
 <p>REPÚBLICA PORTUGUESA</p> <p>EDUCAÇÃO</p> <p>Direção Geral dos Estabelecimentos Escolares</p> <p>Direção de Serviços da Região Centro</p>	 <p>Agrupamento de Escolas de Montemor-o-Velho - COD 161433</p>	<p>Ano Letivo</p> <p>2017/2018</p>	<p>Curso Profissional de Técnico de Vendas</p> <p>Grupo 330 – Inglês</p> <p>Disciplina: Comunicar em Vendas - Inglês</p> <p>Ano: 11º Turma: D2</p> <p>Planificação anual</p>
---	--	------------------------------------	--

UFCD/HORAS	Designação	Conteúdos	Objetivos de aprendizagem	Avaliação
<p>0395 – 50 h</p> <p>Início</p> <p>14/09/2016</p> <p>Fim</p> <p>16/01/2108</p>	<p>Língua inglesa – Técnicas de venda</p>	<p>Processo de venda presencial na língua inglesa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordagem • Diagnóstico • Apresentação e argumentação • Fecho e a despedida <p>Preparação e processo de venda por telefone</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de preparação • <i>Script no telemarketing</i> • Formas de abordar o cliente por telefone • Condução e finalização da entrevista de vendas por telefone 	<p>Aplicar vocabulário específico da língua inglesa no processo de venda presencial e por telefone.</p>	<p>Participação oral</p> <p>Testes</p> <p>Resolução de exercícios</p> <p>Trabalhos escritos</p> <p>Fichas de trabalho</p>

<p>0399 - 50 h</p> <p>Início 16/01/2108</p> <p>Fim 22/05/2108</p>	<p>Língua inglesa – Negociação e serviço pós-venda</p>	<p>Comunicação verbal na negociação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funções básicas das perguntas • Pedidos, solicitações e recusa • Críticas – elaboração e resposta críticas <p>Serviço pós-venda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento pós-venda: <ul style="list-style-type: none"> - Postura do comercial no pós-venda - Fases do atendimento no pós-venda • Metodologia de resolução de reclamações: <ul style="list-style-type: none"> - Abordagem positiva - Análise de situação - Procura de solução - Solução 	<p>Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na negociação e no serviço pós-venda.</p>	<p>Participação oral</p> <p>Testes</p> <p>Resolução de exercícios</p> <p>Trabalhos escritos</p> <p>Fichas de trabalho</p>
--	---	--	---	---