

Prática Simulada 1- 1º ano UFCD 0397 Atendimento e serviço pós venda

Domínios de avaliação	Parâmetros	Instrumentos de avaliação	Escala de classificação
Conhecimentos e capacidades (70%)	<p>Aplicar as técnicas de atendimento pós venda, esclarecendo o cliente sobre os direitos, garantias e serviço pós-venda.</p> <p>Gerir as reclamações, tornando-as oportunidades de negócio.</p> <p>Operacionalizar a documentação institucional do cliente, tendo em conta a imagem institucional da empresa</p>	<p>Testes (teóricos e/ou práticos – 50%) Portefólios individuais (10%); Trabalhos individuais ou em grupo (10%).</p>	<p>Muito Insuficiente (0 - 44 Pontos) Insuficiente (45 - 94 Pontos) Suficiente (95 – 134 Pontos) Bom (135 – 174 Pontos) Muito Bom (175 – 200 Pontos)</p>
Atitudes e comportamentos (30%)	<p>Empenho, interesse e responsabilidade (Assiduidade/Pontualidade/Faltas de material/Organização dos materiais/Cumprimento de prazos) Respeito pelas regras estipuladas /Comportamento</p>	<p>Grelhas de registo de observação direta (15% + 15%)</p>	