

**PERFIL PROFISSIONAL**  
**EMPREGADO/A COMERCIAL**

**ÁREA DE ACTIVIDADE** - **COMÉRCIO**

**OBJECTIVO GLOBAL** - **Executar tarefas relacionadas com a venda de produtos e/ou serviços, em estabelecimentos comerciais, de acordo com procedimentos pré-estabelecidos, tendo em vista a satisfação dos clientes.**

**SAÍDA(S) PROFISSIONAL(IS)** - **Empregado/a Comercial**

**ACTIVIDADES**

- 1. Analisar a informação acerca dos produtos e/ou serviços comercializados no ponto de venda de modo a poder responder de forma adequada às necessidades dos clientes.**
- 2. Atender clientes, tendo em vista a satisfação das suas necessidades:**
  - 2.1. Acolher o cliente, identificar as suas necessidades, dar indicações sobre a localização dos produtos e acompanhá-lo quando necessário;
  - 2.2. Informar o cliente sobre as características e modos de utilização dos produtos e/ou serviços, bem como sobre as condições de venda e serviços pós-venda.
- 3. Processar a venda de produtos e/ou serviços recorrendo a equipamento informático e outros meios disponíveis:**
  - 3.1. Calcular o valor da venda dos produtos e/ou serviços, tendo em conta preços, promoções, descontos, créditos, devoluções e outras condições a aplicar;
  - 3.2. Preencher a documentação relativa ao processo de venda, nomeadamente, recibos, garantias e outros;
  - 3.3. Cobrar a despesa ao cliente procedendo de acordo com diferentes formas de pagamento, nomeadamente, numerário, cartões de crédito e débito, cheques e vales;
  - 3.4. Embalar o produto, acondicionando-o de forma adequada, e entregá-lo ao cliente ou providenciar, sempre que necessário, pelo seu transporte.
- 4. Controlar a caixa, procedendo à sua abertura e fecho:**
  - 4.1. Proceder à abertura de caixa, contando o dinheiro e outros valores existentes, verificando se o total corresponde ao valor indicado na folha de caixa e providenciando pela existência de trocos;

- 4.2. Proceder ao fecho de caixa, contando o dinheiro e outros valores e preenchendo a folha de caixa com o apuramento dos resultados.
5. **Arrumar o estabelecimento comercial, expondo e repondo os produtos e/ou informação sobre os produtos e/ou serviços nas prateleiras e expositores, de acordo com critérios pré-estabelecidos e providenciar pelas condições ambientais adequadas, nomeadamente, de iluminação, temperatura e limpeza.**
6. **Participar no controlo quantitativo e qualitativo de produtos do estabelecimento comercial:**
  - 6.1. Receber e conferir os produtos e efectuar devoluções quando necessário;
  - 6.2. Colocar as etiquetas nos produtos e sempre que necessário, mecanismos de segurança magnética nos mesmos;
  - 6.3. Participar na elaboração de inventários.
7. **Colaborar no serviço pós-venda, procedendo à troca de produtos e a reembolsos, recebendo e encaminhando as reclamações dos clientes para os serviços competentes e efectuando devoluções, de acordo com situações e critérios pré-estabelecidos.**
8. **Garantir os procedimentos para o arquivo da documentação utilizada.**

## **COMPETÊNCIAS**

### **SABERES**

1. Conhecimentos de língua portuguesa.
2. Conhecimentos de língua inglesa ou francesa adequados à actividade comercial.
3. Noções sobre o sector do comércio.
4. Noções sobre a actividade e funcionamento comercial das empresas.
5. Noções de organização do trabalho, nomeadamente organização e comunicação na empresa e planificação, adaptação e controlo do trabalho.
6. Noções de gestão de stocks e aprovisionamento.
7. Noções de comunicação, promoção e animação do ponto de venda.
8. Conhecimentos de atendimento e venda.
9. Conhecimentos de segurança, higiene e saúde aplicados à actividade profissional.
10. Noções de legislação comercial.
11. Conhecimentos de documentação comercial e preenchimento da documentação relativa ao processo de venda.
12. Conhecimentos de informática enquanto utilizador, nomeadamente de equipamentos e aplicações informáticas específicas da área comercial e de leitura óptica.
13. Conhecimentos de operações de caixa.

14. Noções de cálculo comercial.
15. Noções de legislação laboral.
16. Noções de "merchandising".
17. Noções sobre os produtos, suas características, finalidades, modos de utilização, especificações e critérios de classificação.
18. Noções sobre manuseamento, armazenamento e conservação de produtos.

### **SABERES-FAZER**

1. Aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da actividade comercial.
2. Identificar as características, finalidades, modos de utilização, especificações e critérios de classificação dos produtos e/ou serviços do ramo em que actua.
3. Interpretar listagens de produtos e/ou serviços, os respectivos preços e outros documentos respeitantes à actividade comercial.
4. Utilizar as técnicas de venda no atendimento de clientes.
5. Utilizar as técnicas do serviço pós-venda, nomeadamente as relativas a troca de produtos e a reembolsos.
6. Aplicar as operações de cálculo comercial no processamento da venda de produtos e/ou serviços.
7. Identificar os documentos comerciais e utilizar os relativos ao processo de venda.
8. Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações específicas da área comercial, nomeadamente os de leitura óptica.
9. Utilizar os procedimentos relativos às operações de caixa.
10. Aplicar as técnicas de exposição que valorizem os produtos e/ou serviços no ponto de venda.
11. Aplicar as técnicas de controlo de stocks, inventariação e registo de produtos.
12. Aplicar as competências linguísticas na comunicação em língua portuguesa.
13. Aplicar as competências linguísticas na comunicação em língua francesa ou inglesa adequadas à actividade comercial.
14. Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde da actividade comercial e as respeitantes aos produtos comercializados.

### **SABERES-SER**

1. Manter organizado o posto de trabalho de forma a responder às solicitações dos clientes.
2. Facilitar o relacionamento com interlocutores diferenciados.
3. Gerir o tempo em função do fluxo de clientes.
4. Adotar comportamentos assertivos na relação com os públicos.
5. Adaptar a linguagem às características dos interlocutores.

6. Integrar as normas de segurança, higiene e saúde da actividade comercial e as respeitantes aos produtos comercializados, no exercício das suas funções.
7. Colaborar na resolução de problemas.
8. Demonstrar disponibilidade para a inovação e para a aprendizagem ao longo da vida.

## **FORMAÇÃO PROFISSIONAL - ÁREAS TEMÁTICAS**

### **DOMÍNIO SÓCIO-CULTURAL**

- Segurança, higiene e saúde no trabalho
- Desenvolvimento pessoal, profissional e social
- Legislação laboral e da actividade profissional
- Comunicação oral e escrita em língua portuguesa
- Comunicação oral e escrita em língua inglesa ou francesa
- Informática na óptica do utilizador

### **DOMÍNIO CIENTÍFICO-TECNOLÓGICO**

- Caracterização do sector do comércio
- Actividade e funcionamento comercial das empresas
- Organização e comunicação na empresa e planificação, adaptação e controlo do trabalho
- Gestão de stocks e aprovisionamento
- Comunicação, promoção e animação do ponto de venda
- Atendimento e venda
- Relacionamento interpessoal e gestão de conflitos
- Legislação comercial
- Documentação comercial
- Equipamentos e aplicações informáticas utilizados na área comercial
- Operações de caixa
- Cálculo comercial
- Organização e exposição dos produtos e/ou serviços no ponto de venda
- Características, utilização, armazenamento e conservação de produtos

**Ø Obs.** Os cursos de formação profissional nesta área devem integrar uma componente teórica e uma componente prática a desenvolver em contexto de formação e em contexto real de trabalho.