



Escola Profissional da Ribeira Grande

Curso Técnico de Comércio

Perfil de desempenho à saída do curso

O/A Técnico/a de Comércio é o/a profissional qualificado/a para planear, organizar e efetuar a venda de produtos e /ou serviços através dos canais físicos e digitais, garantindo a satisfação dos clientes e de acordo com as normas de segurança e saúde no trabalho

As atividades principais a desempenhar por este técnico são:

- 1-estudar os produtos e/ou serviços da empresa, caracterizar o tipo de clientes e recolher informação sobre a concorrência e o mercado em geral, de forma a responder adequadamente às necessidades dos clientes;
- 2-atender e aconselhar clientes, tendo em vista a sua fidelização e a satisfação das suas necessidades;
- 3-processar a venda de produtos e/ou serviços, recorrendo a equipamento informático e outros meios disponíveis;
- 4-controlar a caixa, procedendo à sua abertura e fecho;
- 5-participar na organização e animação do estabelecimento comercial;
- 6-efetuar o controlo quantitativo e qualitativo de produtos do estabelecimento comercial;
- 7-colaborar na definição e composição do sortido, apresentando propostas, tendo em conta, nomeadamente a procura dos clientes e a existência de novos produtos e/ou serviços no mercado;
- 8-assegurar o serviço pós-venda, recebendo e analisando reclamações com vista à sua resolução, procedendo à troca de produtos e a reembolsos, tratando de devolução e de outras situações colocadas pelos clientes;