

PERFIL PROFISSIONAL
TÉCNICO/A COMERCIAL (CAIXEIRO/A)

ÁREA DE ACTIVIDADE	- COMÉRCIO
OBJECTIVO GLOBAL	- Vender produtos e/ou serviços em estabelecimentos comerciais, tendo em vista a satisfação dos clientes.
SAÍDA(S) PROFISSIONAL(IS)	- Técnico/a Comercial (Caixeiro/a)

ACTIVIDADES

- 1. Estudar os produtos e/ou serviços da empresa, caracterizar o tipo de clientes e recolher informação sobre a concorrência e o mercado em geral, de forma a responder adequadamente às necessidades dos clientes.**
- 2. Atender e aconselhar clientes, tendo em vista a sua fidelização e 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. Apresentar os produtos e/ou serviços, suas características e modos de utilização, indicando e demonstrando, quando necessário, as potencialidades dos mesmos e informar os clientes sobre as condições de venda e serviço pós-venda;
 - 2.3. Aconselhar o cliente na compra, orientando-o na sua escolha e apresentando alternativas ao produto e/ou serviço, quando necessário.
- 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. Participar na organização e animação do estabelecimento comercial:

- 5.1. Participar na criação de um ambiente atractivo do estabelecimento, expondo e repondo os produtos e informação sobre os produtos e/ou serviços nas prateleiras e expositores, de acordo com técnicas de exposição que os valorizem, e providenciando pelas condições ambientais adequadas, nomeadamente, de iluminação, temperatura e limpeza;
- 5.2. Participar no desenvolvimento de acções de animação no ponto de venda, com vista à promoção e divulgação de produtos e/ou serviços.

6. Efectuar o 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. Efectuar o controlo de existências, providenciando pela reposição de faltas;
- 6.4. Participar na elaboração de inventários.

7. Colaborar na definição e composição do sortido, apresentando propostas, tendo em conta, nomeadamente a procura dos clientes e a existência de novos produtos e/ou serviços no mercado.

8. Assegurar o serviço pós-venda, recebendo e analisando reclamações com vista à sua resolução, procedendo à troca de produtos e a reembolsos, tratando de devoluções e de outras situações colocadas pelos clientes.

9. Proceder à organização da documentação relativa ao processo de venda:

- 9.1. Garantir os procedimentos para o arquivo da documentação utilizada.
- 9.2. Elaborar e manter actualizadas as fichas de clientes.

COMPETÊNCIAS

SABERES

1. Conhecimentos de língua portuguesa.
2. Conhecimentos de língua inglesa adequados à actividade comercial.
3. Noções de língua francesa ou outra língua estrangeira adequadas à actividade comercial.
4. Conhecimentos sobre o sector do comércio.
5. Conhecimentos sobre a actividade e funcionamento comercial das empresas.

6. Conhecimentos de organização do trabalho, nomeadamente organização e comunicação na empresa e planificação, adaptação e controlo do trabalho.
7. Noções de análise de mercado.
8. Conhecimentos de "merchandising".
9. Conhecimentos de logística, nomeadamente de gestão de stocks e aprovisionamento.
10. Conhecimentos de comunicação, promoção e animação do ponto de venda.
11. Conhecimentos de atendimento e venda.
12. Conhecimentos de segurança, higiene e saúde aplicados à actividade profissional.
13. Noções de legislação comercial.
14. Noções de legislação laboral.
15. Conhecimentos de documentação comercial e preenchimento da documentação relativa ao processo de venda.
16. Conhecimentos de informática enquanto utilizador, nomeadamente, de equipamentos e aplicações informáticas específicas da área comercial e de leitura óptica.
17. Conhecimentos de operações de caixa.
18. Conhecimentos de cálculo comercial.
19. Conhecimentos sobre técnicas de argumentação.
20. Noções de relacionamento interpessoal nomeadamente as que visam ultrapassar as situações de conflito.
21. Conhecimentos sobre os produtos, suas características, finalidades, modos de utilização, especificações e critérios de classificação.
22. Conhecimentos 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. Identificar o tipo de cliente e de mercado em que a empresa actua, através de observação directa ou por consulta a várias fontes.
4. Utilizar técnicas de recolha de informação sobre a concorrência e sua actuação tendo em vista a análise de mercado.
5. Interpretar listagens de produtos e/ou serviços, os respectivos preços e outra documentação respeitante à actividade comercial.
6. Utilizar as técnicas de venda no atendimento de clientes.
7. Utilizar as técnicas do serviço pós-venda, nomeadamente as relativas a troca de produtos e a reembolsos.

8. Aplicar as operações de cálculo comercial no processamento da venda de produtos e/ou serviços.
9. Aplicar as técnicas de "merchandising" na organização e animação do ponto de venda.
10. Identificar os documentos comerciais e utilizar os relativos ao processo de venda.
11. Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações específicas da área comercial nomeadamente os de leitura óptica.
12. Utilizar os procedimentos relativos às operações de caixa.
13. Aplicar as técnicas de controlo de stocks, inventariação e registo de produtos.
14. Aplicar as competências linguísticas na comunicação em língua portuguesa.
15. Aplicar as competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e francesa ou outra língua estrangeira adequadas à actividade comercial.
16. Utilizar as técnicas de argumentação no atendimento de clientes.
17. 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. Demonstrar disponibilidade e cortesia no 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 da sua função.
7. Tomar iniciativa 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 e francesa ou outra língua estrangeira.
- 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
- Análise de mercado
- Logística - Gestão de stocks e aprovisionamento
- Comunicação, promoção e animação do ponto de venda
- Atendimento e venda
- Relacionamento interpessoal e gestão de conflitos
- Técnicas de argumentação
- Legislação comercial
- Documentação comercial
- Equipamentos e aplicações informáticas utilizados na área comercial
- Operações de caixa
- Cálculo comercial
- "Merchandising"
- Características, utilização, armazenamento e conservação de produtos

➤ **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.

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO - 3