

ENSINO SECUNDÁRIO PROFISSIONAL- Curso Profissional Técnico de Alojamento Hoteleiro (Tema: O Setor do Turismo – UFCD 00038)

PERFIS DE DESEMPENHO

Domínio	M. BOM (18-20 valores)	BOM (14-17 Valores)	SUFICIENTE (10 a 13 Valores)	INSUFICIENTE (7 a 9 valores)	FRACO (1 a 6 valores)
Conhecimento	<p>Demonstra muita facilidade na:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificação do fenómeno turístico e seus antecedentes históricos. Conhecimento do turismo de massas. Compreensão da influência socioeconómica do fenómeno turístico. Identificação dos tipos de turismo - turismo de lazer, de negócios, religioso, cultural, de saúde, de natureza e aventura, entre outros. Identificação da Oferta turística nacional e regional. Identificação das novas tendências do turismo - novos produtos e serviços turísticos. Compreensão das estratégias de produtos e serviços turísticos. Descrição dos fatores críticos de sucesso do turismo em Portugal. Compreensão dos organismos internacionais do turismo. Compreensão dos organismos nacionais e locais de turismo. Compreensão das entidades de informação e serviços turísticos. Descrição de guias turísticos do país, da região e da localidade. Identificação da definição, características e classificação de hotelaria - tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais, alojamentos turísticos e tipos de hospedagem e acolhimento. Identificação da organização e divisão funcional do hotel - receção/portaria, andares, lavandaria, economato, 	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p>Demonstra algumas dificuldades na:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificação do fenómeno turístico e seus antecedentes históricos. Conhecimento do turismo de massas. Compreensão da influência socioeconómica do fenómeno turístico. Identificação dos tipos de turismo - turismo de lazer, de negócios, religioso, cultural, de saúde, de natureza e aventura, entre outros. Identificação da Oferta turística nacional e regional. Identificação das novas tendências do turismo - novos produtos e serviços turísticos. Compreensão das estratégias de produtos e serviços turísticos. Descrição dos fatores críticos de sucesso do turismo em Portugal. Compreensão dos organismos internacionais do turismo. Compreensão dos organismos nacionais e locais de turismo. Compreensão das entidades de informação e serviços turísticos. Descrição de guias turísticos do país, da região e da localidade. Identificação da definição, características e classificação de hotelaria - tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais, alojamentos turísticos e tipos de hospedagem e acolhimento. Identificação da organização e divisão funcional do hotel - 	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p>Não consegue:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar o fenómeno turístico e seus antecedentes históricos. Demonstrar conhecimento do turismo de massas. Demonstrar compreensão sobre a influência socioeconómica do fenómeno turístico. Identificar os tipos de turismo - turismo de lazer, de negócios, religioso, cultural, de saúde, de natureza e aventura, entre outros. Identificar a Oferta turística nacional e regional. Identificar as novas tendências do turismo - novos produtos e serviços turísticos. Compreender as estratégias de produtos e serviços turísticos. Descrever dos fatores críticos de sucesso do turismo em Portugal. Compreender os organismos internacionais do turismo. Compreender os organismos nacionais e locais de turismo. Compreender as entidades de informação e serviços turísticos. Descrever os guias turísticos do país, da região e da localidade. Identificar a definição, características e classificação de hotelaria - tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais, alojamentos turísticos e tipos de hospedagem e acolhimento. Identificar a organização e divisão funcional do hotel -

	<p>cozinha/pastelaria, restaurante, bar e animação.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compreensão na definição, caraterísticas e classificação de restauração - tipos de estabelecimentos, organização funcional e pessoal. • Compreensão na definição e caraterísticas de explorações para-hoteleiras - aldeias turísticas, pousadas de juventude, alojamentos locais, colónias de férias, parques de campismo e caravanismo. • Compreensão na definição, caraterísticas e classificação de atividades turísticas - âmbito de atuação e pessoal. • Compreensão da comunicação e relacionamento interpessoal. • Identificação da legislação da atividade turística. 		<p>receção/portaria, andares, lavandaria, economato, cozinha/pastelaria, restaurante, bar e animação.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compreensão na definição, caraterísticas e classificação de restauração - tipos de estabelecimentos, organização funcional e pessoal. • Compreensão na definição e caraterísticas de explorações para-hoteleiras - aldeias turísticas, pousadas de juventude, alojamentos locais, colónias de férias, parques de campismo e caravanismo. • Compreensão na definição, caraterísticas e classificação de atividades turísticas - âmbito de atuação e pessoal. • Compreensão da comunicação e relacionamento interpessoal. • Identificação da legislação da atividade turística. 		<p>receção/portaria, andares, lavandaria, economato, cozinha/pastelaria, restaurante, bar e animação.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compreender a definição, caraterísticas e classificação de restauração - tipos de estabelecimentos, organização funcional e pessoal. • Compreender a definição e caraterísticas de explorações para-hoteleiras - aldeias turísticas, pousadas de juventude, alojamentos locais, colónias de férias, parques de campismo e caravanismo. • Compreender a definição, caraterísticas e classificação de atividades turísticas - âmbito de atuação e pessoal. • Compreender a comunicação e relacionamento interpessoal. • Identificar da legislação da atividade turística.
<p>Aptidões</p>	<p>Demonstra muita facilidade na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificação da evolução e a influência socioeconómica do fenómeno turístico. • Enumeração das novas tendências do turismo. • Descrição do setor do turismo a nível nacional e internacional. • Utilização das técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva. • Aplicação de técnicas de interação orais e escritas. • Comunicação com o cliente. • Informação acerca dos organismos nacionais e internacionais do turismo. • Informação acerca da função das diferentes entidades nacionais, regionais e locais de turismo. 		<p>Demonstra algumas dificuldades na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificação da evolução e a influência socioeconómica do fenómeno turístico. • Enumeração das novas tendências do turismo. • Descrição do setor do turismo a nível nacional e internacional. • Utilização das técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva. • Aplicação de técnicas de interação orais e escritas. • Comunicação com o cliente. • Informação acerca dos organismos nacionais e internacionais do turismo. 		<p>Não consegue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar a evolução e a influência socioeconómica do fenómeno turístico. • Enumerar as novas tendências do turismo. • Descrever o setor do turismo a nível nacional e internacional. • Utilizar as técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva. • Aplicar as técnicas de interação orais e escritas. • Comunicar com o cliente. • Informar acerca dos organismos nacionais e internacionais do turismo.

Agrupamento de Escolas de Tondela Tomaz Ribeiro

	<ul style="list-style-type: none"> Diferenciação da estrutura, organização e divisão funcional dos estabelecimentos de turismo. Distinção da organização funcional dos estabelecimentos de restauração. Informação sobre as diferentes atividades turísticas. Interpretação da legislação relativa à atividade turística. 		<ul style="list-style-type: none"> Informação acerca da função das diferentes entidades nacionais, regionais e locais de turismo. Diferenciação da estrutura, organização e divisão funcional dos estabelecimentos de turismo. Distinção da organização funcional dos estabelecimentos de restauração. Informação sobre as diferentes atividades turísticas. Interpretação da legislação relativa à atividade turística. 		<ul style="list-style-type: none"> Informar acerca da função das diferentes entidades nacionais, regionais e locais de turismo. Diferenciar a estrutura, organização e divisão funcional dos estabelecimentos de turismo. Distinguir a organização funcional dos estabelecimentos de restauração. Informar sobre as diferentes atividades turísticas. Interpretar a legislação relativa à atividade turística.
<p>Atitudes</p>	<p>Demonstra muita facilidade na/o:</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Apresentação pessoal e postura profissional. Iniciativa. Empenho. Sentido crítico. Empatia. Escuta ativa. Assertividade. 		<p>Demonstra algumas dificuldades na/o:</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Apresentação pessoal e postura profissional. Iniciativa. Empenho. Sentido crítico. Empatia. Escuta ativa. Assertividade. 		<p>Não consegue ter:</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Apresentação pessoal e postura profissional. Iniciativa. Empenho. Sentido crítico. Empatia. Escuta ativa. Assertividade.

ENSINO SECUNDÁRIO PROFISSIONAL- Curso Profissional Técnico de Alojamento Hoteleiro (Tema: Informação turística em receção hoteleira – UFCD 00048)

PERFIS DE DESEMPENHO

Domínio	M. BOM (18-20 valores)	BOM (14-17 Valores)	SUFICIENTE (10 a 13 Valores)	INSUFICIENTE (7 a 9 valores)	FRACO (1 a 6 valores)
Conhecimento	<p>Demonstra muita facilidade na:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificação dos clientes - tipologias, caraterísticas e interesses mais comuns. Identificação da postura e imagem profissional correta. Descrição da oferta de serviços disponíveis localmente – transportes, restauração, comércio, de saúde, de lazer, entre outros. Utilização de técnicas de comunicação verbal e não verbal, presencial ou a distância em contexto de receção hoteleira. Utilização de meios e métodos de pesquisa de informação - apps locais e regionais, pontos de informação dos municípios, motores de pesquisa na web. Descrição dos principais recursos turísticos e oferta de serviços locais – praias, património, atividade desportiva, gastronomia, comércio, operadores turísticos, serviços de saúde, entre outros. Utilização de meios de informação para o cliente - mapas, flyers, folhetos, entre outros. Descrição dos procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos, aluguer de veículos 	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p>Demonstra algumas dificuldades na:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificação dos clientes - tipologias, caraterísticas e interesses mais comuns. Identificação da postura e imagem profissional correta. Descrição da oferta de serviços disponíveis localmente – transportes, restauração, comércio, de saúde, de lazer, entre outros. Utilização de técnicas de comunicação verbal e não verbal, presencial ou a distância em contexto de receção hoteleira. Utilização de meios e métodos de pesquisa de informação - apps locais e regionais, pontos de informação dos municípios, motores de pesquisa na web. Descrição dos principais recursos turísticos e oferta de serviços locais – praias, património, atividade desportiva, gastronomia, comércio, operadores turísticos, serviços de saúde, entre outros. Utilização de meios de informação para o cliente - mapas, flyers, folhetos, entre outros. Descrição dos procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos, aluguer de 	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p>Não consegue:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar os clientes - tipologias, caraterísticas e interesses mais comuns. Identificar a postura e imagem profissional correta. Descrever a oferta de serviços disponíveis localmente – transportes, restauração, comércio, de saúde, de lazer, entre outros. Utilizar de técnicas de comunicação verbal e não verbal, presencial ou a distância em contexto de receção hoteleira. Utilizar de meios e métodos de pesquisa de informação - apps locais e regionais, pontos de informação dos municípios, motores de pesquisa na web. Descrever dos principais recursos turísticos e oferta de serviços locais – praias, património, atividade desportiva, gastronomia, comércio, operadores turísticos, serviços de saúde, entre outros. Utilizar de meios de informação para o cliente - mapas, flyers, folhetos, entre outros. Descrever dos procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos, aluguer de

	<p>ou compra de bilhetes de transporte, espetáculos, atrações, entre outros.</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilização das funcionalidades e finalidades de meios de informação e de comunicação em receção hoteleira - dispositivo informático, aplicações informáticas, telefone, internet. 		<p>veículos ou compra de bilhetes de transporte, espetáculos, atrações, entre outros.</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilização das funcionalidades e finalidades de meios de informação e de comunicação em receção hoteleira - dispositivo informático, aplicações informáticas, telefone, internet. 		<p>veículos ou compra de bilhetes de transporte, espetáculos, atrações, entre outros.</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilizar as funcionalidades e finalidades de meios de informação e de comunicação em receção hoteleira - dispositivo informático, aplicações informáticas, telefone, internet.
Aptidões	<p>Demonstra muita facilidade na:</p> <ul style="list-style-type: none"> Distinção do tipo de clientes e seus interesses de acordo com a faixa etária, perfil, necessidades, expectativas e interesses. Seleção a informação sobre serviços públicos e operadores turísticos a disponibilizar ao cliente. Comunicação com o cliente em contexto presencial, telefónico e online. Identificação atividades e oferta existente nas imediações da localização geográfica em que a unidade se insere. Disponibilização meios de apoio à prática de atividades. Realização de marcações de viagens, excursões e passeios turísticos, alugar veículos e/ou adquirir bilhetes para espetáculos, visitas, entre outros. Utilização dos meios informáticos e digitais ao dispor para satisfazer as preferências dos clientes. 		<p>Demonstra algumas dificuldades na:</p> <ul style="list-style-type: none"> Distinção do tipo de clientes e seus interesses de acordo com a faixa etária, perfil, necessidades, expectativas e interesses. Seleção a informação sobre serviços públicos e operadores turísticos a disponibilizar ao cliente. Comunicação com o cliente em contexto presencial, telefónico e online. Identificação atividades e oferta existente nas imediações da localização geográfica em que a unidade se insere. Disponibilização meios de apoio à prática de atividades. Realização de marcações de viagens, excursões e passeios turísticos, alugar veículos e/ou adquirir bilhetes para espetáculos, visitas, entre outros. Utilização dos meios informáticos e digitais ao dispor para satisfazer as preferências dos clientes. 		<p>Não consegue:</p> <ul style="list-style-type: none"> Distinguir o tipo de clientes e seus interesses de acordo com a faixa etária, perfil, necessidades, expectativas e interesses. Selecionar a informação sobre serviços públicos e operadores turísticos a disponibilizar ao cliente. Comunicar com o cliente em contexto presencial, telefónico e online. Identificar atividades e oferta existente nas imediações da localização geográfica em que a unidade se insere. Disponibilizar meios de apoio à prática de atividades. Realizar de marcações de viagens, excursões e passeios turísticos, alugar veículos e/ou adquirir bilhetes para espetáculos, visitas, entre outros. Utilizar os meios informáticos e digitais ao dispor para satisfazer as preferências dos clientes.
Atitudes	<p>Demonstra muita facilidade na/o:</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsabilização pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. 		<p>Demonstra algumas dificuldades na/o:</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsabilização pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. 		<p>Não consegue ter:</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções.

Agrupamento de Escolas de Tondela Tomaz Ribeiro

	<ul style="list-style-type: none">• Cuido com a apresentação pessoal e postura profissional.• Iniciativa.• Criatividade.• Sentido crítico.• Empatia.• Escuta ativa.• Assertividade• Cooperação com a equipa.		<ul style="list-style-type: none">• Cuido com a apresentação pessoal e postura profissional.• Iniciativa.• Criatividade.• Sentido crítico.• Empatia.• Escuta ativa.• Assertividade• Cooperação com a equipa.		<ul style="list-style-type: none">• Cuido com a apresentação pessoal e postura profissional.• Iniciativa.• Criatividade.• Sentido crítico.• Empatia.• Escuta ativa.• Assertividade• Cooperação com a equipa.
--	---	--	---	--	---

ENSINO SECUNDÁRIO PROFISSIONAL- Curso Profissional Técnico de Alojamento Hoteleiro (Tema: Promoção e vendas de produtos e serviços em hotelaria– UFCD 00053)

PERFIS DE DESEMPENHO

Domínio	M. BOM (18-20 valores)	BOM (14-17 Valores)	SUFICIENTE (10 a 13 Valores)	INSUFICIENTE (7 a 9 valores)	FRACO (1 a 6 valores)
Conhecimento	<p>Demonstra muita facilidade na:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificação dos tipos de serviços e prestações disponibilizados pelas unidades hoteleiras - restaurante, bar, room service, internet, business center, ginásio, sauna, piscina, ténis, golfe, spa, aluguer de salas, apoios em secretariado, meios audiovisuais, transfer aeroporto-hotel, passeios turísticos, outros. Aplicação das técnicas de comunicação oral, de escuta ativa e de reformulação, e técnicas de escrita. Aplicação dos procedimentos de atendimento e comunicação ao cliente via canais convencionais – presencial e telefone - e via canais online – email, site, redes sociais, extranets, outros. Identificação e aplicação da apresentação e postura no atendimento. Identificação das características dos eventos que podem ocorrer na unidade hoteleira - conferências, exposições, banquetes, lanches, provas de vinhos, workshops de cozinha, outros. Identificação dos princípios do marketing hoteleiro. Descrição do plano de marketing. 	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p>Demonstra algumas dificuldades na:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificação dos tipos de serviços e prestações disponibilizados pelas unidades hoteleiras - restaurante, bar, room service, internet, business center, ginásio, sauna, piscina, ténis, golfe, spa, aluguer de salas, apoios em secretariado, meios audiovisuais, transfer aeroporto-hotel, passeios turísticos, outros. Aplicação das técnicas de comunicação oral, de escuta ativa e de reformulação, e técnicas de escrita. Aplicação dos procedimentos de atendimento e comunicação ao cliente via canais convencionais – presencial e telefone - e via canais online – email, site, redes sociais, extranets, outros. Identificação e aplicação da apresentação e postura no atendimento. Identificação das características dos eventos que podem ocorrer na unidade hoteleira - conferências, exposições, banquetes, lanches, provas de vinhos, workshops de cozinha, outros. Identificação dos princípios do marketing hoteleiro. 	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p>Não consegue:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar dos tipos de serviços e prestações disponibilizados pelas unidades hoteleiras - restaurante, bar, room service, internet, business center, ginásio, sauna, piscina, ténis, golfe, spa, aluguer de salas, apoios em secretariado, meios audiovisuais, transfer aeroporto-hotel, passeios turísticos, outros. Aplicar das técnicas de comunicação oral, de escuta ativa e de reformulação, e técnicas de escrita. Aplicar dos procedimentos de atendimento e comunicação ao cliente via canais convencionais – presencial e telefone - e via canais online – email, site, redes sociais, extranets, outros. Identificar e aplicação da apresentação e postura no atendimento. Identificar das características dos eventos que podem ocorrer na unidade hoteleira - conferências, exposições, banquetes, lanches, provas de vinhos, workshops de cozinha, outros. Identificar dos princípios do marketing hoteleiro. Descrever do plano de marketing.

	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação das técnicas de promoção e marketing dos produtos e serviços prestados por unidades hoteleiras - digital, publicidade, imprensa, meios audiovisuais. • Utilização dos requisitos de elaboração de propostas comerciais. • Aplicação da estrutura de proposta comercial – media kit, regras de escrita comercial, condições e acordos com entidades. • Aplicação das condições, acordos especiais, pacotes e programas especiais para entidades, clientes e empresas. • Aplicação das técnicas de vendas - up-sell, up-grade e ofertas. • Aplicação das técnicas de captação de clientes - redes sociais, eventos promocionais, promoções, programas de fidelização, influencers. 		<ul style="list-style-type: none"> • Descrição do plano de marketing. • Identificação das técnicas de promoção e marketing dos produtos e serviços prestados por unidades hoteleiras - digital, publicidade, imprensa, meios audiovisuais. • Utilização dos requisitos de elaboração de propostas comerciais. • Aplicação da estrutura de proposta comercial – media kit, regras de escrita comercial, condições e acordos com entidades. • Aplicação das condições, acordos especiais, pacotes e programas especiais para entidades, clientes e empresas. • Aplicação das técnicas de vendas - up-sell, up-grade e ofertas. • Aplicação das técnicas de captação de clientes - redes sociais, eventos promocionais, promoções, programas de fidelização, influencers. 		<ul style="list-style-type: none"> • Identificar das técnicas de promoção e marketing dos produtos e serviços prestados por unidades hoteleiras - digital, publicidade, imprensa, meios audiovisuais. • Utilizar dos requisitos de elaboração de propostas comerciais. • Aplicar da estrutura de proposta comercial – media kit, regras de escrita comercial, condições e acordos com entidades. • Aplicar das condições, acordos especiais, pacotes e programas especiais para entidades, clientes e empresas. • Aplicar das técnicas de vendas - up-sell, up-grade e ofertas. • Aplicação das técnicas de captação de clientes - redes sociais, eventos promocionais, promoções, programas de fidelização, influencers.
<p>Aptidões</p>	<p>Demonstra muita facilidade na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caraterização dos produtos e serviços oferecidos pela unidade/cadeia hoteleira. • Seleção de informação para divulgar digitalmente os serviços prestados pela unidade hoteleira através dos canais de comunicação online. • Informação e esclarecimento do cliente em contexto presencial. • Informação e esclarecimento do cliente em contexto online. • Interpretação e seleção das condições ou acordos especiais com entidades individuais ou coletivas. 		<p>Demonstra algumas dificuldades na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caraterização dos produtos e serviços oferecidos pela unidade/cadeia hoteleira. • Seleção de informação para divulgar digitalmente os serviços prestados pela unidade hoteleira através dos canais de comunicação online. • Informação e esclarecimento do cliente em contexto presencial. • Informação e esclarecimento do cliente em contexto online. • Interpretação e seleção das condições ou acordos especiais com entidades individuais ou coletivas. 		<p>Não consegue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caraterizar os produtos e serviços oferecidos pela unidade/cadeia hoteleira. • Selecionar a informação para divulgar digitalmente os serviços prestados pela unidade hoteleira através dos canais de comunicação online. • Informar e esclarecer o cliente em contexto presencial. • Informar e esclarecer o cliente em contexto online.

	<ul style="list-style-type: none"> • Seleção dos canais mais adequados para promover os serviços da unidade hoteleira. • Caracterização dos meios mais adequados para captação de clientes. • Receção e verificação da conformidade das propostas comerciais. • Prestação de esclarecimentos acerca de acordos, condições especiais e programas destinados a entidades, clientes e empresas. • Execução dos procedimentos para up-sell, up-grade e ofertas. • Inscrição dos serviços adquiridos pelo cliente. • Cobrança dos serviços adquiridos pelo cliente. 		<ul style="list-style-type: none"> • Seleção dos canais mais adequados para promover os serviços da unidade hoteleira. • Caracterização dos meios mais adequados para captação de clientes. • Receção e verificação da conformidade das propostas comerciais. • Prestação de esclarecimentos acerca de acordos, condições especiais e programas destinados a entidades, clientes e empresas. • Execução dos procedimentos para up-sell, up-grade e ofertas. • Inscrição dos serviços adquiridos pelo cliente. • Cobrança dos serviços adquiridos pelo cliente. 		<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar e selecionar as condições ou acordos especiais com entidades individuais ou coletivas. • Selecionar os canais mais adequados para promover os serviços da unidade hoteleira. • Caracterizar os meios mais adequados para captação de clientes. • Rececionar e verificar a conformidade das propostas comerciais. • Prestar de esclarecimentos acerca de acordos, condições especiais e programas destinados a entidades, clientes e empresas. • Executar os procedimentos para up-sell, up-grade e ofertas. • Inscrever os serviços adquiridos pelo cliente. • Cobrar os serviços adquiridos pelo cliente..
<p>Atitudes</p>	<p>Demonstra muita facilidade na/o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. • Escuta ativa. • Assertividade. • Iniciativa. • Cooperação com a equipa. • Respeito pelos procedimentos internos. 		<p>Demonstra algumas dificuldades na/o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. • Escuta ativa. • Assertividade. • Iniciativa. • Cooperação com a equipa. • Respeito pelos procedimentos internos. 		<p>Não consegue ter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. • Escuta ativa. • Assertividade. • Iniciativa. • Cooperação com a equipa. • Respeito pelos procedimentos internos.