

PERFIL PROFISSIONAL
TÉCNICO/A DE VENDAS

ÁREA DE ACTIVIDADE - **COMÉRCIO**

OBJECTIVO GLOBAL - **Promover e efectuar a venda de produtos e/ou serviços, através de contactos estabelecidos com clientes, com vista à sua satisfação.**

SAÍDA(S) PROFISSIONAL(IS) - **Técnico/a de Vendas**

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. Preparar acções de venda, em função dos objectivos e da política da empresa:**
 - 2.1. Analisar informação sobre os clientes, procurando caracterizar o seu perfil e detectar as suas necessidades e motivações para a compra;
 - 2.2. Preparar as visitas a efectuar, o itinerário de deslocação, os objectivos das mesmas e o portfólio de produtos a apresentar.
- 3. Promover e efectuar a venda de produtos e/ou serviços junto dos clientes, tendo em vista a satisfação das suas necessidades:**
 - 3.1. Apresentar o produto e/ou serviço, referindo as suas vantagens e características, demonstrando quando necessário as potencialidades do mesmo e informando sobre o serviço pós-venda;
 - 3.2. Negociar preços, modalidades de pagamento e condições de venda dos produtos e/ou serviços em função de parâmetros pré-estabelecidos;
 - 3.3. Registrar a encomenda, formalizar o contrato quando necessário, transmitir a encomenda efectuada pelos clientes aos serviços competentes e assegurar que tudo decorrerá conforme o acordado com o cliente.
- 4. Assegurar o serviço de apoio ao cliente:**
 - 4.1. Colaborar com o cliente no "merchandising", dando sugestões sobre a exposição dos produtos, com vista à optimização da sua venda;

4.2. Manter o cliente informado e prestar esclarecimentos, nomeadamente, sobre o serviço pós-venda, novos produtos e promoções, procurando a resolução de problemas e a fidelização do cliente.

5. Organizar a informação decorrente da sua actividade:

5.1. Elaborar relatório de visita, segundo as normas da empresa, identificando o cliente, o motivo e o resultado da mesma, e preencher a documentação administrativa referente à deslocação;

5.2. Organizar e gerir os ficheiros dos clientes de modo a manter actualizada a informação sobre os resultados da sua actividade.

6. Colaborar na angariação de novos clientes, identificando e localizando potenciais clientes e oportunidades de negócio, transmitindo esta informação à empresa.

**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 comercio.
5. Conhecimentos sobre a actividade e funcionamento comercial das empresas.
6. Conhecimentos de informática enquanto utilizador, nomeadamente, de equipamentos e aplicações informáticas específicas da área comercial.
7. Conhecimentos de organização do trabalho, nomeadamente organização e comunicação na empresa e planificação, adaptação e controlo do trabalho.
8. Conhecimentos de análise de mercado.
9. Conhecimentos de "marketing".
10. Conhecimentos de "merchandising".
11. Noções de logística, nomeadamente de gestão de stocks e aprovisionamento.
12. Noções de comunicação, promoção e animação do ponto de venda.
13. Conhecimentos aprofundados de venda.
14. Conhecimentos de técnicas de negociação.
15. Conhecimentos de técnicas de argumentação.
16. Noções de relacionamento interpessoal nomeadamente as que visam ultrapassar as situações de conflito.
17. Conhecimentos de segurança, higiene e saúde aplicados à actividade profissional.
18. Noções de legislação comercial.
19. Noções de legislação laboral.

20. Conhecimentos da tipologia e do preenchimento de documentação comercial relativa ao processo de venda.
21. Conhecimentos de cálculo comercial.
22. Conhecimentos sobre os produtos, suas características, finalidades, modos de utilização, especificações e critérios de classificação.
23. 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 da observação directa ou por consulta a várias fontes.
4. Utilizar as técnicas de análise de mercado na recolha de informação sobre a concorrência e sua actuação.
5. Identificar e utilizar informação sobre os mercados, produtos e/ou serviços e actuação da concorrência.
6. Identificar as necessidades e motivações dos clientes para a compra.
7. Identificar os diferentes tipos de documentos comerciais e utilizar os relativos à sua actividade profissional.
8. Interpretar listagens de produtos e/ou serviços, os respectivos preços e outra documentação respeitante à actividade comercial.
9. Utilizar as Tecnologias de Informação e Comunicação necessárias ao desenvolvimento da sua actividade profissional.
10. Utilizar as técnicas de venda, na promoção e comercialização de produtos e/ou serviços.
11. Utilizar as técnicas de argumentação e negociação com vista à concretização da venda dos produtos e/ou serviços.
12. Aplicar as competências linguísticas na comunicação em língua portuguesa.
13. Aplicar as competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e francesa ou outra língua estrangeira adequadas à actividade comercial.
14. Identificar e localizar potenciais clientes e oportunidades de negócio na sua área de intervenção.
15. Aplicar as operações de cálculo comercial no processamento da venda de produtos e/ou serviços.

16. Utilizar as técnicas de organização e exposição para aconselhamento dos clientes na apresentação de produtos e/ou serviços.
17. Identificar as características do funcionamento do armazém e respectiva logística.
18. Aconselhar o cliente sobre as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes aos produtos comercializados.
19. Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à sua actividade profissional.

SABERES-SER

1. Gerir o tempo em função do plano de trabalho.
2. Adaptar-se a diferentes situações e contextos.
3. Demonstrar disponibilidade e cortesia no relacionamento com interlocutores diferenciados.
4. Demonstrar capacidade de persuasão junto dos clientes.
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 actividade profissional.
7. Demonstrar disponibilidade para a inovação e para a aprendizagem ao longo da vida.
8. Tomar a iniciativa na resolução de problemas.

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
- "Marketing"
- Comunicação e promoção da venda
- Técnicas de argumentação e negociação
- Legislação comercial

- Documentação comercial
- "Merchandising"
- Cálculo comercial
- Características, utilização, armazenamento e conservação de produtos
- Logística
- Relacionamento interpessoal e gestão de conflitos
- Equipamentos e aplicações informáticas utilizados na área comercial

➤ **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