias.

CA 3.2. A partir de distintos casos de etiquetas e códigos de barra de produtos, interpretar as informações contidas sobre o manuseamento e a conservação e distinguir pelo menos:

- Lote
- Ponto de origem
- Condições de conservação
- Data de validade, entre outros.

CA 3.3. Num ponto de venda simulado, usar o equipamento de identificação para a leitura de etiquetas de código de barras de produtos.

C4: Aplicar técnicas de embalagem em função das características dos diferentes tipos de mercadorias para posterior transporte, utilizando de forma eficiente os materiais necessários.

CA 4.1. Descrever os passos e as técnicas básicas de embalagem e acondicionamento dos produtos numa base comercial.

CA 4.2. Explicar a importância das embalagens e acondicionamento na conservação e transporte das mercadorias.

CA 4.3. Identificar materiais, pacotes e embalagens normalmente utilizados de acordo com a finalidade dos mesmos, tipo de produto, características e imagem comercial que se pretende transmitir.

CA 4.4. Identificar e explicar as características das embalagens dos produtos alimentares.

CA 4.5. Argumentar a importância de realizar a embalagem de forma ordenada, otimizando o material necessário e as vantagens de dispor de um lugar de trabalho limpo e organizado.

CA 4.6. A partir de uma listagem de diferentes produtos que se pretende embalar e transportar em diferentes meios:

- Seleccionar a técnica de embalagem em função das características do produto.
- Seleccionar o tipo e quantidade de material para embalar eficazmente o produto.
- Aplicar eficazmente as técnicas de embalagem.
- Simular a apresentação do produto embalado.

C5: Preparar as encomendas de acordo com os diferentes tipos de requisições, tanto de forma manual como mecânica, aplicando os critérios de etiquetagem, peso, volume e visibilidade dos produtos ou mercadorias.

CA 5.1. Interpretar as informações contidas nas requisições de natureza distinta recebidas das empresas ou armazéns.

CA 5.2. Interpretar as indicações, simbologia e recomendações básicas na manipulação, conservação e embalagem de pedidos de mercadorias/produtos de natureza distinta.

CA 5.3. Aplicar as medidas e normas de pesagem e acondicionamento de mercadorias, utilizando os equipamentos adequados de acordo com as normas de SHST.

CA 5.4. Em distintos casos práticos de preparação de encomendas:

- Seleccionar o tipo de embalagem em quantidade e forma estabelecidas.
- Aplicar os procedimentos de agrupamento mais adequados seguindo a unidade de pedido.
- Utilizar o equipamento de embalagem, etiquetagem e pesagem adequado.

- Preparar a encomenda.
- Aplicar medidas e normas de segurança, higiene e saúde retirando os resíduos produzidos na preparação e embalagem.

C6: Transportar mercadorias em condições de segurança, garantindo o seu perfeito estado de conservação e cumprindo a normativa de prevenção de riscos.

- CA 6.1.** Transportar mercadorias em condições de segurança de acordo com a tipologia e características dos mesmos.
- CA 6.2.** Carregar e descarregar mercadorias em condições de total segurança e respeitando a normativa de prevenção de riscos profissionais.
- CA 6.3.** Definir as condições óptimas de transporte dos produtos alimentares (temperatura, recipientes entre outras), para que seja preservada a qualidade do produto alimentar para o consumidor final.
- CA 6.4.** Manter as mercadorias em perfeito estado de conservação.

Conteúdos:

1. A função das compras nos pequenos negócios.

- 1.1. A importância das compras.
- 1.2. Processo de identificação e selecção dos fornecedores.
- 1.3. Negociação das condições de compra e pagamento.

2. Técnicas básicas de abastecimento e reposição de produtos.

- 2.1. A importância da reposição, rotação e controlo dos produtos nos pequenos negócios.
- 2.2. Critérios de reposição e rotação dos produtos.
- 2.3. Colocação e disposição de produtos/mercadorias no armazém comercial.
- 2.4. Conceito, finalidade e realização do inventário nos pequenos negócios.
- 2.5. Controlo de *stock* no pequeno negócio.
- 2.6. Procedimentos de recepção e entrega de mercadorias

3. Técnicas de embalagem e etiquetagem de produtos.

- 3.1. Normativa sobre etiquetagem e embalagem.
- 3.2. Etiquetagem de diferentes produtos: Informações que devem conter.
- 3.3. Tipologia de embalagens e acondicionamento.
- 3.4. A etiquetagem e embalagem dos produtos alimentares.
- 3.5. Importâncias da embalagem no transporte e acondicionamento dos produtos.
- 3.6. Adequações das tipologias de embalagem a diferentes tipos de produtos.
- 3.7. Embalagem manual e mecânico.

4. Preparação de encomendas.

- 4.1. O processo de preparação de pedidos.
- 4.2. Tipos de mercadorias/produtos, características, tipos de pedido, unidade de pedido e embalagem.
- 4.3. Documentações básicas na preparação de pedidos.
- 4.4. Controlo de preparação de pedidos.
- 4.5. Métodos e tempo de preparação de pedidos. Equipa de pesagem e preparação de pedidos.
- 4.6. Verificação do pedido. Registo e comprovação dos pedidos.
- 4.7. Interpretação de simbologia básica na apresentação e manipulação de produtos/mercadorias.
- 4.8. Colocação e disposição de produtos/mercadorias na unidade de pedido.
- 4.9. Finalização do pedido: Apresentação e embalagem para seu transporte e entrega.

5. Transporte de mercadorias.

5.1. Transporte de mercadorias.

5.2. Técnicas de transporte, conservação e manuseio de produtos alimentares.

UNIDADE FORMATIVA 2: UF214 – Segurança, higiene e protecção ambiental na venda ambulante e no local (30 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Reconhecer e aplicar as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénico-sanitária e a protecção ambiental nas operações de venda.

- CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénico-sanitárias e de protecção ambiental de cumprimento obrigatório relacionadas com a actividade comercial ambulante e no local.
- CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e segurança dos consumidores, originadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviço e nos hábitos de trabalho.
- CA 1.3. Identificar os requisitos higiénico-sanitários que as instalações e os equipamentos de comércio ambulante devem cumprir.
- CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal.
- CA 1.5. Supervisionar o estado do ponto de venda no que tangem as normas de qualidade e protecção ambiental.
- CA 1.6. Num caso prático de realização de actividade comercial ambulante ou no local:
 - Identificar as situações de risco mais frequentes no desempenho dessa actividade.
 - Propor medidas adequadas às situações identificadas.

C2: Identificar a problemática ambiental originada nas actividades comerciais e o controlo dos resíduos produzidos.

- CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com sua origem, estado, reciclagem e necessidade de depuração.
- CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade comercial.
- CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos, contaminantes e outras afecções originadas pela actividade do comércio.

C3: Adoptar as medidas de segurança nas situações de trabalho da actividade comercial garantindo a sua integridade e dos clientes.

- CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade comercial.
- CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e do plano de segurança relativos a: direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em caso de acidente e de emergência.
- CA 3.3. Identificar e aplicar medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, como a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, aviso e alarme, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.

C4: Aplicar técnicas de limpeza, higiene e ordem nos pontos de venda mantendo um ambiente seguro e atractivo.

- CA 4.1. Seleccionar os produtos de limpeza e desinfecção a utilizar descrevendo as suas aplicações e utilidades, riscos no uso e formas de utilização.
- CA 4.2. Explicar as técnicas de limpeza de superfícies, mobiliárias e expositores.
- CA 4.3. Descrever os diferentes tipos de resíduos e lixos que se produzem no estabelecimento comercial indicando a sua forma correcta de eliminação.
- CA 4.4. Realizar actividades de limpeza e manutenção do ponto de venda, seleccionando os produtos e materiais mais idóneos em cada caso.

CA 4.5. Identificar os riscos mais frequentes para a saúde na reposição e colocação repetitiva de mercadorias e produtos.

CA 4.6. Num caso prático de arrumação e manuseamento de produtos num ponto de venda:

- Distinguir as normas de qualidade higiénico-sanitária aplicáveis aos diferentes tipos de produtos.
- Propor medidas de protecção ambiental nas operações do ponto de vendas.

Conteúdos:

1. Normas higiénico sanitárias e de protecção ambiental aplicáveis às actividades comerciais

- 1.1. Importância e aplicação das medidas higiénico-sanitárias e protecção ambiental no comércio ambulante;
- 1.2. Normas higiénico-sanitárias obrigatórias nas actividades comerciais;
- 1.3. Requisitos legais relativos à segurança, higiene e protecção ambiental necessários para abertura de um comércio ambulante;
- 1.4. Eliminação de resíduos, acondicionamento e embalagens nos pequenos negócios ambulantes e pequenas lojas.

2. Segurança e situações de emergência na actividade comercial

- 2.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, os equipamentos, a maquinaria e o pequeno material característicos da actividade comercial;
- 2.2. Medidas de prevenção e protecção: em instalações, na utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual: tipos, adequação e normativa;
- 2.3. Regulamento e plano de segurança nos negócios ambulantes;
- 2.4. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, aviso e alarmes. Incêndios. Fuga de gases. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiros socorros.

3. Limpeza e higiene no ponto de venda

- 3.1. Limpeza e desinfeção do ponto de venda. Conceito e níveis de limpeza;
- 3.2. Processos de limpeza: desinfeção, esterilização, desinfestação e desratização;
- 3.3. Técnicas de limpeza dos equipamentos no posto de venda. Produtos e métodos de limpeza;
- 3.4. Tipos de resíduos e lixo derivados da actividade da venda;
- 3.5. Tratamento dos resíduos e lixo derivados da actividade da venda.
- 3.6. Identificação e utilização de materiais para limpeza do ponto de venda.

4. Aplicação das normas de segurança, higiene e protecção ambiental nas actividades de transporte de mercadorias, elementos móveis e na manipulação de cargas.

- 4.1. Acidentes e riscos habituais no transporte de mercadorias e na preparação de encomendas, reposição de produtos e manipulação manual de cargas.
- 4.2. Prevenção de riscos laborais aplicáveis às operações de montagem de elementos expositores.
- 4.3. Posturas corporais adequadas e recomendações básicas para a prevenção de lesões na reposição de produtos e na manipulação manual de cargas.
- 4.4. Equipas de protecção individual.

Outras capacidades associadas ao módulo

- Atitude positiva;
- Diligência;
- Comportamento pró-activo;
- Conhecimento do negócio;
- Dinamismo;
- Preventiva;

- Responsabilidade no Trabalho;
- Respeito e reconhecimento das normas e da hierarquia no trabalho.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF4: TÉCNICAS BÁSICAS DE MONTAGEM, ORGANIZAÇÃO E ANIMAÇÃO DO PONTO DE VENDA

Código: **MF142_2**

Nível: **2**

Duração: **70 Horas**

Associado à UC142_2: Montar, organizar e animar o ponto de venda no local ou ambulante.

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

	Código
■ UNIDADE FORMATIVA 1: TÉCNICAS BÁSICAS DE MONTAGEM, ORGANIZAÇÃO E ANIMAÇÃO DO PONTO DE VENDA	UF218
■ UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA, HIGIENE E PROTEÇÃO AMBIENTAL NA VENDA AMBULANTE E NO LOCAL	UF214

UNIDADE FORMATIVA 1: UF218 – Técnicas básicas de montagem, organização e animação do ponto de venda(40 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Transportar e manter os elementos móveis próprios dos pontos de venda em condições de segurança, garantindo o seu perfeito estado de conservação e cumprindo a normativa de prevenção de riscos.

- CA 1.1. Transportar os elementos que compõem o ponto de venda, tais como a estrutura, lonas, pinças, tabuleiros e acessórios em condições de segurança e com as condições adequadas à tipologia e características dos mesmos.
- CA 1.2. Carregar e descarregar os elementos móveis em condições de total segurança e respeitando a normativa de prevenção de riscos profissionais.
- CA 1.3. Descrever os regulamentos do estacionamento de veículos demonstrando sensibilidades pelas actividades de terceiros.
- CA 1.4. Manter os elementos que compõem o ponto de venda, em perfeito estado de conservação.

C2: Realizar operações de montagem, desmontagem e conservação de estruturas e equipamentos dos pontos de venda móveis assim como dos elementos e expositores utilizados habitualmente na exposição e apresentação dos produtos no ponto de venda, desenvolvendo pequenas reparações dos mesmos quando necessário e respeitando as normas de saúde, higiene, prevenção de riscos e protecção do ambiente.

- CA 2.1. Identificar as zonas autorizadas para a montagem de um estabelecimento de venda ambulante.
- CA 2.2. Explicar os critérios que se devem ter em conta para a localização de um ponto de venda ambulante.
- CA 2.3. Utilizar com agilidade e segurança as ferramentas auxiliares manuais, como martelo, chave de fenda, pinça ou outros e eventualmente pequenas ferramentas eléctricas, na montagem e desmontagem de estruturas válidas para ponto de venda móvel.
- CA 2.4. Montar, desmontar elementos e expositores utilizados habitualmente na exposição e apresentação dos produtos no ponto de venda.
- CA 2.5. Realizar pequenas reparações de montagem e manutenção nos pontos de venda.
- CA 2.6. Manter e cuidar dos equipamentos, e aproveitar os meios utilizados no processo, evitando os custos e desgaste desnecessários.

C3: Aplicar técnicas de organização e implantação no ponto de venda em função de critérios comerciais, estéticos e das características e as normas de conservação e arrumação dos produtos.

- CA 3.1. Classificar os produtos em famílias observando a normativa vigente.
- CA 3.2. Descrever os produtos e lugares de localização que tem mais risco de furto, assim como os sistemas de segurança e anti-roubo mais utilizados habitualmente nos negócios.
- CA 3.3. Identificar critérios físicos, estéticos e comerciais que determinam a colocação dos produtos nos diferentes lugares e posições no ponto de venda.
- CA 3.4. Identificar os efeitos que produzem no cliente os diferentes modos de localização dos produtos e/ ou serviços no ponto de venda.
- CA 3.5. Descrever diferentes comportamentos e hábitos de clientes – tipo no ponto de venda físico.
- CA 3.6. A partir de um caso prático de um estabelecimento comercial, e tendo em conta cartazes informativos, produtos e mobiliário:
 - Distinguir as zonas frias e quentes do mesmo;
 - Propor um método para aquecer as zonas frias;
 - Organizar a distribuição e colocação dos produtos aplicando critérios comerciais e estéticos, comprovando o estado do mobiliário;
 - Supervisionar o estado dos cartazes informativos e as mensagens que se querem transmitir, aplicando a normativa vigente.
- CA 3.7. Mostrar sensibilidade e gosto nas decorações e colocação dos produtos e equipamentos.
- CA 3.8. Diferenciar os critérios físicos e comerciais, nomeadamente usados na colocação de produtos nas prateleiras em vários níveis, áreas e forma de exposição.

C4: Aplicar as técnicas de embalagem e acondicionamento adaptadas aos diferentes tipos de produtos e aplicando critérios comerciais e estéticos.

- CA 4.1. Identificar o tipo de embalagem segundo os tipos de produto, as características do mesmo e a imagem que se quer transmitir da empresa.
- CA 4.2. Detalhar os meios necessários para a embalagem de diferentes produtos.
- CA 4.3. Explicar a importância da embalagem em relação à venda e imagem que se pretende transmitir.
- CA 4.4. Identificar materiais e pacotes comumente utilizados de acordo com o tipo de produto, características e imagem comercial que se pretende transmitir.
- CA 4.5. Definir as características estéticas e de protecção que deve ter a embalagem dos produtos.
- CA 4.6. Dados alguns produtos, materiais de embalagem e decoração, e caracterizada a imagem do negócio que se quer transmitir, realizar a embalagem desses produtos.

Conteúdos:

1. Transporte, montagem, desmontagem e manutenção dos pontos de venda móveis

- 1.1. Zonas autorizadas para venda ambulante;
- 1.2. Critérios de localização de pontos de venda ambulante;
- 1.3. Transporte de elementos do ponto de venda – carregamento e descarregamento;
- 1.4. Identificação e uso de ferramentas auxiliares manuais;
- 1.5. Montagem e desmontagem de estruturas e expositores;
- 1.6. Reparação e manutenção das estruturas e equipamentos dos pontos de venda;
- 1.7. Regulamentos do código de conduta municipal aplicável ao comércio ambulante.

2. Técnicas, mobiliário e equipamentos básicos de organização de produtos na superfície comercial

- 2.1. Mobiliário e elementos expositivos: Tipologia e funcionalidade;
- 2.2. Características do mobiliário comercial. Seleccionar a localização do mobiliário;

- 2.3. Manipulação e montagem do mobiliário e elementos expositivos básicos;
- 2.4. Funções da prateleira: Níveis de exposição;
- 2.5. Colocação e exposição do produto.

3. Animação básica no ponto de venda

- 3.1. Tipologia de lojas e superfícies comerciais;
- 3.2. Distribuição física de zonas nos estabelecimentos comerciais;
- 3.3. Zonas e secções habituais;
- 3.4. Localização e colocação dos produtos no ponto de venda: critérios físicos, estéticos e comerciais;
- 3.5. Sistemas de vigilância e segurança patrimonial;
- 3.6. Factores básicos de animação no ponto de venda: mobiliário, decoração, iluminação, cor, som, sinalização e outros;
- 3.7. Presença visual dos produtos na prateleira: Colocação do produto; Informação do produto no estabelecimento; Normativa sobre informação dos preços;
- 3.8. Zonas frias e quentes nos estabelecimentos;
- 3.9. Promoções e produtos líderes, produtos de marca, produtos sazonais e permanentes;
- 3.10. A publicidade no ponto de venda;
- 3.11. Elementos de comunicação visuais: Expositores, Cartazes, *Displays*, Letreiros luminosos;
- 3.12. Principais tipos de cartazes. Técnicas básicas de rotulação.

4. Técnicas de embalagem comercial de produtos

- 4.1. Função e tipos de embalagem atractivos e seguros;
- 4.2. Técnicas de embalagem. Utilização de materiais para a embalagem;
- 4.3. Optimização de uso de materiais: eficiência e qualidade;
- 4.4. Colocação de adornos adequados a cada campanha e tipo de produto.

UNIDADE FORMATIVA 2: UF214 – Segurança, higiene e protecção ambiental na venda ambulante e no local (30 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Reconhecer e aplicar as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénico-sanitária e a protecção ambiental nas operações de venda.

- CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénico-sanitárias e de protecção ambiental de cumprimento obrigatório relacionadas com a actividade comercial ambulante e no local.
- CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e segurança dos consumidores originadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviço e nos hábitos de trabalho.
- CA 1.3. Identificar os requisitos higiénico-sanitários que as instalações e os equipamentos de comércio ambulante devem cumprir.
- CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal.
- CA 1.5. Supervisionar o estado do ponto de venda no que tangem às normas de qualidade e protecção ambiental.
- CA 1.6. Num caso prático de realização de actividade comercial ambulante ou no local:
 - Identificar as situações de risco mais frequentes no desempenho dessa actividade;
 - Propor medidas adequadas às situações identificadas.

C2: Identificar a problemática ambiental originada nas actividades comerciais e o controlo dos resíduos produzidos.

- CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com sua origem, estado, reciclagem e necessidade de depuração.
- CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade comercial.
- CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos, contaminantes e outras afecções originadas pela actividade do comércio.

C3: Adoptar as medidas de segurança nas situações de trabalho da actividade comercial garantindo a sua integridade e dos clientes.

- CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade comercial.
- CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e do plano de segurança relativos a: direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em caso de acidente e de emergência.
- CA 3.3. Identificar e aplicar medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, como a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, aviso e alarme, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.

C4: Aplicar técnicas de limpeza, higiene e ordem nos pontos de venda mantendo um ambiente seguro e atractivo.

- CA 4.1. Seleccionar os produtos de limpeza e desinfecção a utilizar descrevendo a suas aplicações e utilidades, riscos no uso e formas de utilização.
- CA 4.2. Explicar as técnicas de limpeza de superfícies, mobiliárias e expositores.
- CA 4.3. Descrever os diferentes tipos de resíduos e lixos que se produzem no estabelecimento comercial indicando a sua forma correcta de eliminação.
- CA 4.4. Realizar actividades de limpeza e manutenção do ponto de venda, seleccionando os produtos e materiais mais idóneos em cada caso.

CA 4.5. Identificar os riscos mais frequentes para a saúde na reposição e colocação repetitiva de mercadorias e produtos.

CA 4.6. Num caso prático de arrumação e manuseamento de produtos num ponto de venda:

- Distinguir as normas de qualidade higiénico-sanitária aplicáveis aos diferentes tipos de produtos;
- Propor medidas de protecção ambiental nas operações do ponto de vendas.

Conteúdos:

1. Normas higiénico sanitárias e de protecção ambiental aplicáveis às actividades comerciais

- 1.1. Importância e aplicação das medidas higiénico-sanitárias e protecção ambiental no comércio ambulante;
- 1.2. Normas higiénico-sanitárias obrigatórias nas actividades comerciais;
- 1.3. Requisitos legais relativos à segurança, higiene e protecção ambiental necessários para abertura de um comércio ambulante;
- 1.4. Eliminação de resíduos, acondicionamento e embalagens nos pequenos negócios ambulantes e pequenas lojas;

2. Segurança e situações de emergência na actividade comercial

- 2.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, os equipamentos, a maquinaria e o pequeno material, característicos da actividade comercial;
- 2.2. Medidas de prevenção e protecção: em instalações, na utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual: tipos, adequação e normativa;
- 2.3. Regulamento e plano de segurança nos negócios ambulantes;
- 2.4. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, aviso e alarmes. Incêndios. Fuga de gases. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiros socorros;

3. Limpeza e higiene no ponto de venda

- 3.1. Limpeza e desinfeção do ponto de venda. Conceito e níveis de limpeza;
- 3.2. Processos de limpeza: desinfeção, esterilização, desinfestação e desratização;
- 3.3. Técnicas de limpeza dos equipamentos no posto de venda. Produtos e métodos de limpeza;
- 3.4. Tipos de resíduos e lixos derivados da actividade da venda;
- 3.5. Tratamento dos resíduos e lixo derivados da actividade da venda;
- 3.6. Identificação e utilização de materiais para limpeza do ponto de venda;

4. Aplicação das normas de segurança, higiene e protecção ambiental nas actividades de transporte de mercadorias, elementos móveis e na manipulação de cargas

- 4.1. Acidentes e riscos habituais no transporte de mercadorias e na preparação de encomendas, reposição de produtos e manipulação manual de cargas;
- 4.2. Prevenção de riscos laborais aplicáveis às operações de montagem de elementos expositores;
- 4.3. Posturas corporais adequadas e recomendações básicas para a prevenção de lesões na reposição de produtos e na manipulação manual de cargas;
- 4.4. Equipas de protecção individual;

Outras capacidades associadas ao módulo

- Ordem e sistematização;
- Criatividade;
- Diligência;
- Dinamismo;
- Aspectos estéticos na apresentação de espaços comerciais;
- Rigor/Disciplinada;

- Preocupação pelos detalhes.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		MT_COM001
Nível: 2	Duração indicativa: 240 Horas	
Associado a todas as Unidades de Competência		

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Realizar a venda de distintos tipos de produtos e serviços a clientes aplicando técnicas que favoreçam as relações cordiais e de confiança.

- CA 1.1. Adotar as atitudes que devem desenvolver um vendedor nas relações comerciais para a venda presencial.
- CA 1.2. Realizar demonstrações de produtos a clientes adotando uma atitude de confiança e refutar as objecções aplicando a argumentação de vendas e técnicas de refutação de objecções.
- CA 1.3. Elaborar os recibos e facturas, adequados a distintas operações de venda, calculando o valor do preço de venda.
- CA 1.4. Aplicar técnicas de persuasão de vendas adicionais, substitutivas e/ou complementarias.
- CA 1.5. Adotar uma atitude resolutiva perante queixas e sugestões oferecendo resoluções no nível de sua responsabilidade e aplicando procedimentos internos da organização.

C2: Realizar operações de cobrança e registo de operações de venda manuseando com destreza a caixa e o terminal do ponto de venda.

- CA 2.1. Realizar distintas operações com TPV assim como de outros equipamentos de registo e cobrança, realizando nomeadamente:
 - Cobrança em efectivo;
 - Devolução em efectivo;
 - Anulação de operações;
 - Introdução de câmbio.
- CA 2.2. Realizar a conferência e fecho de caixa.

C3: Informar e atender aos clientes em distintas situações comerciais.

- CA 3.1. Contactar os clientes e manter uma conversação adequada à imagem e procedimentos da organização.
- CA 3.2. Controlar a clareza e precisão na transmissão da informação com os clientes/consumidores.
- CA 3.3. Expressar-se de forma oral com um grupo ou uma relação de comunicação em que intervêm mais de dois interlocutores.

C4: Colaborar em distintas operações de montagem, reposição, implantação e animação de pontos de venda para que o estabelecimento esteja em condições para desenvolver a venda.

- CA 4.1. Colaborar na montagem do ponto de venda.
- CA 4.2. Ajudar nas operações da montagem de mobiliário, utensílios e outros instrumentos necessários para a venda.
- CA 4.3. Colaborar na selecção e aplicação dos meios decorativos adequados segundo o tipo de loja e o comércio ambulante.

C5: Colaborar nas compras e reposição de mercadorias de uma pequena loja ou de um negócio ambulante.

- CA 5.1. Ajudar no abastecimento do negócio preenchendo a documentação necessária e cumprindo a normativa higiénico-sanitária.

- CA 5.2. Calcular os movimentos de existências em armazém a partir da informação de produtos recebidos e expedidos.
- CA 5.3. Elaborar as fichas de armazém e notas de entrega correspondentes às existências expedidas.
- CA 5.4. Realizar a embalagem de produtos com diferentes tipos de materiais de embalagem e adornos.
- CA 5.5. Colaborar na contagem de mercadorias e na realização de inventário.

Conteúdos:

1. Operações de venda

- 1.1. Realização de vendas;
- 1.2. Identificação de necessidades de clientes;
- 1.3. Aplicação de técnicas de venda e refutação de objecções;
- 1.4. Adaptação e adopção de atitudes facilitadoras de compra;
- 1.5. Elaboração da documentação comercial: facturas e recibos.

2. Operações de caixa e cobrança

- 2.1. Cálculo de importe e preço final de venda ao público;
- 2.2. Manuseamento do TPV;
- 2.3. Cobrança e pagamento de operações;
- 2.4. Conferência de caixa.

3. Informação e atenção ao cliente

- 3.1. Atenção a clientes;
- 3.2. Resolução de queixas e sugestões na venda;
- 3.3. Aplicação de técnicas de comunicação a clientes.

4. Operações auxiliares de venda no contexto real de trabalho

- 4.1. Montagem do ponto de venda;
- 4.2. Aprovisionamento e armazenagem;
- 4.3. Reposição de mercadorias;
- 4.4. Animação do ponto de venda.

Outras capacidades associadas ao módulo

- Amabilidade e clareza no tratamento com os clientes;
- Atitude positiva,
- Atitude proactiva e de serviço no tratamento com os clientes;
- Autoconfiança;
- Autonomia;
- Capacidade de persuasão;
- Capacidade para assumir riscos;
- Conhecimento do negócio;
- Cortesia e educação;
- Criatividade;
- Diligência no trabalho;
- Dinamismo;
- Empatia;
- Escuta activa;
- Identificação e valorização dos critérios e a importância da qualidade de serviço;

- Integridade, confidencialidade e responsabilidade das informações processadas e no manuseamento de dinheiro;
- Ordem e sistematização;
- Orientação ao negócio;
- Persistência/Tenacidade;
- Preocupação com os detalhes;
- Preocupação pela satisfação dos clientes;
- Preocupação pelos aspectos estéticos na apresentação de espaços comerciais;
- Respeito e reconhecimento das normas e da hierarquia no trabalho;
- Responsabilidade no trabalho;
- Rigor e disciplina;
- Sentido de responsabilidade;
- Valorização do rigor e precisão nas informações.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovadas nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

