

CURSOS PROFISSIONAIS
MATRIZ DE MÓDULO NÃO REALIZADO

Ano letivo: 2019/2020

Disciplina: Vender	Nível de ensino: Secundário	Formação: Técnica
Modalidade: Escrita	Ano: 2.º	Duração: 90 minutos
Curso: Cursos Profissionais TÉCNICO DE VENDAS	Módulo: 6 -UFCD-0355– Fidelização de Clientes	Plano de estudos: DL 91/2013

CONTEÚDOS	OBJETIVOS/COMPETÊNCIAS	ESTRUTURA	CRITÉRIOS DE CORRECÇÃO	COTAÇÕES
Conceito e objetivos da fidelização; Mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização; Técnicas de fidelização; Ficheiro e o controlo de clientes; Instrumentos de aferição da satisfação do cliente.	Aplicar as técnicas de fidelização, com vista ao estabelecimento de uma relação de parceria contínua.	1 grupo de união de colunas para obter frases verdadeiras	-Identificação correta (7 escolhas)	35
		1 grupo de escolha correta	-Afirmações corretas (9 afirmações)	45
		1 grupo de ligação entre duas colunas	- Ligação correta (15 afirmações)	60
		1 grupo de questões abertas	- Abordagem dos itens estudados	60

Material utilizado: O aluno deverá levar para a prova escrita/prática esferográfica de tinta azul ou preta.