



Programa PPT  
Português para Todos

## MANUAL DE PORTUGUÊS TÉCNICO

Área de Educação e Formação

Comércio

UFCD

PT 1 – Português Técnico aplicado à Área  
do Comércio  
(código SGFOR 09097AE)

25 horas



## Ficha Técnica

Propriedade	Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP
Título	Manual de Português Técnico aplicado à área do Comércio
Coordenação técnico-pedagógica	Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP Departamento de Formação Profissional
Autor	Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins António Ricardo Dália de Sousa
Edição	Setembro 2009

## Índice

<b>1. Objectivos</b>	<b>4</b>
<b>2. Estrutura curricular da UFCD PT1</b>	<b>5</b>
<b>3. Metodologias de formação</b>	<b>6</b>
<b>4. Conteúdos de formação</b>	<b>7</b>
• Unidade temática 1 - <i>Stocks e Merchandising</i>	7
• Unidade temática 2 - Atendimento	19
• Unidade temática 3 - Serviço pós-venda	24
• Unidade temática 4 - Documentação comercial	27
<b>5. Fichas de trabalho</b>	<b>34</b>
<b>6. Prova de avaliação final (Modelo)</b>	<b>67</b>

## 1. OBJECTIVOS

O presente Manual integra os termos técnicos aplicados à área do Comércio, particularmente, às saídas profissionais de empregado comercial, técnico de vendas, operador de armazenagem, vitrinista, técnico de *marketing* e técnico de logística.

A UFCD de Português Técnico aplicada à área do Comércio (25 h), cujo objecto pedagógico passa pelo presente Manual, tem por finalidade a integração dos públicos imigrantes no mercado de trabalho do sector do Comércio.

### Objectivos

- Reconhecer os termos técnicos em língua portuguesa associados às actividades de armazém e *merchandising*.
- Reconhecer os termos técnicos em língua portuguesa relativos ao processo de atendimento.
- Reconhecer os termos técnicos em língua portuguesa relativos ao serviço pós-venda.
- Reconhecer os termos técnicos em língua portuguesa relativos à documentação comercial.

## 2. ESTRUTURA DA UFCD PT 1

### UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO PT3

Duração de Referência\*

<b>Unidade Temática 1</b>	<b><i>Stocks e Merchandising</i></b> 1.1 Armazém 1.2 Encomendas 1.3 Espaço de venda 1.4 Acções promocionais	<b>11 horas</b>
<b>Unidade Temática 2</b>	<b>Atendimento</b> 2.1 Atendimento no ponto de venda 2.2 Atendimento telefónico	<b>8 horas</b>
<b>Unidade Temática 3</b>	<b>Serviço Pós-Venda</b> 3.1 Garantias 3.2 Devoluções 3.3 Reclamações	<b>3 horas</b>
<b>Unidade Temática 4</b>	<b>Documentação Comercial</b> 4.1 Documentos comerciais 4.2 Correspondência comercial 4.3 Arquivo comercial	<b>2 horas</b>
<b>Prova de Avaliação Final</b>		<b>1 hora</b>

\* A carga horária apresentada, com excepção da respeitante à Prova de Avaliação Final, serve apenas de referência, sendo ajustável a cada grupo de formandos, de modo a assegurar a aquisição das competências preconizadas para este efeito, tendo em vista garantir a aquisição das competências definidas para a UFCD.

### 3. METODOLOGIA DA FORMAÇÃO

A metodologia da UFCD de *Português Técnico aplicado à área do Comércio* deverá ser centrada no formando, enquanto principal responsável pela gestão das suas próprias aprendizagens, privilegiando-se, deste modo, as actuais correntes de pedagogia activa.

O formador deverá, então, assumir-se como o facilitador das aprendizagens, procedendo a uma intervenção pedagógica diferenciada, focalizada no apoio e no acompanhamento da progressão de cada formando.

Os processos formativos devem respeitar o ritmo individual de cada indivíduo, o que estimulará o desenvolvimento das capacidades de autonomia, iniciativa e auto-aprendizagem, indispensáveis à plena integração dos públicos imigrantes na sociedade portuguesa.

Preconiza-se, assim, uma metodologia activa e participativa baseada em exposições ilustradas com exemplos concretos, com recurso a exercícios práticos e dinâmicas de grupo.

A abordagem/aprofundamento dos temas deverá ser ajustada aos interesses e necessidades dos formandos.

O formador deverá fomentar a dinâmica de grupo, através da exploração de materiais didácticos, em suportes diversificados, recorrendo a técnicas que favoreçam a interacção e a entreajuda dos formandos, potenciadoras da aquisição da terminologia técnica do sector do comércio, através de um conjunto diversificado de instrumentos pedagógicos, nomeadamente, fichas de trabalho e exercícios práticos, que integrem imagens e esquemas, bem como do desenvolvimento de competências pessoais.

No final desta UFCD, os formandos deverão ser submetidos a uma prova de avaliação final, com a duração de 60 minutos, no sentido de validar as competências adquiridas no domínio do português técnico aplicado à área do comércio.

O sucesso das técnicas e estratégias pedagógicas aplicadas no decurso da formação está associado à capacidade do formador em proceder às necessárias adaptações, decorrentes das especificidades de cada grupo de formandos.

## 4. CONTEÚDOS DE FORMAÇÃO

### UNIDADE TEMÁTICA 1

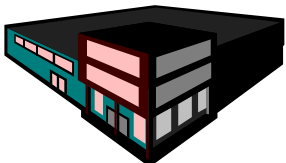
### Stocks e Merchandising

Programa PORTUGAL ACOLHE  
Português Técnico

Área de Formação  
Comércio

#### Objectivos Específicos

- Identificar os principais termos técnicos relativos aos conceitos e equipamentos de armazém e às tarefas associadas à actividade de armazenagem.
- Reconhecer a terminologia técnica associada à gestão de stocks e à elaboração de encomendas.
- Reconhecer a terminologia técnica associada ao espaço físico de um ponto de venda e aos aspectos complementares ao seu funcionamento.
- Reconhecer a terminologia técnica associada aos diferentes tipos de acções de promoção num ponto de venda.




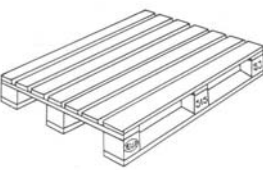
Subunidades Temáticas		Conteúdos programáticos
Ref.	Designação / Objectivos Específicos	
1.1.	<b>Armazém</b>  Identificar os principais termos técnicos relativos aos conceitos e equipamentos de armazém e às tarefas associadas à actividade de armazenagem.	<b>Armazém</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação de instalações e equipamentos               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Armazém</li> <li>- Embalagem</li> <li>- Caixa</li> <li>- Palete</li> <li>- Empilhador</li> <li>- Porta paletes</li> <li>- Contentor</li> <li>- Roll cage</li> <li>- Estantes</li> </ul> </li> <li>• Identificação da organização e fluxos do armazém               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepção de mercadorias</li> <li>- Expedição</li> <li>- Armazenamento</li> <li>- Recolha / picking</li> <li>- Zona de devoluções</li> <li>- Conferência de produtos</li> <li>- Cross-docking</li> </ul> </li> </ul>
1.1		Termos Técnicos
		* <b>Armazém</b>



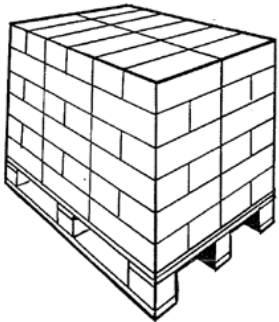
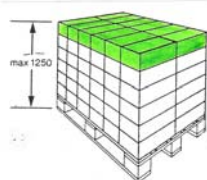
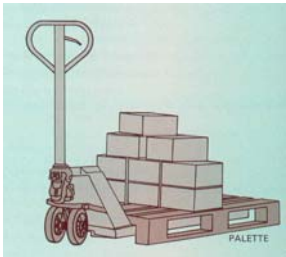
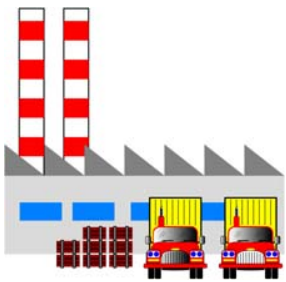
1.1		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Camião</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Caixa de transporte</li><li>* Embalagem</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Conferência de produtos</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Codificação de produtos</li><li>* Código de barras</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Arrumar</li><li>* Entregas</li><li>* Embalagem frágil</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Empilhador</li><li>* Monta-cargas</li></ul>







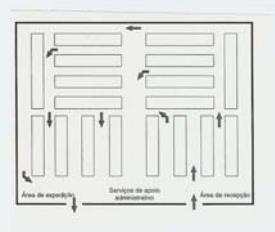




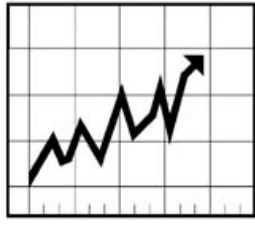
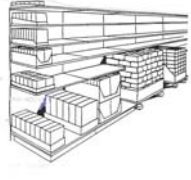
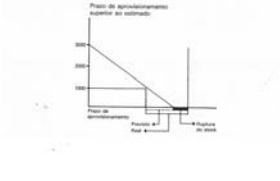

1.1		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Armazenar mercadoria</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Transporte</li><li>* Cargas</li><li>* Descargas</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Roll-cage</li><li>* Contentor</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Palete</li><li>* Euro-paleta ( 1,20 m x 0,80 m )</li><li>* Paleta industrial (1m x 1,20m)</li><li>* Estrado</li></ul>



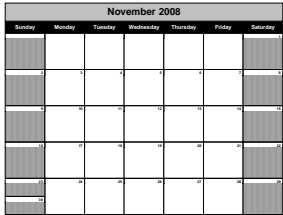

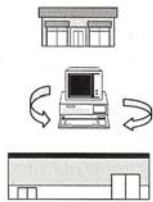
1.1		Termos Técnicos
		<p>✱ <b>Palete cheia</b></p>
		<p>✱ <b>Altura da paleta</b> ✱ <b>Fiada (cor verde)</b></p>
		<p>✱ <b>Porta-paletes</b></p>
		<p>✱ <b>Zona de expedição de mercadorias</b></p>

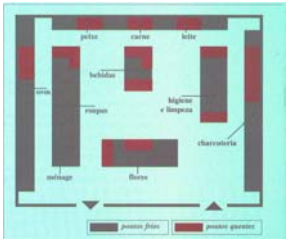


1.1		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Zona de recepção de mercadorias</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Estanteria</li> <li>* Estantes</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cross-docking - conceito de armazém como ponto de transição de mercadoria, sem necessidade de armazenar, para imediata expedição dos produtos para as lojas</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Portas de recepção de mercadoria</li> <li>* Portas de expedição de mercadoria</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Lay-out de armazém</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Embalagem de transporte</li> <li>* Unidade mínima de compra (u.m.c.)</li> <li>* Shrink</li> </ul>


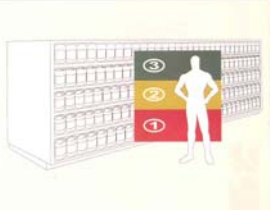
Subunidades Temáticas		Conteúdos programáticos
Ref.	Designação / Objectivos Específicos	
1.2.	<b>Encomendas</b>  Reconhecer a terminologia técnica associada à gestão de stocks e à elaboração de encomendas.	<b>Encomendas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informações de <i>stock</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Stocks</i></li> <li><i>Stock</i> médio</li> <li>Planeamento de encomendas</li> <li>Prazo de entrega / <i>lead time</i></li> <li>Encomenda mínima</li> <li>Pico de vendas</li> <li>Ruptura de <i>stocks</i></li> </ul> </li> <li>Aprovisionamento</li> </ul>
1.2		Termos Técnicos
		<p>★ <b>Stock</b></p> <p>(quantidade de produtos disponível num determinado espaço - loja, armazém - num determinado momento temporal)</p>
		<p>★ <b>Pico de vendas</b></p> <p>(período em que vende mais um produto)</p>
		<p>★ <b>Rotura/ruptura de stock</b></p> <p>(falta de produto num determinado momento)</p>
		<p>★ <b>Stock de segurança</b></p> <p>(nível de stock que a empresa deve ter de forma a evitar roturas/Rupturas de stocks, tendo em conta os consumos previstos e os prazos de entrega por parte do fornecedor)</p>
		<p>★ <b>Stock médio</b></p> <p>(valor calculado para um determinado período de tempo, que resulta do total de <i>stock</i> existente a dividir pelo número de dias do referido período)</p>





1.2		Termos Técnicos
		<p>✱ <b>Planeamento de encomendas</b> (calendário com os dias de encomendas aos fornecedores, de acordo com a respectiva importância)</p>
		<p>✱ <b>Prazo de entrega (lead-time)</b> (tempo de entrega da mercadoria após a encomenda feita)</p>
	<p><b>Encomenda</b></p> <p>Quantidade _____</p> <p>Valor mínimo: 2</p>	<p>✱ <b>Encomenda mínima</b> (valor mínimo para uma encomenda ser aceite pelo fornecedor - valor total da encomenda ou valor por produto)</p>
		<p>✱ <b>Aprovisionamento</b> (acto de gerir os stocks através do processo de encomendas e controlo dos stocks em armazém e/ou loja)</p>

Subunidades Temáticas		Conteúdos programáticos
Ref.	Designação / Objectivos Específicos	
<b>1.3.</b>	<p><b>Espaço de venda</b></p> <p>Reconhecer a terminologia técnica associada ao espaço físico de um ponto de venda e aos aspectos complementares ao seu funcionamento.</p>	<p><b>Espaço de venda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificação do espaço de venda <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrada</li> <li>Balcão</li> <li>Caixas de saída / check-out</li> <li>Linear</li> <li>Topo de gôndola</li> <li>Ilhas</li> <li>Frentes / facings</li> <li>Organização de loja / lay-out</li> <li>Corredores</li> <li>Montra</li> <li>Secções</li> <li>Circulação / fluxos de loja</li> <li>Pontos frios / zonas frias</li> <li>Pontos quentes / zonas quentes</li> <li>Apresentação de produtos horizontal</li> <li>Apresentação de produtos vertical</li> <li>Níveis de exposição (olhos, mãos e chão)</li> </ul> </li> <li>Sinalética <ul style="list-style-type: none"> <li>Etiqueta de preço</li> <li>Cartaz promocional</li> <li>Pendurante</li> <li>Cartaz de preço</li> </ul> </li> </ul>
<b>1.3</b>		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Lay-out loja</b> (forma de colocação das prateleiras, ilhas e das secções numa loja)</li> <li>* <b>Circulação / fluxos de loja</b> (movimento de clientes na loja)</li> <li>* <b>Pontos quentes / zonas quentes (cor vermelha)</b> (locais em que a exposição é privilegiada e de fácil visualização dos produtos)</li> <li>* <b>Pontos frios / zonas frias (cor verde)</b> (locais de exposição de produtos, sem grande destaque)</li> <li>* <b>Corredores</b> (zonas livres entre as prateleiras de passagem de clientes)</li> </ul>






1.3		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Topo de gôndola (vista lateral)</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Ilha promocional</b> (produtos expostos no meio de um corredor na loja, com carácter pontual, ligado a uma temática, época sazonal)</li> <li>* <b>Ilha de produtos</b> (produtos expostos no meio de um corredor na loja, com carácter permanente)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Secções</b> (grupo de produtos com características comuns reconhecidos pelo público (talho, peixaria, frutaria, ...))</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Preço especial</b> (preço com desconto e abaixo do preço normal)</li> <li>* <b>Destaque</b> (espaço privilegiado dado a um produto, no linear ou no topo)</li> <li>* <b>Topo de gôndola (visto de frente)</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Exposição de produtos na vertical</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Exposição de produtos na horizontal</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Linear</b> (exposição dos produtos na prateleira)</li> <li>* <b>Frentes de produtos / facings</b> (n.º visível de embalagens/caixas, garrafas colocadas na prateleira)</li> <li>* <b>Níveis de exposição de produtos</b> (olhos - 3. verde; mãos - 2. amarelo e chão - 1. vermelho)</li> </ul>





1.3		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Montra</b> (local de exposição virado para o exterior da loja, visível pelo público.)</li> <li>* <b>Exposição na montra</b> (produtos colocados no espaço da loja com determinada comunicação para o público)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Etiqueta de preço</b></li> <li>* <b>Cartaz de preço</b></li> <li>* <b>Informação de preço</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Cartaz</b></li> <li>* <b>Pendurante - cartaz com fixação no tecto ou em local afim</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Etiqueta de preço</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Cartaz de pé</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Entrada de loja</b></li> </ul>





Subunidades Temáticas		Conteúdos programáticos
Ref.	Designação / Objectivos Específicos	
<b>1.4.</b>	<b>Acções promocionais</b>  Reconhecer a terminologia técnica associada aos diferentes tipos de acções de promoção num ponto de venda.	<b>Acções promocionais</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de promoções <ul style="list-style-type: none"> <li>- Degustação</li> <li>- Reduções de preços</li> <li>- Amostras / brindes</li> <li>- Oferta de produtos</li> <li>- Folhetos promocionais</li> <li>- P.L.V. (publicidade no ponto de venda)</li> </ul> </li> <li>• Intervenientes e meios <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promotor/a</li> <li>- Repositor/a</li> <li>- Bancada</li> </ul> </li> </ul>
<b>1.4</b>		<b>Termos Técnicos</b>
		* <b>Promotora</b>
		* <b>Degustação</b>
		* <b>Promotor</b>



1.4		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✱ <b>Bancada</b> (mesa ou balcão de apoio para colocar os produtos, folhetos informativos, brindes e outros objectos de apoio a uma acção de formação)</li> <li>✱ <b>Oferta de produtos</b> (acto de dar produtos ou brindes numa compra ou numa acção de venda)</li> <li>✱ <b>Ofertas/brindes</b> (produtos a serem dados ao cliente, na compra de um ou mais produto à venda numa loja)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✱ <b>Reposição</b> (acto de colocar produtos nas prateleiras/topos/ilhas, de forma a manter um nível adequado de produtos numa prateleira, topo de gôndola e ilha e evitar roturas de stocks)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✱ <b>Folhetos promocionais</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✱ <b>Repositor(a)</b> (pessoa que repõe os stocks nas prateleiras/topos/ilhas)</li> </ul>

## UNIDADE TEMÁTICA 2




## Atendimento

Programa PORTUGAL ACOLHE  
Português Técnico






Área de Formação  
Comércio

### Objectivos Específicos


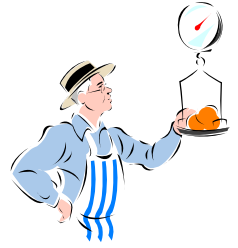




- Reconhecer a terminologia técnica associada aos processos de atendimento a clientes num espaço de venda.
- Identificar a terminologia técnica associada à linguagem comercial utilizada nos contactos telefónicos.

Subunidades Temáticas		Conteúdos programáticos
Ref.	Designação / Objectivos Específicos	
<b>2.1.</b>	<b>Atendimento no ponto de venda</b>  Reconhecer a terminologia técnica associada aos processos de atendimento a clientes num espaço de venda	<b>Atendimento no ponto de venda</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acolhimento</li> <li>• Ciclo de Venda</li> <li>• Despedida</li> </ul>
<b>2.1</b>		Termos Técnicos
		* Carrinho de compra
		* Cesto de compra
		* Check-out/POS








2.1		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Caixa / máquina registadora</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Leitor óptico</li></ul> <p>(sistema de leitura dos códigos de barras dos produtos, que identificam os produtos e respectivos preços)</p>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Tapete rolante</li></ul> <p>(zona deslizante por onde passam os produtos para registo de compra, por parte da empregada da loja)</p>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Entrega ao domicílio</li><li>* Entrega a casa</li><li>* Entregas</li><li>* Estafeta</li></ul> <p>(pessoa que efectua entregas de produtos ao domicilio)</p>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Cliente/consumidor(a)</li></ul> <p>(quem compra)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Efectuar as compras</li></ul> <p>(acto de comprar)</p>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Escolher produtos</li><li>* Seleccionar produtos</li><li>* Auto-serviço / self-service</li></ul>



2.1		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Fila / bicha</b> (conjunto de pessoas a aguardar pela sua vez para serem atendidas numa loja)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Pesar</b> (avaliar o peso de um produto)</li> <li>* <b>Balança</b> (aparelho para avaliar o peso de um produto)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Atendimento</b></li> <li>* <b>Atendimento personalizado</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Pagar em numerário / a dinheiro</b></li> <li>* <b>Pagamento por cheque</b></li> <li>* <b>Pagamento por cartão</b></li> <li>* <b>Pagamento incluindo vales de desconto/títulos de refeição</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Embalar</b></li> <li>* <b>Encher o saco</b></li> <li>* <b>Expedir</b></li> <li>* <b>Arrumar</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Saco de compras</b></li> </ul>



2.1		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Numerário/dinheiro</b></li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Pagamento multibanco</b></li><li>* <b>Cartão de débito</b></li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Pagamento por cheque</b></li><li>* <b>Cheque</b></li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Cartão de crédito/Visa/Master Card</b></li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Fazer compras</b></li></ul>



2.2		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Ligação telefónica</b></li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Atendimento telefónico</b></li><li>* <b>Conversa telefónica</b></li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Telefone</b></li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Registo de mensagem</b></li><li>* <b>Anotar</b></li><li>* <b>Assunto</b></li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Ficheiro de números de telefone</b></li></ul>

### UNIDADE TEMÁTICA 3



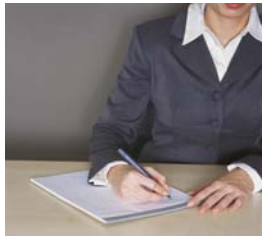
### Serviço Pós-Venda

Programa PORTUGAL ACOLHE  
Português Técnico

Área de Formação  
Comércio


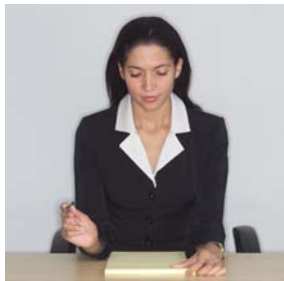
#### Objectivos Específicos

- Reconhecer a terminologia técnica associada à informação a prestar a clientes, relativamente a garantias.
- Identificar a terminologia técnica associada ao procedimento de devolução de produtos por clientes.
- Identificar a terminologia técnica relativa ao tratamento de reclamações de clientes.




Subunidades Temáticas		Conteúdos programáticos
Ref.	Designação / Objectivos Específicos	
<b>3.1.</b>	<b>Garantias</b>  Reconhecer a terminologia técnica associada à informação a prestar a clientes, relativamente a garantias.	<b>Garantias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preenchimento de uma garantia <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantia</li> <li>- Carimbo da firma vendedora</li> </ul> </li> <li>• Informação útil a prestar</li> </ul>
<b>3.1</b>		Termos Técnicos
		* <b>Garantia</b>
		* <b>Carimbo da firma</b>
		* <b>Preenchimento de uma garantia</b>





Subunidades Temáticas		Conteúdos programáticos
Ref.	Designação / Objectivos Específicos	
<b>3.2.</b>	<b>Devoluções</b>  Identificar a terminologia técnica associada ao procedimento de devolução de produtos por clientes.	<b>Devoluções</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimento de uma devolução<ul style="list-style-type: none"><li>- Devoluções/trocas</li><li>- Ficha de devolução</li></ul></li></ul>
<b>3.2.</b>		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Produtos a devolver</b></li><li>* <b>Produtos para troca</b></li><li>* <b>Devoluções</b></li><li>* <b>Trocas</b></li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Ficha de devolução</b></li><li>* <b>Preenchimento de uma devolução</b></li></ul>
<b>3.3.</b>	<b>Reclamações</b>  Identificar a terminologia técnica relativa ao tratamento de reclamações de clientes.	<b>Reclamações</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reclamações de clientes<ul style="list-style-type: none"><li>- Intervenientes (reclamante)</li><li>- Procedimento a utilizar</li><li>- Registo da reclamação</li><li>- Livro de reclamações</li></ul></li></ul>



3.3.		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Reclamante</li></ul> <p>(pessoa que faz uma reclamação)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Fazer uma reclamação</li><li>* Reclamação</li></ul> <p>(acto de manifestar o seu desagrado por uma situação de insatisfação do cliente perante um produto, serviço de atendimento ou incumprimento por parte de uma loja)</p>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Registo da reclamação</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Reclamação</li><li>* Livro de reclamações</li></ul> <p>(livro onde um reclamante pode manifestar por escrito a sua insatisfação e que obriga, mais tarde, a uma resposta por escrito de entidade que regula o sector em que se insere a actividade da loja)</p>

## UNIDADE TEMÁTICA 4

## Documentação Comercial

Programa PORTUGAL ACOLHE  
Português Técnico

Área de Formação  
Comércio

### Objectivos Específicos

- Reconhecer a terminologia técnica associada aos principais documentos comerciais.
- Identificar os termos técnicos relativos ao tratamento da correspondência de um estabelecimento comercial.
- Reconhecer a terminologia técnica associada à organização e arquivo comercial.

Subunidades Temáticas		Conteúdos programáticos
Ref.	Designação / Objectivos Específicos	
<b>4.1.</b>	<b>Documentos comerciais</b>  Reconhecer a terminologia técnica associada aos principais documentos comerciais.	<b>Documentos comerciais</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentação de natureza comercial <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nota de encomenda</li> <li>- Guia de transporte/guia de remessa</li> <li>- Recibo / factura</li> <li>- Ficha de cliente</li> <li>- Ficha de fornecedor</li> <li>- Nota de devolução</li> <li>- Nota de débito</li> <li>- Nota de crédito</li> <li>- Ficha de artigo / produto</li> <li>- Guia de entrada</li> <li>- Guia de saída</li> <li>- Ficha de armazém</li> </ul> </li> </ul>
<b>4.1</b>		Termos Técnicos
	<div> <b>Nota de Encomenda</b>   Fornecedor _____ </div>	* <b>Nota de encomenda</b>  (documento onde se registam os pedidos de um ou mais produtos a um fornecedor. Este documento integra o/s produto/s a encomendar, as respectivas quantidades, preços unitários, descontos, IVA, local de entrega e data de entrega, além dos dados gerais das empresas - fornecedor e empresa compradora)
	<div> <b>Guia de Transporte</b>   Origem _____  Destino _____ </div>	* <b>Guia de transporte</b>  (documento de transferência de produtos de uma origem - do fornecedor - para um destino - cliente - com a informação dos produtos e das quantidades)




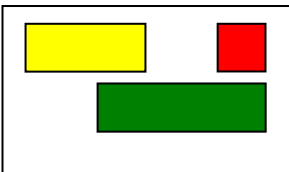


4.1		Termos Técnicos
	<div>Factura/Recibo Nº _____  Cliente _____</div>	<p>✱ Factura/recibo</p> <p>(documento comprovativo do pagamento de um produto, com a informação dos dados gerais dos intervenientes na transacção comercial, a designação do produto, preço de aquisição, valor do IVA e data)</p>
	<div>Ficha de Cliente  Cliente _____</div>	<p>✱ Ficha de cliente</p> <p>(documento onde constam os principais dados de um cliente - designação social, número de contribuinte, morada de entrega, morada dos escritórios, responsáveis, contactos, ...)</p>
	<div>Ficha de Armazém  Produto _____ Código _____</div>	<p>✱ Ficha de armazém</p> <p>(documento onde se regista a designação do produto/material, o respectivo código, o local de arrumação, a data de entrada, prazo de validade, data de saída e existência de stock)</p>
	<div>Ficha de Fornecedor  Fornecedor _____</div>	<p>✱ Ficha de fornecedor</p> <p>(documento onde constam os principais dados de um fornecedor - designação social, número de contribuinte, moradas, responsáveis, contactos, produtos, IVA ...)</p> <p>✱ Nota de devolução</p> <p>(documento para registar o acto de devolução de um produto por um cliente, com a informação da descrição do mesmo, valor, IVA, cliente, datas e quantidades)</p>
	<div>Nota de Débito  Fornecedor _____ Factura Nº _____</div>	<p>✱ Nota de débito</p> <p>(documento de acerto de uma factura, emitida pela entidade adquirente da mercadoria)</p>
	<div>Nota de Crédito  Cliente _____ Factura Nº _____</div>	<p>✱ Nota de crédito</p> <p>(documento de acerto de uma factura, emitida pela entidade vendedora da mercadoria)</p>




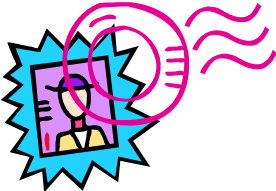
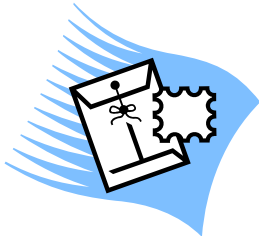


4.1		Termos Técnicos
	<div data-bbox="320 412 611 604"><b>Ficha de Produto</b> Produto _____ Código _____</div>	<p>✱ <b>Ficha de artigo/produto</b></p> <p>(documento com informação dos dados de um artigo/produto com a descrição do artigo, código, código de barras, preço unitário, IVA, número de unidades por caixa e palete, dimensões, peso e prazo de validade)</p>
	<div data-bbox="320 730 611 922"><b>Guia de Entrada</b> Produto _____ Código _____</div>	<p>✱ <b>Guia de entrada</b></p> <p>(documento de entrada de produto em armazém ou loja, com informação do produto, valor unitário, quantidade, IVA e data)</p>
	<div data-bbox="320 1032 611 1225"><b>Guia de Saída</b> Produto _____ Código _____</div>	<p>✱ <b>Guia de saída</b></p> <p>(documento de requisição de um produto para consumo interno ou externo, com a informação do produto, valor unitário, quantidade, IVA e data)</p>
	<div data-bbox="320 1290 611 1697"><b>Guia de Devolução</b> Produto _____ Código _____  Valor _____</div>	<p>✱ <b>Nota de devolução</b> - documento para registar o acto de devolução de um produto por um cliente, com a informação da descrição do mesmo, valor, IVA, cliente, datas e quantidades.</p>






Subunidades Temáticas		Conteúdos programáticos
Ref.	Designação / Objectivos Específicos	
<b>4.2.</b>	<b>Correspondência comercial</b>  Identificar os termos técnicos relativos ao tratamento da correspondência de um estabelecimento comercial.	<b>Correspondência comercial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tratamento da correspondência comercial               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enviar / receber fax</li> <li>- Enviar / receber correio electrónico (e-mail)</li> <li>- Enviar / receber carta</li> <li>- Carta registada</li> <li>- Correio rápido / expresso / azul</li> <li>- Remetente / destinatário</li> </ul> </li> </ul>
<b>4.2</b>		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Enviar um fax</li> <li>* Receber um fax</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Tratamento da correspondência</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Enviar uma carta</li> <li>* Receber uma carta</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Carta</li> <li>* Remetente (espaço amarelo - nome, morada, código postal e localidade de quem envia a carta)</li> <li>* Destinatário (espaço verde - nome, morada, código postal e localidade para quem se envia)</li> <li>* Selo/estampilha (espaço vermelho - valor do custo do envio de uma carta)</li> </ul>






4.2		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Envelope (cor cinzenta)</li><li>* Papel de carta (cor branca)</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Enviar um e-mail</li><li>* Receber um e-mail</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Aparelho de fax</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Selo</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* Envelopes especiais</li></ul>



Subunidades Temáticas		Conteúdos programáticos
Ref.	Designação / Objectivos Específicos	
<b>4.3.</b>	<b>Arquivo comercial</b>  Reconhecer a terminologia técnica associada à organização e arquivo comercial.	<b>Arquivo comercial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organização e arquivo comercial <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arquivo geral</li> <li>- Arquivo temporário</li> <li>- Arquivo morto</li> <li>- Pastas de arquivo</li> <li>- Dossiers</li> <li>- Ficheiros</li> <li>- Caixas de arquivo</li> </ul> </li> </ul>
<b>4.3</b>		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Arquivar</b></li> <li>* <b>Pastas de arquivo</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Ficheiro individual</b></li> <li>* <b>Pasta individual</b></li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Caixa de arquivo</b></li> </ul>



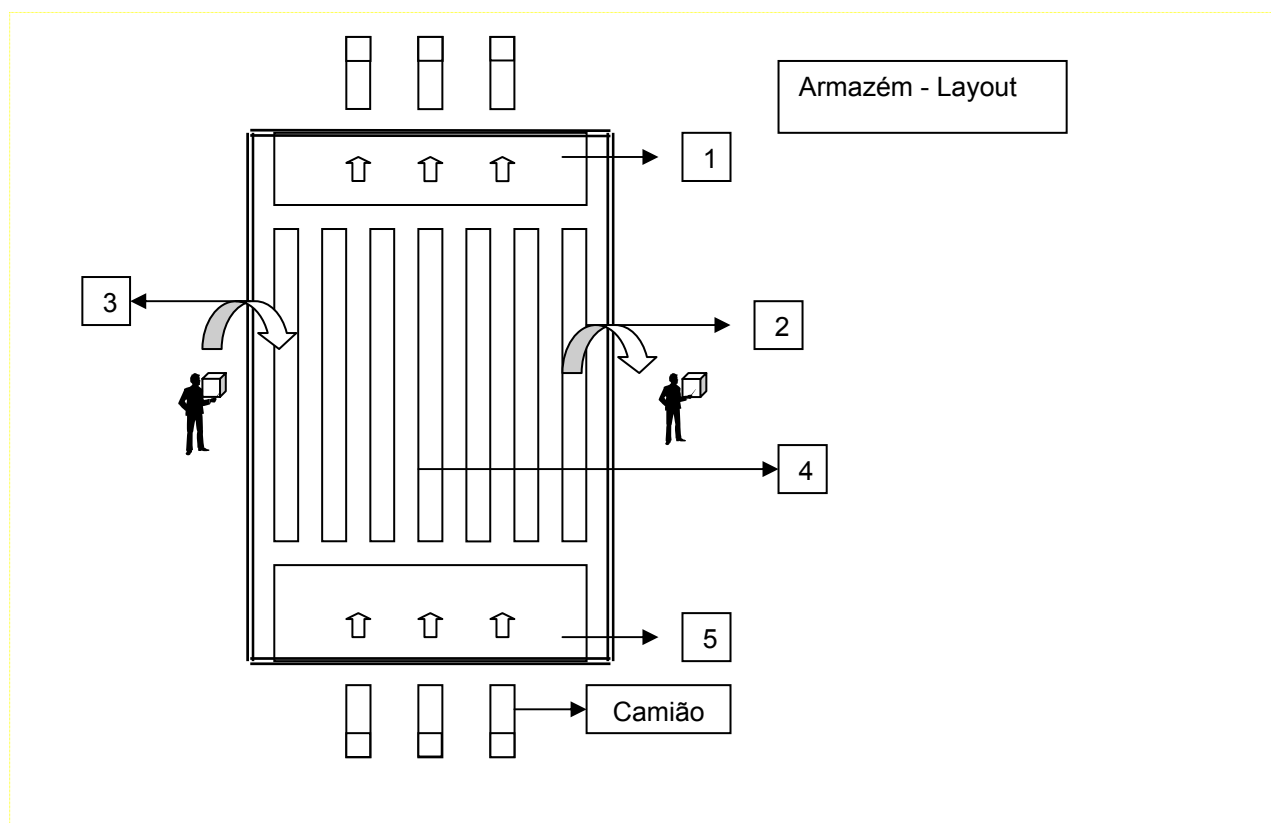
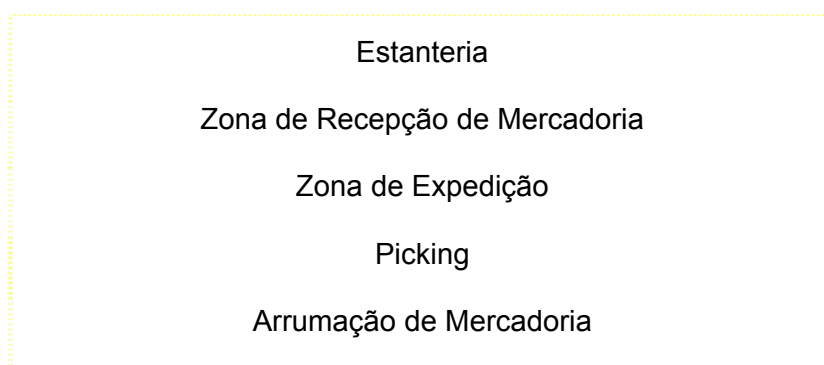


4.3		Termos Técnicos
		<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Arquivo corrente</b> (conjunto de documentos de utilização necessária para a normal actividade da empresa)</li><li>* <b>Classificação de ficheiros</b></li><li>* <b>Arquivo temporário</b> (zona de arquivo com carácter periódico)</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Arquivo geral</b> (conjunto de documentação guardada pela empresa, onde constam os assuntos mais relevantes da actividade da empresa)</li><li>* <b>Arquivo morto</b> (conjunto de documentos onde se encontram documentos não relevantes para a actividade da empresa)</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Arquivos</b></li><li>* <b>Armários de arquivo</b></li></ul>

## 5. FICHAS DE TRABALHO

### FICHA 1

1. A partir dos termos técnicos constantes no quadro seguinte preencha a legenda do desenho desta ficha.



### Legenda

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	



## FICHA 2

1. Preencha a NOTA DE ENCOMENDA com os termos técnicos referidos no quadro seguinte e faça uma encomenda de dois produtos (à sua escolha - código/referência, designação, quantidade a encomendar, preço unitário, total parcial e total da encomenda).

nota de encomenda / prazo de pagamento / prazo de entrega / encomenda n.º / n.º contribuinte / local de entrega / morada / fornecedor

_____				
_____				: 142099
_____ : Empresa a prestar a venda, Lda				
_____ : 505123987 _____ : Pronto Pagamento				
_____ : Rua do Comércio, Nº 123 9876-543 Lisboa Tel: 210 123 456				
_____ : 987 654 321 _____ : 30 Dias.				
_____ : Nossos escritórios				
Código	Designação	Quantidade	Preço Unitário	Total Parcial
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
TOTAL:				_____
_____, ____/____/____.				
_____				
Assinatura				

### FICHA 3

Considere a empresa ARD, Lda, que se dedica comércio de calçado desportivo. No início do passado mês de Outubro possuía em armazém os seguintes artigos:



Quantidade	Referência	Descrição	Preço unitário	Valor
101	HJ 112	Ténis de Corrida	45,00	4545,00
50	SM	Chuteiras	37,50	1875,00
		Total		6420,00

Durante o referido mês, a empresa realizou movimentos que originaram entradas e saídas de mercadorias do armazém:

Dias	Movimentos
2	Compra de 10 pares de ténis HJ 112 a 46,00€ cada um.
5	Venda de 40 chuteiras SM a 70,00€ cada.
8	Venda de 5 pares de ténis HJ 112 a 90,00€ cada.
9	Compra de 22 pares de chuteiras SM a 40,00€ cada.
10	Devolução de um par de ténis HJ 112, comprados no dia 2, por se encontrarem defeituosos.
15	Devolução de 2 pares de chuteiras SM, vendidas no dia 5, por não corresponderem ao pedido.
20	Compra de 13 pares de chuteiras SM a 45,00€ cada e 8 pares de ténis HJ 112 a 48,00€ cada um.



Registe na Ficha de Armazém os dois artigos referidos na situação inicial. Se sentir necessidade poderá utilizar a máquina de calcular.

### Ficha de Armazém

DATA	Movimentos	ENTRADA			SAÍDAS		
		Q	P	Valor	Q	P	Valor

---

## FICHA 4

---



Relacione os vocábulos que se encontram à esquerda com as definições apresentadas à direita

**Aprovisionador**

{ Existência de qualquer artigo ou recurso usado numa organização.

***Cross-Docking***

{ Responsável pela aquisição de equipamentos mercadorias e serviços.

***Stock***

{ Método sem necessidade de armazenar, para expedição imediata para os clientes ou lojas

## FICHA 5



fica-lhe      larga      fica-me      fica-lhe      comprida      de nada  
fica-me      vai levar esta?      ficam-me

Complete o texto apresentado com as palavras que se encontram dentro do rectângulo.

**Dionísia:** Bom dia. Queria uma saia amarela.

**Empregada:** Amarela??? Essa cor já não se usa, além disso essa cor \_\_\_\_\_ mal.

**Dionísia:** \_\_\_\_\_ mal? Mas eu tenho estas calças amarelas e elas \_\_\_\_\_ muito bem.

**Empregada:** Bom...Eu trago uma saia, mas em azul.

**Dionísia:** Não Eu quero uma saia amarela.

**Empregada:** Essa saia \_\_\_\_\_apertada e muito curta. Tenho de trazer o mais \_\_\_\_\_ e mais \_\_\_\_\_.

**Dionísia:** Então? Esta saia \_\_\_\_\_ melhor, não acha?

**Empregada:** Sim \_\_\_\_\_?

**Dionísia:** Sim. Vou levar esta saia. Muito obrigada pelos conselhos.

**Empregada:** \_\_\_\_\_. Bom dia e até à próxima.



## FICHA 6

A Cláudia está na livraria e quer comprar um livro para o seu amigo Ricardo. O Ricardo faz anos amanhã e ela vai à festa dela. Como não sabe que tipo de livros comprar, pede ajuda à empregada.

**Cláudia:** Queria oferecer um livro a um amigo, mas não sei que livro é que vou comprar.

**Empregada:** Este livro aqui é o melhor, neste momento. O livro é de um escritor de romances históricos e as pessoas gostam muito dele. Estamos a vender muito bem.

**Cláudia:** O meu amigo gosta de filmes de aventura e acção. Tem livros policiais recentes?

**Empregada:** Claro que sim. Temos este aqui que é de um escritor americano muito famoso, que escreve livros policiais interessantíssimos.

**Cláudia:** Então vou levar este livro policial. Acho que o meu amigo vai adorar.

**Empregada:** Aqui está. Posso embrulhar o livro?

**Cláudia:** Sim, claro. Queria um papel bonito.

**Empregada:** Com certeza.

### Verdadeiro (V) ou Falso (F)?

V	F	1- A Cláudia quer comprar um presente de aniversário para o seu amigo.
V	F	2- Ela quer oferecer-lhe um CD.
V	F	3- Eles vendem poucos livros de romances históricos.
V	F	4- O amigo da Cláudia gosta de filmes de amor.
V	F	5- Ela vai oferecer um livro policial de um autor famoso.

## FICHA 7



Complete o texto:

**Obras em casa - novos espaços e novos móveis**, com os seguintes termos:

Imagina / há / tem / está a / temos / perde / vai / mudar / ser / ter / vê

**Obras em casa - novos espaços e novos móveis.**

\_\_\_\_\_ quanto tempo \_\_\_\_\_ pensar \_\_\_\_\_ a sua cozinha?

O seu roupeiro \_\_\_\_\_ espaço suficiente? Quanto tempo \_\_\_\_\_ a arrumar as suas roupas?

Quando \_\_\_\_\_ a uma loja, tudo o que \_\_\_\_\_ é muito caro para o seu orçamento!

A senhora \_\_\_\_\_ soluções para o seu espaço e para o seu gosto mas pensa que vai \_\_\_\_\_ caro e que vai \_\_\_\_\_ muito trabalho e confusão!

Visite-nos, nós \_\_\_\_\_ a solução!

(texto reescrito a partir do site <http://www.casatempo.com/>)

---

## FICHA 8

---

Num ponto de venda é essencial criar estímulos aos potenciais clientes. Daí, que o espaço deva ser aproveitado como meio de chamar a atenção.



### 1. A Montra

A montra deverá ser transformada num permanente convite. Colocar uma espécie de cada um dos produtos, num amontoado confuso, é um erro muito comum. A montra não é um catálogo.

### 2. Iluminação deficiente

É desagradável entrar numa loja que se encontra em ambiente de autêntica penumbra. É, certamente, uma péssima primeira impressão. Também o será se, ao entrar, o cliente tiver a sensação que levou com um flash nos olhos, tal a intensidade da luz. No equilíbrio está a virtude, e esse equilíbrio será diferente em cada caso e para cada tipo de produtos ou serviços que se pretende vender.

### 3. Regular a temperatura

Um ponto de venda deverá sempre procurar reter durante o máximo de tempo possível os clientes no seu interior. Se não investir num sistema de climatização adequado, poderá deparar-se com situações em que no interior do seu estabelecimento esteja mais quente do que no exterior, ou vice-versa, o que será um convite à saída...

Após a leitura do texto apresentado, relacione cada elemento da coluna da esquerda com um da coluna da direita.

a) A montra deverá ser...	1. e catálogo.
b) Colocar produtos amontoados...	2. é a decoração do espaço.
c) A iluminação é um dos aspectos ...	3. um meio de chamar a atenção do cliente.
d) Existe diferença entre montra...	4. não atrai a atenção do cliente.
e) O ambiente de uma loja deverá ser acolhedor...	5. de forma a reter o cliente no seu interior o máximo de tempo possível
f) A primeira impressão que o cliente leva da loja...	6. a ter em linha de conta na decoração de uma loja devendo-se encontrar um certo equilíbrio entre a penumbra e o "flash".

a)	
b)	
c)	
d)	
e)	
f)	

---

## FICHA 9

---

Complete o texto apresentado com as palavras que se encontram dentro do rectângulo.

tem / mais alguma coisa / tenho / queria / esta / que canetas / queria



### NA PAPELARIA

**César:** - Boa tarde. ....canetas?

**Empregado:** - Sim, .....quer?

**César:** - .....uma caneta verde e duas azuis.

**Empregado:** - ..... uma caneta aqui que é melhor do que  
..... ali, mas é mais cara.

**César:** - Não faz mal. ....essa aí verde e aquela azul.

**Empregado:** - .....?

**César:** - Não, é tudo.

---

## FICHA 10

---

Complete o texto apresentado com as palavras que se encontram dentro do rectângulo.

podia dizer-me / aquelas / e mais? / quanto é? / com certeza / queria / aqui estão / bom dia e obrigado



**Carla:** Bom dia. ----- quanto custa um quilo de maçãs?

**Empregado:** ----- . Estas maçãs são a 3,75€ o quilo, mas ----- ali. São mais caras porque vêm do Japão.

**Carla:** Então ----- então um quilo e meio de maçãs portuguesas. Essas maçãs são boas, não são?

**Empregado:** As maçãs portuguesas são melhores do que as outras porque são mais doces.

**Empregado:** -----?

**Carla:** Queria meia dúzia de ovos e duzentos e cinquenta gramas de fiambre.

**Empregado:** É tudo?

**Carla:** Sim, -----.

**Empregado:** - São noventa euros e vinte e cinco.

**Carla:** ----- . Obrigada e bom dia.

**Empregado:** -----.

---

**FICHA 11**

---

Numa loja de electrodomésticos, um casal de clientes procura o vendedor de forma a obter informações sobre a possível aquisição de um televisor.

- a) Escreva o diálogo entre o vendedor o casal.
- b) Represente a situação, tendo como guião o diálogo produzido.

Personagens	Falas	Atitudes

---

## FICHA 12

---

Após a leitura da referida carta assinale de V ou E as afirmações que lhe são apresentadas

NORBOB  
Material de INFORMÁTICA  
Rua dos Oceanos 44.º A  
2834 - 334 Pilar de Cima  
Tel: 436700000  
Email: norbobr@sapo.pt

Pilar de Cima, 21 de Novembro de 2008

Assunto: **Pedido de orçamento para aquisição e instalação de ar condicionado**

**Exmos Senhores**

Somos uma empresa em franca expansão neste concelho, a qual está direccionada para a área de informática, procedendo em breve à abertura de mais duas lojas nesta região.

De forma a que os nossos colaboradores sintam-se o melhor possível no exercício da sua actividade profissional, decidimos instalar ar condicionada em todos os nossos departamentos e oficinas.

Assim sendo agradecemos uma visita do vosso delegado comercial, de forma a que seja apresentado um orçamento sobre a referida instalação em todas as nossas dependências.

Com os melhores cumprimentos

Edgar Mendonça

(Director Comercial)



	V	F
* A empresa NORBOB encontra-se com problemas financeiros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* A referida empresa deseja renovar o seu mobiliário.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* A sua actividade comercial está relacionada com frio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* A empresa preocupa-se com o bem estar dos seus colaboradores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* A empresa deseja instalar ar condicionado unicamente na sede.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* A empresa solicita um orçamento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





---

## FICHA 13

---

Ordene as diferentes partes da carta comercial apresentada.

29 de Setembro de 2008

Assunto: **Encomenda de cartões de visita**

Exmº Senhor

Aguardamos as v/ notícias, na certeza que as nossas solicitações serão, como habitualmente atendidas.

La Bamba  
Rua das Tulipas nº28  
2890 – 456 Lamego  
Tel . 888811664  
email: [babam@sapo.pt](mailto:babam@sapo.pt)

Com os melhores cumprimentos

Bonifácio Peres  
Assistente Comercial

Na sequência da n/ conversa telefónica com o v/ vendedor - Sr. José Pedro - vimos confirmar a encomenda de 1000 cartões-de-visita, nas condições já acordadas.

## FICHA 14

Quando se telefona a alguém várias situações podem ocorrer:

- o telefone toca, mas ninguém atende.
- a linha está ocupada.
- alguém do outro lado saúda-o.

Como completaria as seguintes chamadas telefónicas?

### Recepção de uma chamada

- Bom dia.....?
- Sou.....



### Identificação do receptor

- Quem.....?
- ..... da .....RC& C

### Solicitar que aguarde um momento

- Um ..... por ....., não .....



### Pedir desculpa e propor alternativa

- Lamento, neste ..... não é ..... falar com ....., deseja ..... Uma .....
- Agradeço, mas ..... a ligar .....
- Se assim o ..... Bom dia e .....

## FICHA 15

Complete o seguinte diálogo com as palavras que estão dentro do rectângulo:

boa viagem / dia / desculpa / ser / seja / reunião / mais rapidamente / posso / gostaria de viajar /  
urgentemente / contacto / por favor

- Grupo Barry, bom.....em que .....ajudar?
- Bom dia, sou José Patrício chefe dos Recursos Humanos da empresa BoaNa e..... com o responsável do Departamento Financeiro.
- Lamento, mas o senhor director está em....., e pediu para não.....incomodado. Possa ajudá-lo?
- Peço.....pela insistência, mas vou .....e necessito falar com ele.....
- Pode deixar o seu.....e logo que.....possível o senhor director entrará em contacto consigo.
- Muito bem. O meu número é o 964907651, e diga-lhe ..... que me contacte o..... possível.
- Com certeza. Tenha um bom dia e faça uma .....



**FICHA 16**

Imagine que pelas 12 horas do dia 5 de Novembro de 2008 o Director Comercial da empresa DD&C, cujo contacto é o 657334520, desejou falar com o responsável dos Recursos Humanos, Sr.<sup>a</sup> D. Elvira de Albuquerque, para que esta lhe facultasse um formulário de entrevista. Como a senhora encontrava-se em serviço externo, a recepcionista, Sr.<sup>a</sup> D. Leonor Faria teve de proceder ao registo da respectiva mensagem.

Data (1) : \_\_\_\_\_ Hora (2) : \_\_\_\_\_

Para (3) : \_\_\_\_\_

Na sua ausência telefonou:

Nome (4) : \_\_\_\_\_

Empresa (5) : \_\_\_\_\_ N.º Tlf (6) : \_\_\_\_\_

Mensagem (7) : \_\_\_\_\_

Recebido por (8) : \_\_\_\_\_

1.	Escrever a data;
2.	Anotar a hora (certifique-se de que o outro está num país onde o fuso horário é o mesmo);
3.	Nome da pessoa a quem se destina a mensagem;
4.	Nome e sobrenome da pessoa que ligou;
5.	Empresa que a pessoa representa;
6.	Número de telefone da pessoa que ligou;
7.	Escrever a mensagem de forma clara e objectiva;
8.	Nome de quem recebeu e anotou a mensagem

## FICHA 17

Elementos do Remetente

Elementos do Destinatário

S/Referência

S/Data

N/Referência

Data de Expedição

**ASSUNTO: N/Nota de Encomenda nº 134 de 03-04-200---****Exmos. Senhores**

Acabámos de receber a mercadoria referente à nota de encomenda acima mencionada - 10 consolas em faia, modelo Nenúfar. Após verificação da mercadoria, constatámos que os artigos que recebemos não correspondem às especificações que vos enviamos como facilmente poderão confirmar consultando o referido documento. Com efeito, os móveis que encomendámos deveriam respeitar os seguintes requisitos:

- . medidas: 150 x 80 x 30
- . estrutura: três gavetas superiores – esquisso anexo.

As consolas enviadas possuem as medidas 130 x 80 x 40 e duas gavetas superiores. Para além disto, tínhamos escolhido puxadores em aço com acabamentos acetinados (ref. 456/Siza). Os puxadores colocados não correspondem aos escolhidos.

Gostaríamos de chamar a atenção a V. Exas. De que esta remessa se destinava à decoração de um hotel, que, dentro de duas semanas vai ser inaugurado. Como compreendem, a trabalhar com prazos tão reduzidos qualquer erro nos causa enormes transtornos.

Tentaremos, junto do nosso cliente, que este aceite os móveis tal como estão, uma vez que, de acordo com a informação que nos deram, ser-vos-á impossível voltar a fabricar novos móveis dentro do prazo estipulado. Porém, neste caso, solicitamos um abatimento de 10%, como compensação, o qual repercutiremos ao n/ cliente.

Esperamos a v/ melhor colaboração na resolução deste problema, pelo que aguardamos uma resposta urgente da v/parte. Logo que obtivermos o v/ acordo para a situação que vos propusemos, entraremos em contacto com o n/cliente, tentando que esta situação se resolva com um mínimo de inconvenientes para todos.

Com os melhores cumprimentos

-----  
Natércia Rodrigues - Directora Comercial

Tomando por base a carta de reclamação apresentada, seleccione a resposta, que na sua opinião, está correcta

**1. Que motivos levaram à criação desta carta de reclamação?**

- a) os produtos entregues não correspondem aos encomendados. ☐
- b) só foi enviada uma parte da encomenda. ☐
- c) a mercadoria referente à Nota de Encomenda não foi entregue. ☐

**2. A remessa enviada destinava-se:**

- a) à decoração de um empreendimento de luxo. ☐
- b) à decoração de um hotel. ☐
- c) à decoração do gabinete de um director comercial. ☐

**3. O engano ocorrido irá ser corrigido:**

- a) dentro do prazo estipulado. ☐
- b) aguarda-se uma resposta urgente para resolver a situação. ☐
- c) não há correcção possível. ☐

**4. O encerramento da carta mostra:**

- a) corte nas relações comerciais entre as duas empresas. ☐
- b) uma lista de desagradados. ☐
- c) um voto de confiança na resolução do problema. ☐

## FICHA 18

Um cliente faz uma reclamação pelo telefone, com o empregado da loja de mobílias onde há dois dias havia adquirido uma mobília de sala e cuja entrega não se realizou na data combinada. O mesmo deseja saber quando é que a entrega da mesma terá lugar.



- Escreva o diálogo entre o empregado comercial e o cliente.
- Represente a situação tendo como guião o diálogo produzido.

Personagens	Falas	Atitudes



---

**FICHA 19**

---

**OS PASSOS DA RECLAMAÇÃO**

Ordene as diferentes fases do processo de reclamação que são apresentadas:

- Compreender o aborrecimento do cliente

☐

- Fazer silêncio - escutar o cliente

☐

- Pedir desculpa ao cliente e mostrar-se disponível

☐

- Reunir a informação dada pelo cliente

☐

- Solucionar o problema ou passar a informação à pessoa que possa resolver

☐



---

## FICHA 20

---

SOPONOR  
Material de Som  
Rua das Labaredas 4º A  
2876 - 334 Pombal  
Tel: 436700000  
Email: sop,nor@sapo.pt

Pombal, 15 de Novembro de 2008

Assunto: **Envio de catálogo**

**Exmos Senhores**

Em resposta ao vosso pedido temos o prazer de vos enviar os nossos catálogos, bem como o precário actualizado sobre todo o material de som.

Agradecemos o interesse e estamos à vossa inteira disposição para qualquer esclarecimento que julguem pertinente.

Com os melhores cumprimentos

Lopes do Carmo

(Director Comercial)

Após a leitura da carta comercial apresentada identifique as diferentes partes da mesma.

Remetente \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Assunto \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Vocativo \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Corpo da carta \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Encerramento \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Assinatura \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## FICHA 21

Complete o texto com as palavras que se encontram dentro do quadro.

estabelecimento comercial / telefone / garantia / nome / telefone / referência / carimbo da firma / telemóvel / código postal / produto / data de compra / carimbo

### Texto:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ : Ana Maria dos Santos Afonso

\_\_\_\_\_ : Rua de Trás, N° 13 R/C

\_\_\_\_\_ : 9090- 123 Terra do Além

\_\_\_\_\_ : 213 321 123 \_\_\_\_\_ : 961 234 567

\_\_\_\_\_ : TV ILUMINABEM Plasma 102 cm

\_\_\_\_\_ : 45299973567 \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ : Equipabem, Electrodomésticos, Lda

\_\_\_\_\_

---

## FICHA 22

---

Estes são alguns dos utensílios utilizados no exercício da sua actividade profissional.



1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	



E para organizar as contas utiliza a \_\_\_\_\_

## FICHA 23

1. Estabeleça uma relação entre as palavras que se encontram à esquerda, com as definições apresentadas à direita.

1- Devolver

2- Trocar

3- Gabinete de provas

4- Recibo

5- Tamanho

6- Reembolso

a) Restituir

b) Número

c) Dar uma coisa e receber outra

d) Devolução do dinheiro que se pagou

e) Prova de pagamento

f) Sala para experimentar vestuário





1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	





---

## FICHA 24

---

Reescreva o diálogo para que o mesmo tenha sentido.



- \* Posso experimentar esta?
- \* Que chatice! Tem uma mancha na manga!
- \* Peço-lhe imensa desculpa. Não faço ideia como terá acontecido. Tenho aqui outra exactamente igual e, como vê, não tem qualquer problema.
- \* Bom dia. Posso ver as camisolas?
- \* Não tem o tamanho acima?
- \* Se não tem outra camisola igual a esta, eu preferia a devolução do dinheiro.
- \* Obrigada e bom dia.
- \* Vou levar esta. Aceita Visa?
- \* Boa tarde. Hoje de manhã comprei aqui esta camisola, mas só em casa vi que tinha esta mancha de tinta.
- \* Muito bem. Então troco por esta.



Programa PPT - Português para Todos      Manual de Português Técnico • Área do COMÉRCIO      FP-OF • Setembro 2009      66/70

## 6. PROVA DE AVALIAÇÃO FINAL (MODELO)

### PORTUGUÊS TÉCNICO APLICADO À ÁREA DO COMÉRCIO

A preencher pelo candidato:

**Nome:**

**Data:**

A preencher pelo avaliador:

**Classificação final:**

**Assinatura:**

#### Informação para o candidato

1. A prova tem a duração máxima de 60 minutos
2. Deve respeitar as seguintes instruções
  - a) Responda às questões na folha da prova.
  - b) Responda às questões a caneta ou esferográfica de tinta azul ou preta.
  - c) Não pode usar corrector.
  - d) Não é permitida a utilização de dicionários.



1. Leia o seguinte anúncio e assinale com um X se as afirmações são verdadeiras (V) ou falsas (F).

**TÉCNICO COMERCIAL**

(m/f)

**Perfil do candidato:**

- Formação académica 12.º Ano
- Experiência na área comercial
- Bom relacionamento interpessoal
- Sentido de responsabilidade

**Oferece-se:**

- Boas possibilidades de carreira dentro da empresa
- Bom nível salarial

**V**

**F**

**A.** O candidato tem de ser do sexo masculino.

☐☐

**B.** O candidato tem de ter um curso universitário em Informática.

☐☐

**C.** A empresa oferece um bom salário.

☐☐

***Curso de Formação Profissional***

**Técnico de Vendas**

**Início:** 18 de Novembro, 2008

**Fim:** 18 de Dezembro, 2008

**Local:** Centro de Formação Profissional de Alverca

**Horário:** Sexta das 18:00 - 20:00 e Sábado todo o dia

**Inscrições:** até 10 de Novembro, 2008

**Custos:** 15 € de inscrição

**V**

**F**

**A.** O curso tem a duração de dois meses.

☐☐

**B.** Os formandos têm aulas três vezes por semana.

☐☐

**C.** O curso é gratuito.

☐☐

2. Relacione cada elemento da coluna da esquerda com um da coluna da direita.

1. O ambiente de uma loja deve ser acolhedor...	a. a descrição do assunto .
2. Colocar produtos amontoados...	b. é o cartão de visita de qualquer empresa.
3. No processo de reclamação o funcionário deve...	c. de forma a reter o cliente o máximo de tempo possível.
4. Compreender o cliente é meio caminho para...	d. para a solução do problema.
5. Sorrir ao telefone...	e. não atrai a atenção do cliente.
6. Numa carta comercial é importante ...	f. pedir desculpa ao cliente e mostrar-se disponível.
7. O corpo da carta é...	g. Não nos esquecermos do encerramento.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	

Após a leitura da carta apresentada indique se as afirmações apresentadas são verdadeiras ou falsas.

Aguarela e Fitas Lda.  
Rua dos Cravos, 34  
3546 – 367 Santana

Santana, 20 de Novembro de 2008

Assunto: **Reclamação sobre a nota de encomenda 456 de 14 /11/2008**

Exmos. Senhores

Acusamos a recepção da mercadoria relativa à nota de encomenda nº 456 de 14 do corrente mês, mas cumpre-nos informar que o conteúdo da embalagem não corresponde ao solicitado.

O nosso pedido recaía sobre 20 caixas de esferográficas azuis de ponta fina, e recebemos 300 blocos pautados A<sub>4</sub>.

Estamos crentes que tudo não passou de um erro no empacotamento, e iremos proceder de imediato à devolução da encomenda, ficando a aguardar o material por nós solicitado, com a maior brevidade possível.

Com os melhores cumprimentos

Augusto Vasco

(Director Comercial)

	V	F
A. A referida carta reforça um pedido sobre a nota de encomenda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Houve um engano no envio da mercadoria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. A empresa Aguarelas e Fitas Lda. encomendaram 20 caixas de esferográficas azuis de ponta grossa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. A referida empresa vai ficar com os blocos A <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. O envio correcto da encomenda pode ser feito a longo prazo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>