



PLANO DE CURSO

Quem Atende Vende

Formação Inicial e Continuada/Aperfeiçoamento

Eixo Tecnológico: Gestão & Negócios

Segmento: Comércio

Julho/2016



SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL

1. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

Título do Curso: Quem Atende Vende

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

Carga Horária: 15h

Código do DN: 1599.9

2. REQUISITOS DE ACESSO

Requisitos de acesso:

- Idade mínima: 18 anos
- Escolaridade: Ensino Médio Completo.

Documentos exigidos para matrícula:

- Documento de identidade.
- CPF.
- Comprovante de escolaridade.
- Comprovante de residência.

Quando a oferta deste curso ocorrer por meio de parceria, convênio ou acordo de cooperação com outras instituições, deverão ser incluídas neste item as especificações, caso existirem.

3. JUSTIFICATIVA

Tendo em vista sua missão institucional de educar para o trabalho em atividades de comércio de bens, serviços e turismo, seu compromisso com a qualidade da educação, orientando-se pelos princípios e valores da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, lei nº 9394/96 e suas alterações conforme lei nº 11.741/08, pelo Decreto Federal nº 5.154/04 e pelo Parecer CNE/CEB nº 11/2008, o SENAC-PE programou este curso para responder às necessidades educacionais decorrentes das atuais formas de organização e gestão que provocaram mudanças estruturais no mundo do trabalho.

4. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

Este curso tem como objetivo proporcionar aos participantes conhecimentos básicos sobre estratégias e ações que possibilitem resultados positivos nas vendas e na satisfação dos clientes, através de um atendimento de excelência.

5. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

5.1 Unidade Curricular: Quem Atende Vende.

5.2 Indicador de Desempenho:

Identifica, elabora e organiza estratégias e ações que possibilitam resultados positivos nas vendas e na satisfação dos clientes, através de um atendimento de excelência.

5.3 Elementos do curso¹:

Conhecimentos:

Atendimento:

- Excelência no Atendimento: Necessidade ou diferencial?
- O que é Atendimento? E o que é qualidade?
- Visão do Mercado – Quem será seu cliente amanhã?
- Excelência no Atendimento ao Cliente;
- Novos Paradigmas do atendimento ao cliente;
- Atendimento ao Telefone.

Vendas:

- A arte de vender: evolução e tendências;
- Planejamento em vendas;
- Fases no processo da venda;
- Preparação, Abordagem e Negociação;
- Postura Profissional X Motivação;
- Demonstração de produtos ou serviços;
- Superação das objeções – como contornar;
- Fechamento – sinais de compra;
- Pós-Vendas – ações para fidelizar os clientes;
- Tecnologia aplicada a vendas.

¹ Listagem de conhecimentos e/ou habilidades e/ou valores/attitudes (SENAC. *Modelo Pedagógico Nacional - síntese*. Setembro/2014, p. 14).

Habilidades:

- Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade;
- Gerenciar tempo e atividades de trabalho;
- Ler, interpretar e elaborar textos;
- Pesquisar e coletar informações;
- Trabalhar em equipe;
- Ter visão sistêmica;
- Adaptar-se a diferentes situações;
- Resolver conflitos inerentes ao processo de trabalho.

Atitudes/valores:

- Colaboração com colegas e equipes de trabalho;
- Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos
- Proatividade no encaminhamento de informações necessárias ao andamento dos processos;
- Respeito à diversidade;
- Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos;
- Sigilo no recebimento, manipulação e encaminhamento das informações das organizações;
- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.

6. ORIENTAÇÕES METODOLÓGICAS

As estratégias pedagógicas adotadas no desenvolvimento do curso proporcionarão ao docente e ao aluno a participação ativa e condições de aprender a aprender. Abrangerão situações diversificadas, possibilitando flexibilidade de comportamento e autodesenvolvimento, especialmente nas aulas e atividades práticas, através de ambientes adequados e da adoção de técnicas que reflitam, na medida do possível, situações reais de trabalho.

Serão adotados procedimentos que envolvam análise e solução de problemas, estudos de caso, pesquisa, simulações e demais procedimentos, de modo a mobilizar conhecimentos, estimular a percepção analítica, a contextualização de informações e a construção e reconstrução do conhecimento, visando assegurar o saber, o saber fazer e o saber ser.

7. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

De forma coerente com os princípios pedagógicos da Instituição, a avaliação tem como propósitos:

- Avaliar o desenvolvimento das competências no processo formativo.
- Ser diagnóstica e formativa.
- Permeiar e orientar todo o processo educativo.
- Verificar a aprendizagem do aluno, sinalizando o quão perto ou longe está do desenvolvimento das competências que compõem o perfil profissional de conclusão (foco na aprendizagem)
- Permitir que o aluno assuma papel ativo em seu processo de aprendizagem, devendo, portanto, prever momentos para auto avaliação e de feedback em que docente e aluno possam juntos realizar correções de rumo ou adoção de novas estratégias que permitam melhorar o desempenho do aluno no curso.

7.1. Formas de expressão dos resultados da avaliação

- Toda avaliação deve ser acompanhada e registrada ao longo do processo de ensino-aprendizagem. Para tanto, definiu-se o tipo de menção que será utilizada para realizar os registros parciais (ao longo do processo) e finais (ao término da unidade curricular/curso).
- As menções adotadas no Modelo Pedagógico Nacional reforçam o comprometimento com o desenvolvimento da competência e buscam minimizar o grau de subjetividade do processo avaliativo.
- De acordo com a etapa de avaliação, foram estabelecidas menções específicas a serem adotadas no decorrer do processo de aprendizagem:

7.1.1. Menção por indicador de competência

A partir dos indicadores que evidenciam o desenvolvimento da competência, foram estabelecidas menções para expressar os resultados da avaliação. As menções que serão atribuídas:

Durante o processo

- Atendido - A
- Parcialmente atendido - PA
- Não atendido - NA

Ao final da unidade curricular

- Atendido - A
- Não atendido - NA

7.1.2. Menção por unidade curricular

Ao final de cada unidade curricular, devem ser atribuídas menções para cada indicador. É com base nessas menções que se estabelece o resultado da unidade curricular. As menções possíveis para cada unidade curricular são:

- Desenvolvida - D
- Não desenvolvida – ND

7.1.3. Menção para aprovação no curso

Para aprovação no curso, o aluno precisa atingir D (desenvolvida) em todas as unidades curriculares (Competências e Unidades Curriculares de Natureza Diferenciada).

Além da menção D (desenvolvida), em cada unidade curricular o aluno deve ter frequência mínima de 75%, conforme legislação vigente. Na modalidade a distância, o controle da frequência é baseado na realização das atividades previstas.

- Aprovado - AP
- Reprovado - RP

7.2. Recuperação:

A recuperação será imediata à constatação das dificuldades do aluno, por meio de solução de situações-problema, realização de estudos dirigidos e outras estratégias de aprendizagem que contribuam para o desenvolvimento da competência. Na modalidade de oferta presencial, é possível a adoção de recursos de educação a distância.

8. INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E RECURSOS DIDÁTICOS

8.1. Instalações

Quant.	Item	Especificação
01	Sala de Aula	Sala ampla, iluminada e refrigerada.

8.2. Mobiliário

Quant.	Item	Especificação
01	Mesa para docente	Mesa para apoio de computador e atividades do docente.
01	Cadeira para docente	Cadeira fixa sem braço em resina plástica de alto impacto em base esqui.
01	Cadeira para discentes (por aluno)	Cadeira fixa em aço tubular e resina plástica com prancheta
02	Armário Alto	Armário para guarda de materiais utilizados no curso. MDP com acabamento em laminado cor clara. 0,90 x 0,45 x 1,80 m

8.3. Equipamentos

Quant.	Item	Especificação
01	Projektor multimídia	Projektor multimídia com resolução XGA (1024 x 768), máxima UXGA (1600 X 1200), Digital HDTV (1920 X 1200), Potência mínima de brilho de 3100 ansi lumens
01	Tela de projeção	Tela de projeção retrátil com mecanismo de mola para acionamento manual.
01	Quadro branco	Quadro branco
01	Suporte para projetor	Suporte de teto para projetor multimídia
01	Computador	Intel Core i5 com 6 Megabytes de cache e 3.0 GHz ou processador com configuração equivalente ou superior.
01	Sistema de sonorização	Caixas de som
01	<i>Flip Chart</i>	Cavelete <i>flip-chart</i> desmontável em tudo de aço com tela em chapa dura de alta densidade. Apoio para blocos em MDF. Estrutura com pintura eletrostática preta.

8.4. Material de Consumo (Recomendação de nº mínimo por aluno)

Quant.	Item	Especificação
25	Pasta	
25	Caneta esferográfica azul	Caneta esferográfica na cor azul. Escrita de traço médio. Ponta a base de latão e esfera de tungstênio de

		1,0mm, Tampa e tampinha na cor da tinta, Tampa anti-asfixiante.
25	Crachá plástico	Crachá PVC cristal 0,10 para identificação, com presilha móvel, medindo aproximadamente 0,75 x 10 mm, abertura lateral 70 mm e área do visor 63 x 95 mm.
25	Certificados	

8.5. Recursos Didáticos:

Quant.	Item	Especificação
01	Apostila Senac	Obs.: Aguardando retorno do instrutor.

9. PERFIL DO PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer docentes com experiência profissional em gestão de vendas e atendimento ao cliente, formado em Administração de Empresas.

10. BIBLIOGRAFIA

- Básica:
 - BISPO, Anselmo Lino. **Vendendo com eficácia:** processos e procedimentos. 4. ed. São Paulo: Ed. SENAC DF, 2012.
- Complementar:
 - ALBRECHT, Karl. **A única coisa que importa:** trazendo o poder de cliente para dentro de sua empresa. 2ª edição. São Paulo: Pioneira, 1995.
 - ANGELO, Claudio Felisoni de; SILVEIRA, José Augusto Giesbrecht. **Varejo competitivo.** 1ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2001.
 - CASAS, Alexandre L. Las. - **Excelência em Atendimento ao Cliente.** São Paulo, Editora M. Books, 2012.
 - CASTRO, L.T.; NEVES, M.F. **Administração de Vendas:** planejamento, Estratégia e Gestão. São Paulo: Atlas, 2006.



SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL

- CHIAVENATO, Idelbrando. **Gerenciando pessoas**: um passo decisivo para a administração participativa. Makron books. 3ª edição. São Paulo,
- PIAZZA, Adílson. **Qualidade no atendimento** – a chave para o sucesso pessoal e empresarial. São Paulo: Nobel, 1999.

11. CERTIFICAÇÃO

Ao aprovado conforme os critérios constantes do item 7.1 deste documento será conferido o certificado de conclusão do curso: **Quem Atende Vende**.