



# **PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO**

## **Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Vendas**

**(Em acordo com a Lei 10.097/2000)**

**Código Senac RJ 11802**

**Código Senac DN 1394**

**Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios**

<b>PPC homologado em: 15.12.2016</b>
<b>Oferta cadastrada em: 21.12.2016</b>
<i>Data da última alteração: 23.07.18</i>

## Síntese da Oferta

Identificação	
<b>Gerência de Produto:</b> Gestão	<b>Segmento da Oferta:</b> PE – Gestão Administrativa
<b>Categoria:</b> Formação Inicial e Continuada	<b>Especificação:</b> Aprendizagem
<b>Código:</b> 11802	<b>Modalidade:</b> Presencial
<b>Nome Completo:</b> Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Vendas	<b>Duração:</b> 1140 horas
<b>Nome abreviado:</b> Aprendizagem em Vendas	<b>SIGLA:</b> APRENDVEN
<b>Eixo Tecnológico:</b> Gestão e Negócios	<b>Código DN:</b> 1394
<b>Códigos/Ocupações CBO:</b> 4141-05 - Estoquista 5211-25 - Repositor de mercadorias 5211-10 – Vendedor de Comércio Varejista	

### 1. Resumo

Programa de Aprendizagem Profissional Comercial, com duração de **1140** horas, na modalidade presencial, sendo **480** horas de aprendizagem sob responsabilidade direta do Senac RJ e **660** horas em situação real de trabalho (prática na empresa), para jovens contratados para atuar como aprendizes em empresas em empresas de comércio varejista, executando sob supervisão, atividades de controle de estoque, reposição de mercadorias e produtos no ponto de vendas bem como auxiliar na pré-venda, venda e pós-venda de mercadorias, em empresas do segmento varejista.

### 2. Público-alvo

Jovens com idade mínima de 14 anos e máxima de 22 anos<sup>1</sup> que buscam inserção no mercado de trabalho, em empresas de comércio e serviços.

### 3. Requisitos de acesso e documentos para matrícula

Para inscrição nessa oferta, o candidato deverá ter idade entre 14 e 22 anos (para ingresso no curso) e estar matriculado ou estar frequentando a escola (*cursando o Ensino Fundamental ou Médio*), caso não tenha concluído o ensino médio.

Pessoas com deficiência com idade mínima prevista no Projeto Pedagógico do Curso, sem limite máximo de idade.

A empresa deverá encaminhar ao SENAC os seguintes documentos:

- Documento oficial de identificação (cópia)
- CPF (cópia);
- CTPS (cópia): página de identificação, foto e registro do Contrato de Aprendizagem;
- Declaração original de matrícula no ensino fundamental ou médio, especificando o horário das aulas, ou histórico escolar de conclusão do ensino médio ou certificado de conclusão de ensino médio (cópia);
- Atualização da documentação de escolaridade, rerepresentando declaração atualizada de matrícula ou conclusão do ensino médio, a cada período letivo; exceto pessoas com deficiência;
- Comprovante de residência do aluno (cópia);
- No caso de pessoa com deficiência não aparente solicitar laudo médico (cópia);

<sup>1</sup> Ao completar 24 anos, conforme legislação, o aprendiz terá seu contrato encerrado, dessa forma foi calculada a idade máxima para contratação. Não há limite máximo de idade para pessoas com deficiência.

- Carteira de identidade e CPF do responsável (cópia), quando for menor de idade;
- Guia de Recolhimento do FGTS da empresa (cópia);
- Carta de solicitação de vagas da empresa;
- Termo de compromisso PSG;
- Autodeclaração de Renda PSG;
- Ficha de cadastro do Jovem Aprendiz;
- Via do Contrato de Aprendizagem devidamente assinado (aluno e empresa).

#### 4. Perfil Profissional de conclusão

O Aprendiz em Serviços de Vendas atua no comércio colaborando para o suprimento de materiais e produtos nas operações do negócio, controlando estoques e repondo mercadorias nos pontos de venda em empresas do segmento varejista. Atende clientes e fornecedores e atua nas etapas de pré-venda, venda e pós-venda de mercadorias, produtos e serviços. Na realização de suas atividades interage com os diversos setores da empresa.

O jovem que concluir este curso estará apto para atuar no mercado de trabalho nas seguintes ocupações: Estoquista, Repositor de Mercadorias, e Vendedor, conforme previsto no Catálogo Nacional de Aprendizagem – CONAP.

#### Competências do Perfil

- Atuar no seu meio social e profissional com proatividade, cuidando da saúde, higiene e apresentação pessoal, estabelecendo e mantendo uma convivência social positiva, bem como exercendo seus direitos e deveres de forma participativa e responsável para o pleno exercício da cidadania.
- Atender clientes internos e externos e fornecedores, prestando informações sobre produtos e serviços.
- Controlar estoques, recebendo, conferindo e registrando a entrada e saída de mercadorias, de acordo com as normas internas, os aspectos legais e as normas de higiene e segurança no trabalho.
- Repor mercadorias no ponto de venda, observando espaço, necessidade de reposição, condicionamento e detalhes do compartimento, considerando as normas de higiene e segurança no trabalho.
- Atuar nas etapas de pré-venda, venda e pós-venda de mercadorias, produtos e serviços.

#### Códigos e Ocupações/ CBO:

- 4141-05 - Estoquista
- 5211-25 - Repositor de mercadorias
- 5211-10 – Vendedor de Comércio Varejista

#### 5. Organização Curricular

Uma oferta de serviço educacional faz parte de um percurso de desenvolvimento do indivíduo, por isso não pode ser vista de forma isolada.

De fato, considera-se que o indivíduo traz para uma etapa de aprendizagem profissional tudo o que conquistou anteriormente. E nesta nova etapa espera constituir novas competências que lhe permitirão prosseguir em seu desenvolvimento como pessoa, como profissional e cidadão, e ter sucesso no mercado de trabalho, no cenário produtivo atual.

Nessa perspectiva, o Senac RJ propõe ofertas articuladas entre si, seguindo a lógica do processo de trabalho, de modo a compor um portfólio integrado e cumulativo de opções de itinerários de desenvolvimento profissional.

A duração dessas ofertas é variável, de acordo com as demandas do mercado e as competências a constituir. As unidades que compõem a matriz de estrutura da oferta também terão duração variável e poderão ser articuladas por *ações especiais* ou *projetos* relacionados diretamente com uma situação típica do trabalho da área/subárea em que a oferta está inserida.

Os cursos de Aprendizagem do Senac RJ estão estruturados em módulos.

O **módulo básico**, com 80 horas de duração, constitui a parte inicial comum a todos os cursos de aprendizagem do Senac RJ.

### 5.1. Estrutura Curricular

O curso de Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Vendas terá a seguinte estrutura curricular:

Módulo		Duração em horas
Módulo 1	Módulo Básico	80
Módulo 2	Serviços de Vendas	400
<b>DURAÇÃO TOTAL (PARTE SENAC)</b>		<b>480</b>
<b>PRÁTICA PROFISSIONAL NA EMPRESA</b>		<b>660</b>
<b>DURAÇÃO TOTAL DO CURSO</b>		<b>1140</b>

**Pré-requisitos:** As Unidades Curriculares não possuem pré-requisitos e podem ser ofertadas de forma subsequente ou concomitante, segundo agenda de execução do curso.

**Correquisitos:** O Projeto Integrador deve ser ofertado simultaneamente às UC do curso, sempre que possível e segundo agenda de execução do curso.

### 5.2. Detalhamento dos Módulos

- **Módulo 1: Módulo Básico** – com duração de **80** horas, constitui a parte inicial comum a todos os cursos de aprendizagem do Senac RJ.

Unidades curriculares	Carga Horária
Relacionamento e Convivência Social <i>(com 4h de Ambientação: Aula Inaugural)</i>	16h
Apresentação Pessoal e Saúde	16h
Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	16h
Plano de Desenvolvimento Profissional	16h
Mercado de Trabalho	16h
<b>DURAÇÃO TOTAL</b>	<b>80h</b>

- **Módulo 2: Serviços de Vendas** – com duração de 400 horas.

Unidades curriculares	Carga Horária
Comunicação Corporativa	44h
Atendimento ao Cliente	28h
Estoque de Mercadorias	44h
Prevenção e Controle de Perdas	28h
<b>Ação Integradora 1</b>	
Boas Práticas no Varejo -Estoquista /almoxarife	24h
Reposição de Produtos no Ponto de Vendas	40h
<b>Ação Integradora 2</b>	
Boas Práticas no Varejo – Repositor de mercadorias	28h
Merchandising no Ponto de Vendas	28h
<b>Técnicas de Vendas</b>	32h
<b>Administração de Vendas</b>	32h
<b>Ação Integradora 3</b>	
Boas Práticas no Varejo – Vendedor	28h
Proposta de Ação Empreendedora	44h
<b>DURAÇÃO TOTAL</b>	<b>400h</b>

**Pré-requisitos:** As Unidades Curriculares não possuem pré-requisitos e podem ser ofertadas de forma subsequente ou concomitante, segundo agenda de execução do curso.

**Correquisitos:** O Projeto Integrador deve ser ofertado simultaneamente às UC do curso, sempre que possível e segundo agenda de execução do curso.

### 5.3. Detalhamento das Unidades Curriculares

## Módulo I - Módulo Básico

### a. Relacionamento e Convivência Social

#### Ambientação (4h iniciais)

- Aula Inaugural

#### Competências

- Estabelecer e manter boas relações interpessoais, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças pessoais.
- Agir com cordialidade nas diversas situações de convívio social e profissional, evitando conflitos.

#### Bases tecnológicas (conteúdos):

- Eu e o outro: respeito às diferenças de valores, opinião, cultura etc.
- Direitos Humanos e Diversidade Cultural.
- Preconceito e discriminação.
- Eu e o outro: cordialidade
- Relacionamento Interpessoal: como estabelecer relações interpessoais positivas no ambiente de trabalho

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo SENAC na aula inaugural):** Kit de materiais do programa: Manual do Jovem Aprendiz e outros materiais específicos

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

### b. Apresentação Pessoal e Saúde

#### Competências

- Cuidar da saúde e higiene pessoal.
- Apresentar-se de forma adequada a diferentes ambientes.
- Adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança, bem como das pessoas com quem convive.

#### Bases tecnológicas (conteúdos):

- Cuidados básicos de higiene pessoal e saúde.
- Apresentação pessoal no mercado ambiente de trabalho e na vida cotidiana.
- Autoestima, autoimagem e aparência na interação social e profissional.
- Drogas e saúde: reflexões sobre o uso e abuso de substâncias psicoativas.
- Juventude e sexualidade.

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

### c. Responsabilidade Social: Ética e Cidadania

#### Competências

- Agir de modo responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às leis e regras de convivência social nas situações cotidianas.
- Consumir de forma consciente, avaliando a origem dos produtos que adquire e considerando, nesta relação, as ligações entre o descarte e a degradação ambiental.
- Tomar decisões sobre a vida pessoal e profissional, considerando seus direitos e deveres, bem como critérios éticos.
- Agir com ética, mantendo discrição em relação às informações sobre os clientes e sigilo em relação às informações da empresa que representa, resguardando sua imagem.

#### Bases tecnológicas (conteúdos):

- Participação cidadã
- Ações individuais e coletivas para a preservação do mobiliário urbano, infraestrutura, patrimônio cultural e ambiental.

- Meio ambiente e educação para o consumo consciente.
- Sustentabilidade
- A ética a partir de diferentes profissões.
- Ética/ Confidencialidade no trabalho.
- Valores e Cultura Organizacional.

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

#### d. Plano de Desenvolvimento Profissional

##### Competências

- Projetar seu futuro profissional, a partir da análise das características pessoais e oportunidades do mercado de trabalho.
- Elaborar plano de desenvolvimento profissional.

##### Bases tecnológicas (conteúdos):

- O mundo do trabalho
- Informação e orientação profissional
- Mercado de trabalho: características e perspectivas.
- Alternativas de emprego e renda.
- Empreendedorismo.
- Plano de desenvolvimento profissional.

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

#### e. Mercado de Trabalho

##### Competências

- Agir de modo responsável em relação aos seus direitos e deveres e convivendo com regras, dentro e fora da empresa.
- Trabalhar em equipe na busca de soluções coletivas, visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho.

##### Bases tecnológicas (conteúdos):

- Direitos trabalhistas: noções de direito do trabalho e previdenciário.
- Trabalho formal, informal e trabalho autônomo.
- Elementos que favorecem o trabalho em equipe: relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo e mediação de conflitos.
- Trabalho em equipe e proatividade.
- Empreendedorismo (ou atitude empreendedora)
- Qualidade nos serviços prestados.

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

## Módulo II- Serviços de Vendas

#### a. Comunicação Corporativa

##### Competências

- Comunicar-se oralmente e por escrito com clareza e objetividade.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Estrutura básica de um texto: clareza e coerência;
- Técnicas de redação empresarial e oficial: estrutura textual, coesão e coerência, pronomes de tratamento, abertura e fechamento, regras gramaticais e ortografia aplicáveis;
- Word: Utilização da ferramenta para na elaboração/edição de textos;
- Correção gramatical: uso de dicionário.
- Envio de e-mail: regras básicas na comunicação corporativa e anexar arquivo.
- Comunicação corporativa via aplicativos de dispositivos móveis;
- Power Point: Utilização da ferramenta para elaboração de uma apresentação simples.

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia e em alguns encontros laboratório de informática equipado com internet e pacote office.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

**b. Atendimento ao Cliente****Competências**

- Atender clientes externos, internos e fornecedores, utilizando técnicas de atendimento pessoal, virtual ou telefônico.
- Relacionar-se de forma ética e adequada com os diversos tipos de clientes, atuando de maneira atenciosa e objetiva.
- Expressar-se de maneira clara e convincente.
- Manter a postura corporal adequada.
- Fornecer informações sobre produtos e serviços.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Comunicação Interpessoal;
- Comunicação não verbal;
- Técnicas de Atendimento;
- Atendimento pessoal, telefônico e virtual;
- Marketing de relacionamento;
- Qualidade em Serviços;
- Sistemas e procedimentos direcionados aos clientes;
- CRM (Customer Relationship Management).

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

**c. Estoque de Mercadorias****Competências**

- Receber mercadorias, conferindo nota fiscal e pedido, realizando devoluções, se necessário, e os registros de entrada.
- Emitir relatório descrevendo as não conformidades em relação aos aspectos legais não cumpridos pelos fornecedores ou responsáveis pelas entregas.
- Organizar o estoque, classificando e codificando as mercadorias por tipo.
- Verificar as condições e prazo de validade das mercadorias estocadas, retirando e/ou inutilizando as que estiverem fora dos padrões de higiene e segurança.
- Fazer o levantamento no estoque, verificando necessidades de compra a partir do ponto de pedido estabelecido.
- Elaborar relatórios de estoque para fins de inventários.
- Separar mercadorias para reposição nos pontos de venda, de acordo com requisição do setor responsável, zelando pela sua integridade física, reduzindo perdas e observando as normas de higiene e segurança no trabalho.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Procedimentos e normas sobre recebimento, devolução, descarte e expedição de mercadorias;
- Formulários e relatórios de controle: recebimento, devolução, descarte e expedição de mercadorias;
- Cadastro de fornecedores;
- Sistemas próprios de Codificação de Produtos;
- Códigos de Barras;
- Símbolos e marcas que orientam o manuseio e estocagem de mercadorias (preservação da integridade física; segurança no trabalho e os cuidados ambientais além de normas da vigilância sanitária);
- Equipamentos de armazenagem: Pallets, Porta Pallets, prateleiras, gaiolas, gôndolas etc.;
- Quantidades mínimas de estocagem e distribuição;
- Métodos de gestão de estoque (PEPS, PVPS, CUSTO MÉDIO);
- Inventário;
- Pedidos de compras e/ou reposição de estoques.

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Não há

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

**d. Prevenção e Controle de Perdas****Competências**

- Auxiliar na implantação, acompanhamento e avaliação do plano de prevenção e controle de perdas a partir do mapeamento dos processos, identificação dos riscos e pontos de controle.
- Subsidiar a definição de regras e procedimentos para prevenção e controle de perdas, elaborando relatórios e propondo alternativas de solução para cada etapa do processo.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Tipos de perdas: quebra operacional, furto, fornecedores, erros administrativos, etc.;
- Indicadores de perdas;
- Normas de Higiene e segurança para manuseio e estocagem de mercadorias;
- Organização do estoque com objetivo de evitar perdas verificando iluminação, umidade, espaço físico, etc.;
- Planos de prevenção e controle de perdas.

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

**e. Ação Integradora 1: Boas Práticas no Varejo – Estoquista/Almoxarife****Competências**

- Atender clientes internos e externos e fornecedores, prestando informações sobre produtos e serviços.
- Controlar estoques, recebendo, conferindo e registrando a entrada e saída de mercadorias, de acordo com as normas internas, os aspectos legais e as normas de higiene e segurança no trabalho.

**Atividade Foco:**

Elaboração de um Manual de Boas Práticas no varejo relacionadas à ocupação de estoquista/almoxarife, destacando as melhores práticas que possibilitem a otimização do estoque, prevenção e controle de perdas e as normas de higiene e segurança no trabalho.

Deverá ser elaborado com fotos e relatos de situações reais de trabalho onde o desenvolvimento das competências na UC foi fundamental para a otimização do estoque, identificando o antes e depois.

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia



**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

#### f. Reposição de Produtos no Ponto de Vendas

##### Competências

- Fazer o levantamento da necessidade de reposição de mercadorias nas prateleiras e araras e solicitá-las ao setor responsável.
- Abastecer corretamente as mercadorias na loja conforme layout ou planograma da empresa, arrumando-as de forma atrativa para o consumidor.
- Colocar etiquetas de identificação e preços nas prateleiras e/ou mercadorias, verificando posicionamento correto das peças expostas e lista de alteração de preços e mercadorias em promoção.
- Cuidar da limpeza e conservação do ponto de exposição e venda e pelas condições das mercadorias verificando se existe alguma avaria que impossibilite a exposição da peça.

##### Bases tecnológicas (conteúdos):

- Documentos de controle: Pedido de Reposição de Estoques, Relatórios de Perdas e avarias;
- Layout de Loja (arranjo físico);
- Organização do espaço de vendas;
- Planograma: conceito e aplicação;
- Etiquetas de preços;
- Código de Barras.

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

#### g. Ação Integradora 2- Boas Práticas no Varejo – Repositor de mercadorias

##### Competências

- Atender clientes internos e externos e fornecedores, prestando informações sobre produtos e serviços.
- Repor mercadorias no ponto de venda, observando espaço, necessidade de reposição, condicionamento e detalhes do compartimento, considerando as normas de higiene e segurança no trabalho.

##### Atividade Foco:

- Elaboração de um Manual de Boas Práticas no varejo relacionadas à ocupação de Repositor de mercadorias, definindo um check list para uma reposição otimizada no Ponto de Vendas destacando as ações específicas para as mercadorias de maior e menor giro.
- Deverá ser elaborado com fotos e relatos de situações reais de trabalho onde o desenvolvimento das competências na UC foi fundamental para a otimização da reposição, identificando o antes e depois.

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

#### h. Merchandising no Ponto de Vendas

##### Competências

- Expor mercadorias de forma atrativa estimulando o consumo, aplicando ferramentas de merchandising no ponto de vendas.

##### Bases tecnológicas (conteúdos):

- Público alvo;

- Cross-merchandising;
- Sentidos do marketing;
- Vitrinismo;
- Técnicas de Exposição e Exhibitécnica;
- Ações no PDV: ambiente, execução e ciclo de eficiência;
- Construção da atmosfera de compra: Ponto focal, percursos;
- Modelo AIDA (Atenção, Interesse, Desejo, Ação)
- Visual merchandising utilizando (Displays, banners, totens);
- Comportamento do consumidor;
- 4 C do marketing (Cliente, Custo, Conveniência, Comunicação).

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

#### i. Técnicas de Vendas

##### Competências

- Abordar o cliente com cortesia, identificando suas necessidades e comunicar ofertas e promoções de forma a influenciar a decisão de compra.
- Apresentar o produto, suas características e benefícios, sugerir opções e esclarecer as dúvidas dos clientes.
- Efetivar a venda, negociando valores, formas e condições de pagamento, e informando sobre a entrega do produto.
- Encerrar a venda promovendo ações de fidelização dos clientes.

##### Bases tecnológicas (conteúdos):

- Comportamento, apresentação pessoal, cortesia: impactos na abordagem ao cliente;
- Etapas de vendas – Philip Kotler
- Formas de abordagem ao cliente e de argumentação;
- A sondagem como ferramenta para a descoberta das necessidades dos clientes;
- Poder de concisão da informação do produto e/ou serviço prestado, sem perda da comunicação;
- Comunicação não verbal: a linguagem do corpo;
- Produto: características e benefícios;
- Mix de produtos;
- Comportamento do consumidor;
- Técnicas de vendas e negociação, superação de objeções;
- Emissão de pedidos, notas ou cupons fiscais;
- Tipos de pagamento: dinheiro, cartão de crédito, cartão de débito.
- Processo de Pós Venda;
- Fidelização de clientes;
- Conceito de valor para o cliente: relação custo x benefício.

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ratto, Luiz. Vendas: Técnicas de Trabalho e Mercado. 4ª reimpressão. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010. 208 p. II

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

#### j. Administração de Vendas

##### Competências

- Dar apoio ao planejamento de vendas especializadas, elaborando orçamentos comerciais.
- Subsidiar a abertura, fechamento e cancelamento de vendas, acompanhando os processos de entrega e pós-venda da empresa.
- Dar suporte a equipe de vendedores e/ou representantes, esclarecendo dúvidas, informando sobre o fechamento, abertura das vendas, cancelamentos de itens e embarque de pedidos.
- Dar suporte aos processos de licitação e ações de concorrência aberta.

- Elaborar relatórios com os indicadores de desempenho de vendas por vendedor ou representante, por produto e/ou serviço, preços e campanhas promocionais, acompanhando as metas/cotas de vendas individuais e da equipe, bem como as comissões a serem pagas.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Modelos de orçamentos comerciais;
- Processos de Abertura, fechamento e cancelamento de vendas (sistema manual ou informatizado);
- Relatórios de vendas (vendas concluídas em processo de entrega e canceladas);
- Documentos Fiscais na venda (Notas Fiscais – NF-e, Cupom Fiscal – NFC-e)
- Código de defesa do consumidor - Lei nº 8.078/90;
- Noções básicas de licitação – concorrência aberta e Lei 8.666/93
- Noções de Precificação
- Indicadores de desempenho de vendas (metas, comissões)
- Relatórios de desempenho de vendas por vendedor e/ou representante, por produto e/ou equipe de vendas.

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

**k. Ação Integradora 3: Boas Práticas no Varejo – Vendedor**

**Competências**

- Atender clientes internos e externos e fornecedores, prestando informações sobre produtos e serviços.
- Atuar nas etapas de pré-venda, venda e pós-venda de mercadorias, produtos e serviços.

**Atividade Foco:**

Elaboração de um Manual de Boas Práticas no varejo relacionadas à ocupação de Vendedor, destacando os pontos cruciais para eficiência e eficácia no processo de vendas, desde a utilização das principais ferramentas de merchandising no Ponto de Venda, efetivação da venda e pós-venda.

Deverá ser elaborado com fotos e relatos de situações reais de trabalho onde o desenvolvimento das competências nas UC foi fundamental para a eficiência nas vendas, identificando o antes e depois

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

**I. Proposta de Ação Empreendedora**

**Atividade Foco:**

- Apresentar uma proposta de ação empreendedora para a criação ou reformulação/melhoria de um serviço ou produto, considerando o contexto e as necessidades da empresa onde trabalha, a análise do consumidor e do macro ambiente.  
A proposta não precisa necessariamente ser original ou inédita. Pode ser para melhorar ou ampliar ações/processos/procedimentos/serviços/produtos já existentes. O importante é que a proposta tenha viabilidade e seja apresentada com bons argumentos.

**Etapas:**

1. Identificar uma oportunidade de criação ou reformulação/melhoria de um serviço ou produto para a empresa em que trabalha e analisar sua potencialidade a partir de:
  - pesquisas com os clientes - comportamento do consumidor da empresa onde trabalha: nicho, segmentação, hábitos de consumo e processo de decisão de compra;
  - pesquisas com fornecedores e colaboradores da empresa;

-observações na prática na empresa, bem como no desenvolvimento das 3 ações integradoras;

(As pesquisas e observações identificarão necessidades que irão gerar um novo serviço ou produto ou até mesmo a reformulação de um desses. Essa amostragem deverá permear os diversos setores da empresa como Recepção, Arquivo, RH, Processos Administrativos, Processos Financeiros, Estoque, Reposição, Ponto de Vendas, Frente de Loja, etc.).

- análise SWOT

2. Elaborar o esboço de um Modelo de Negócios simples e prático para a ideia (serviço ou produto) poder ser executada:
  - utilização da ferramenta CANVAS
  - protótipos do serviço ou produto
  - descrição dos argumentos para a apresentação da proposta
  
3. Apresentação das propostas para as empresas com demonstração de protótipos do serviço ou produto criado ou reformulado.
 

(As empresas receberão um formulário para avaliação das propostas apresentadas, considerando sua viabilidade de aplicação e os argumentos apresentados. O evento de apresentação para as empresas deverá ser realizado no penúltimo encontro).

**Observação:**

Os estudantes serão informados a respeito da realização desse desafio no inicio do módulo 2 de modo que durante a prática na empresa possam aproveitar todas as oportunidades para observação e geração de ideias. No desenvolvimento das ações integradoras os instrutores deverão estimular a observação e geração de ideias inovadoras e empreendedoras (para a empresa e para o mercado).

### Prática Profissional na Empresa – Duração 660h

A prática na empresa acontecerá sob supervisão de profissional (monitor) indicado pelo empregador, nos dias e horários definidos no cronograma estabelecido pelo Senac RJ. Todas as ações profissionais e educativas que forem executadas durante a permanência do jovem na empresa devem estar baseadas no texto da Lei 10.097/2000, no Decreto 5.598/2005 e no Guia de Orientação de Aprendizagem do Senac RJ.

#### 5.4. Matriz de articulação (Ver anexo)

#### 5.5. Agenda padrão (para inserção da oferta no Sistema Educacional):

As unidades curriculares foram organizadas de modo que o estudante, inicialmente, esteja em atividade no Senac RJ nos 5 dias da semana (4 horas/dia), durante as 80 horas iniciais do curso, (20 dias – aproximadamente um mês. Após este período o estudante estará em atividade na empresa três vezes por semana (4 horas/dia) e duas vezes por semana no Senac RJ (4 horas/dia), durante cerca de 55semanas (aproximadamente 14 meses).

A duração total do curso varia entre 15 meses a 16 meses, considerando período de férias (**quando houver**), feriados e outros recessos previstos para o ano em exercício.

As férias devem ser programadas para a partir de 12 meses de curso e preferencialmente coincidir com o período de férias escolares. Ao abrir o grupo no sistema, as férias já devem ser incluídas e as empresas informadas no documento de **Confirmação de Matrícula** (anexo ao GO de Aprendizagem).

**Segue padrão para lançamento das Unidades Curriculares no Sistema:**

Unidade Curricular	Código	Ordem de lançamento no SGA	Quantidade de dias	Observação	Dias a serem lançados no SGA
--------------------	--------	----------------------------	--------------------	------------	------------------------------

Relacionamento e Convivência Social	11800 1.1	1	4	Inclui as 4 h iniciais de Ambientação – Aula Inaugural	Segunda à sexta  As UC do módulo
Apresentação Pessoal e Saúde	11800 1.2	1	4		básico devem acontecer simultaneamente, ou seja, lançadas no SGA distribuídas uma a cada dia da semana
Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	11800 1.3	1	4		
Plano de Desenvolvimento Profissional	11800 1.4	1	4		
Mercado de Trabalho	11800 1.5	1	4		
Atendimento ao Cliente	11802 1.2	2	7	Essa UC acontece concomitante com a UC comunicação corporativa	A partir do módulo 2 as unidades curriculares devem acontecer simultaneamente 2 vezes na semana  Exemplo (terça)
Comunicação Corporativa	11802 1.1	2	11	Essa UC acontece concomitante com a UC atendimento ao cliente	Exemplo (quinta)
Estoque de Mercadorias	11802 1.3	3	11	Essa UC acontece concomitante com a UC Reposição de Produtos no PDV	Exemplo (terça)
Prevenção e Controle de Perdas	11802 1.4	4	7	Essa UC acontece concomitante com a UC Merchandising no PDV	Exemplo (terça)
Ação Integradora 1: Boas Práticas no Varejo – Estoquista/almojarife	11802 1.5	5	6	Essa UC acontece concomitante com a UC Técnicas de Vendas	Exemplo (terça)

Reposição de Produtos no Ponto de Vendas	11802 1.6	3	10	Essa UC acontece concomitante com a UC Estoque de Mercadorias	Exemplo (quinta)
Ação Integradora 2 - Boas Práticas no Varejo – Repositor de mercadorias	11802 1.7	6	7	Essa UC acontece concomitante com a UC Administração de Vendas	Exemplo (terça)
Merchandising no Ponto de Vendas	11802 1.8	4	7	Essa UC acontece concomitante com a UC Prevenção e Controle de Perdas	Exemplo (quinta)
Técnicas de Vendas	11802 1.9	5	8	Essa UC acontece concomitante com a UC Ação integradora 1 - Boas Práticas no Varejo – Estoquista /almoxarife	Exemplo (quinta)
Administração de Vendas	11802 1.10	6	8	Essa UC acontece concomitante com a UC Ação Integradora 2 - Boas Práticas no Varejo – Repositor de mercadorias	Exemplo (quinta)
Ação Integradora 3 - Boas Práticas no Varejo – Vendedor	11802 1.11	7	7	Essa UC acontece concomitante com a UC Proposta de Ação Empreendedora	Exemplo (quinta)
Proposta de Ação Empreendedora	11802 1.12	7	11	Essa UC acontece concomitante com a UC Ação Integradora 3 - Boas Práticas no Varejo – Vendedor	Exemplo (terça)



Prática/Empresa	Estoque de mercadorias	Prática/Empresa	Reposição de produtos no PDV	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Estoque de mercadorias	Prática/Empresa	Reposição de produtos no PDV	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Prevenção e controle de perdas	Prática/Empresa	Reposição de produtos no PDV	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Prevenção e controle de perdas	Prática/Empresa	Reposição de produtos no PDV	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Prevenção e controle de perdas	Prática/Empresa	Reposição de produtos no PDV	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Prevenção e controle de perdas	Prática/Empresa	Merchandising no Ponto de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Prevenção e controle de perdas	Prática/Empresa	Merchandising no Ponto de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Prevenção e controle de perdas	Prática/Empresa	Merchandising no Ponto de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Prevenção e controle de perdas	Prática/Empresa	Merchandising no Ponto de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Ação Integradora 1: Boas Práticas no Varejo – Estoquista /almoxarife	Prática/Empresa	Merchandising no Ponto de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Ação Integradora 1: Boas Práticas no Varejo – Estoquista /almoxarife	Prática/Empresa	Merchandising no Ponto de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Ação Integradora 1: Boas Práticas no Varejo – Estoquista /almoxarife	Prática/Empresa	Merchandising no Ponto de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Ação Integradora 1: Boas Práticas no Varejo – Estoquista /almoxarife	Prática/Empresa	Técnicas de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Ação Integradora 1: Boas Práticas no Varejo – Estoquista /almoxarife	Prática/Empresa	Técnicas de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Ação Integradora 1: Boas Práticas no Varejo – Estoquista /almoxarife	Prática/Empresa	Técnicas de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Ação Integradora 2 - Boas Práticas no Varejo – Repositor de mercadorias	Prática/Empresa	Técnicas de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Ação Integradora 2 - Boas Práticas no Varejo – Repositor de mercadorias	Prática/Empresa	Técnicas de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Ação Integradora 2 - Boas Práticas no Varejo – Repositor de mercadorias	Prática/Empresa	Técnicas de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Ação Integradora 2 - Boas Práticas no Varejo – Repositor de mercadorias	Prática/Empresa	Técnicas de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Ação Integradora 2 - Boas Práticas no Varejo – Repositor de	Prática/Empresa	Técnicas de Vendas	Prática/Empresa	8	12



	mercadorias					
Prática/Empresa	Ação Integradora 2 - Boas Práticas no Varejo – Repositor de mercadorias	Prática/Empresa	Administração de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Ação Integradora 2 - Boas Práticas no Varejo – Repositor de mercadorias	Prática/Empresa	Administração de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	Administração de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	Administração de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	Administração de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	Administração de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	Administração de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	Administração de Vendas	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	Ação Integradora 3 - Boas Práticas no Varejo – Vendedor	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	Ação Integradora 3 - Boas Práticas no Varejo – Vendedor	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	Ação Integradora 3 - Boas Práticas no Varejo – Vendedor	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	Ação Integradora 3 - Boas Práticas no Varejo – Vendedor	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	Ação Integradora 3 - Boas Práticas no Varejo – Vendedor	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Prática/Empresa	Prática/Empresa	Ação Integradora 3 - Boas Práticas no Varejo – Vendedor	Prática/Empresa	4	16
Prática/Empresa	Prática/Empresa	Prática/Empresa	Ação Integradora 3 - Boas Práticas no Varejo – Vendedor	Prática/Empresa	4	16
Prática/Empresa	Prática/Empresa	Prática/Empresa	Prática/Empresa	Prática/Empresa	-	20
Prática/Empresa	Prática/Empresa	Prática/Empresa	Prática/Empresa	Prática/Empresa	-	20

## 6. Indicações Metodológicas

A metodologia adotada deve envolver análise e solução de problemas, estudo de casos, projetos, pesquisas e outras estratégias que integrem teoria e prática e focalizem o contexto do trabalho, de modo a estimular a percepção analítica e a contextualização de informações, o raciocínio hipotético, a solução de problemas, a apropriação de conhecimentos prévios e a construção de novos valores e saberes.

Nesse sentido:

- A prática pedagógica deve oferecer desafios acessíveis aos participantes, por meio de perguntas, problemas e casos relacionados à realidade, experiência e/ou a conhecimentos prévios destes, facilitando a atribuição de significado.

- As perguntas e atividades devem ser voltadas à aplicação em situações reais de trabalho.
- Serão estimulados estudos em ambientes de aprendizagem, atividades em laboratório, atividades práticas monitoradas, visitas técnicas a empresas e organizações do setor, estágio profissional supervisionado, quando necessário.
- É importante propiciar condições para a troca de ideias entre os participantes, estimulando-os a encontrar novas possibilidades de aplicação dos conhecimentos em situações reais do contexto profissional.
- A metodologia deve favorecer a dinâmica ação-reflexão-ação, a partir de situações desafiadoras e contextualizadas.

## 7. Aproveitamento de estudos

De acordo com a legislação educacional em vigor, é possível aproveitar conhecimentos e experiências anteriores dos educandos, desde que diretamente relacionados com o perfil profissional de conclusão do presente programa.

O aproveitamento de competências anteriormente adquiridas pelo estudante, através da educação formal, informal ou do trabalho, para fins de prosseguimento de estudos, será feito mediante protocolo de avaliação de competências, conforme as diretrizes legais e orientações organizacionais vigentes.

## 8. Avaliação

### 8.1. Perspectiva de Avaliação

A avaliação destina-se a verificar o desempenho do estudante no que se refere às competências previstas no projeto pedagógico de curso. Será contínua e cumulativa, possibilitando o diagnóstico sistemático da aprendizagem, prevalecendo os aspectos qualitativos sobre os quantitativos e os resultados obtidos ao longo do processo de aprendizagem.

Serão priorizados instrumentos de avaliação estimuladores da autonomia na aprendizagem, que envolvam atividades realizadas individualmente e em grupo e forneçam indicadores da aplicação, no contexto profissional, das competências adquiridas.

### 8.2. Processo e Registro de Avaliação

A avaliação do participante incidirá sobre o aproveitamento.

O resultado da avaliação será registrado por Unidade Curricular e expresso por meio dos conceitos Insuficiente (I), Suficiente (S), Bom (B) e Ótimo (O):

- **Ótimo** (9 a 10) – o desempenho supera com excelência a performance requerida.
- **Bom** (7 a 8,9) – o desempenho supera a performance requerida.
- **Suficiente** (6 a 6,9) – o desempenho atende a performance requerida.
- **Insuficiente** (0 a 5,9) – o desempenho não atende à performance requerida.

#### Resultados:

#### Aprovado no curso

Considera-se aprovado em cada unidade curricular do curso o estudante que obtiver a nota mínima 6 (seis) na média de notas obtidas nas avaliações de aprendizagem realizadas durante o processo educativo e frequência mínima obrigatória de 75% no módulo.

#### Reprovado no curso

Será considerado Reprovado em cada unidade curricular o estudante que não obtiver a média final mínima 6 (seis) e exceder o limite de 25% de ausência no módulo, independente do resultado da avaliação.

Os participantes deverão ter pleno conhecimento dos critérios e procedimentos a serem adotados para o desenvolvimento do curso, bem como sobre as normas regimentais de avaliação, recuperação, frequência e promoção.

### 8.3. Recuperação

A recuperação será imediata à constatação das dificuldades do participante. Desde que oportunos, podem também ser adotados recursos de EAD e outros, bem como ações de monitoria, efetuadas por participantes que já constituíram determinadas competências.

#### 8.4. Indicadores de competências e respectivos procedimentos de avaliação

A avaliação de competências requer critérios, procedimentos e instrumentos apropriados. A tabela a seguir contém indicadores e tipos de avaliação adequados para verificar se o estudante desenvolveu as competências previstas.

##### Módulo 1 – Módulo Básico

Competências	Indicadores de competências	Procedimentos/ Instrumentos de avaliação
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atuar de modo adequado nas diversas situações do cotidiano seja no espaço de trabalho ou na vida social de um modo mais amplo, exercendo a convivência social de forma cordial e pacífica, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças daqueles com os quais se relaciona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelece relações interpessoais positivas com os colegas.</li> <li>Respeita as diferenças de valores, opinião, cultura etc, quando em interação com o outro.</li> <li>Comunica-se de maneira cordial e respeitosa.</li> <li>Age com cordialidade com os colegas, docentes, funcionários e outras pessoas.</li> <li>Evita conflitos nas situações de convívio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observação do instrutor da convivência do estudante com os colegas da turma, funcionários e demais pessoas em diferentes situações. (cordialidade e respeito)</li> <li>Simulação de situações cotidianas (sociais e profissionais) de convivência social envolvendo questões de relacionamento interpessoal, respeito à diversidade sociocultural e diferenças pessoais; e de prevenção de conflitos.</li> <li>Exercícios individuais e/ou em grupo / Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo questões de relacionamento interpessoal, respeito à diversidade sociocultural e diferenças pessoais; e de prevenção de conflitos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuidar da própria saúde, segurança e apresentação pessoal, prevenindo-se contra doenças, adotando hábitos saudáveis e evitando exposição às situações de risco e vulnerabilidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apresenta-se com boa aparência, demonstrando cuidados básicos com a saúde e a higiene pessoal e do vestuário.</li> <li>Demonstra preocupação com a aparência pessoal. (autoestima e autoimagem).</li> <li>Demonstra adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança.</li> <li>Demonstra adotar hábitos saudáveis e identifica sua importância para a qualidade de vida.</li> <li>Identifica como evitar as situações de risco e vulnerabilidade, zelando pela saúde e segurança.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observação do instrutor da apresentação pessoal do estudante. (aparência: higiene pessoal e do vestuário)</li> <li>Simulação de situações do cotidiano envolvendo questões de: cuidados básicos de higiene pessoal e saúde; apresentação pessoal no ambiente de trabalho e na vida social em geral; autoestima, autoimagem e a interação social e profissional; adoção de hábitos saudáveis e prevenção da saúde e segurança.</li> <li>Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo questões de higiene pessoal e saúde; atitudes preventivas em relação à saúde e segurança; uso e abuso de substâncias psicoativas; sexualidade e responsabilidade.</li> <li>Discussão e reflexões sobre saúde e qualidade de vida: drogas e saúde; juventude e sexualidade; situações de risco e vulnerabilidade.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercer seus direitos e deveres perante a sociedade, agindo de modo ético e responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às regras de convivência social, bem como respeitando os valores e a cultura organizacional da empresa em que trabalha.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica situações para agir de modo ético e responsável em relação ao ambiente e ao patrimônio coletivo.</li> <li>Demonstra saber conviver com regras em diversas situações em sala de aula ou na escola.</li> <li>Adota regras de convivência social nas situações cotidianas.</li> <li>Utiliza argumentos objetivos, sem alterar a voz diante de opiniões divergentes.</li> <li>Demonstra ser um consumidor consciente.</li> <li>Identifica ações e atitudes que deve adotar para evitar o desperdício, realizar o descarte corretamente e evitar a degradação ambiental.</li> <li>Toma decisões considerando seus direitos e deveres e critérios éticos.</li> <li>Analisa situações do seu cotidiano e a partir de diferentes profissões, identificando soluções pautadas na conduta ética.</li> <li>Analisa situações da ética a partir de diferentes profissões e da confidencialidade no trabalho, identificando a conduta adequada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo: atitudes éticas e responsáveis em relação ao meio ambiente e ao patrimônio coletivo.</li> <li>Observação nas atividades de trabalho em grupo, das atitudes do estudante em relação ao respeito às regras e à convivência social.</li> <li>Simulação de situações do cotidiano envolvendo: consumo consciente, atitudes para evitar o desperdício, descarte correto X degradação ambiental.</li> <li>Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo: tomada de decisões individuais considerando seus direitos e deveres e os critérios éticos envolvidos; a conduta ética a partir de diferentes profissões; a ética e a confidencialidade no trabalho; e respeito aos valores e cultura organizacional.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar plano de desenvolvimento profissional, estabelecendo metas adequadas as suas características pessoais, identificando oportunidades no mercado de trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Define metas pessoais coerentes com seu potencial.</li> <li>Elabora esboço de plano de desenvolvimento profissional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atuar no mercado de trabalho, exercendo seus direitos e cumprindo seus deveres de acordo com a legislação de trabalho vigente, trabalhando em equipe e com atitude empreendedora, visando à qualidade nos serviços prestados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Busca informações para exercer seus direitos e deveres de acordo com a legislação trabalhista.</li> <li>Trabalha em equipe na busca de soluções coletivas.</li> <li>Analisa situações do cotidiano das empresas, identificando soluções visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo: direitos do trabalho e previdenciário; trabalho em equipe (relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo, mediação de conflitos e proatividade); atitudes empreendedoras no trabalho; qualidade na prestação de serviços.</li> <li>Simulação de situações do cotidiano nas empresas envolvendo: exercício dos direitos e deveres de acordo com a legislação trabalhista; trabalho em equipe; atitudes empreendedoras; e qualidade na prestação de serviços.</li> </ul>

## Módulo 2 – Módulo Serviços de Vendas

Competências	Indicadores de competências	Procedimentos/ Instrumentos de avaliação
<p><b>Comunicar-se oralmente e por escrito com clareza e objetividade.</b></p>	<p><b>UC Comunicação Corporativa</b></p> <p>Comunica-se oralmente e por escrito com clareza e objetividade.</p>	<p>Atividade oral e escrita onde o jovem deve ser estimulado a se expressar em diversas situações focando a comunicação clara e objetiva utilizando ferramentas de informática como pacote office e e-mail</p>
	<p><b>UC Atendimento ao Cliente</b></p> <p>Atende clientes externos, internos e fornecedores, utilizando técnicas de atendimento pessoal, virtual ou telefônico.</p>	<p>Atividade escrita: Casos de atendimento pessoal e telefônico a clientes e fornecedores, envolvendo: relacionamento ético e adequado a diversos tipos de clientes e fornecedores. Os estudantes deverão analisar os casos, identificando as posturas inadequadas e indicando a</p>

	<p>Relaciona-se de forma ética e adequada com os diversos tipos de clientes, atuando de maneira atenciosa e objetiva.</p> <p>Se expressa de maneira clara e convincente.</p> <p>Mantém a postura corporal adequada durante os atendimentos.</p> <p>Fornecer informações sobre produtos e serviços.</p>	<p>conduta e os procedimentos corretos/adequados.</p> <p>Atividade em grupo: Os estudantes deverão encenar situações onde evidenciam atenção e cordialidade; comunicação clara, objetiva e convincente; postura corporal adequada e informações de produtos e serviços.</p> <p>Atividade escrita: Estudos de Caso de atendimento a clientes e fornecedores envolvendo questões de: ética, relacionamento interpessoal, respeito à diversidade sociocultural e diferenças pessoais e resolução de conflitos.</p>
<p><b>Controlar estoques, recebendo, conferindo e registrando a entrada e saída de mercadorias, de acordo com as normas internas, os aspectos legais e as normas de higiene e segurança no trabalho.</b></p>	<p><b>UC Estoque de Mercadorias</b></p> <p>Recebe mercadorias, conferindo nota fiscal e pedido.</p> <p>Realiza devoluções, quando necessário, e os registros de entrada de mercadorias.</p> <p>Emite relatório descrevendo as não conformidades.</p> <p>Classifica e codifica as mercadorias por tipo.</p> <p>Verifica as condições e prazo de validade das mercadorias estocadas (padrões de higiene e segurança)</p> <p>Faz o levantamento no estoque, verificando necessidades de compra a partir do ponto de pedido estabelecido.</p> <p>Elabora relatórios de estoque para fins de inventários.</p> <p>Separa mercadorias para reposição nas gôndolas, de acordo com requisição do setor responsável.</p> <p>Estoca e expede mercadorias adequadamente zelando pela sua integridade física, reduzindo perdas.</p> <p>Realiza reposição nas gôndolas, de acordo com requisição do setor responsável.</p>	<p>Atividade Escrita: Estudos de Caso sobre recebimento de mercadorias, conferência de Notas Fiscais, não conformidades e devoluções.</p> <p>Atividade Escrita: Elaboração de relatórios de não conformidades em relação aos aspectos legais não cumpridos pelos fornecedores ou responsáveis pelas entregas.</p> <p>Atividade prática em grupo: Casos envolvendo organização de estoque, classificação e codificação de mercadorias. (Essa atividade poderá ser feita em ambiente convencional ou utilizando os materiais no laboratório de varejo.)</p> <p>Atividade Escrita: Elaboração de relatórios de estoque para fins de inventários.</p> <p>Atividade prática em grupo: Casos envolvendo separação de mercadorias para reposição nas gôndolas, observando normas de higiene e segurança no trabalho. (Essa atividade poderá ser feita em ambiente convencional ou utilizando os materiais no laboratório de varejo.)</p> <p>Atividade prática em grupo: Casos envolvendo estocagem e expedição evidenciando o zelo pela integridade física e redução de perdas das mercadorias. (Essa atividade poderá ser feita em ambiente convencional ou utilizando os materiais no laboratório de varejo.)</p>
<p><b>Repor mercadorias no ponto de venda, observando espaço, necessidade de reposição, condicionamento e detalhes do compartimento, considerando as normas de higiene e segurança no trabalho.</b></p>	<p><b>UC Prevenção e Controle de Perdas</b></p> <p>Identifica os riscos e pontos de controle, auxiliando o plano de prevenção e controle de perdas no estoque.</p> <p>Elabora relatórios e propõe alternativas de solução subsidiando a definição de regras e procedimentos para prevenção e controle de perdas.</p> <p><b>UC Reposição de Produtos no Ponto de Vendas</b></p> <p>Faz levantamento de necessidade de reposição de mercadorias nas prateleiras e araras e solicita ao setor responsável.</p> <p>Abastece os produtos na loja conforme layout ou planograma da empresa, arrumando-as de forma atrativa para o consumidor.</p> <p>Coloca etiquetas de identificação e</p>	<p>Atividade escrita: Casos envolvendo mapeamento de processos e identificação de riscos e pontos de controle. (Solicitar aos estudantes que verifiquem na empresa que trabalham se existe um plano de prevenção de controle de perdas.) Elaboração de relatório com propostas de solução.</p> <p>Atividade oral: apresentar aos estudantes exemplos de plano de prevenção e controle de perdas e pedir que avaliem as semelhanças com os que existem na empresa em que trabalham.</p> <p>Atividade prática: Casos com fotos de prateleiras e araras precisando de reposição. Os estudantes fazem o levantamento de necessidade de reposição e os procedimentos de solicitação dessas mercadorias ao setor responsável. (Essa atividade poderá ser feita em ambiente convencional ou utilizando os materiais no laboratório de varejo.)</p> <p>Atividade de prática: Casos envolvendo</p>

	<p>preços nas prateleiras e/ou mercadorias, verificando posicionamento correto das peças expostas e lista de alteração de preços e mercadorias em promoção. Limpa e conserva o ponto de exposição e venda e verifica se existe alguma avaria que impossibilite a exposição da peça.</p>	<p>abastecimento de produtos nas lojas de acordo com layouts e planogramas especificados observando normas de higiene e segurança no trabalho. (Essa atividade poderá ser feita em ambiente convencional ou utilizando os materiais no laboratório de varejo.) Atividade prática: Casos envolvendo etiquetagem e identificação de preços nas gôndolas e/ou prateleiras e peças, conferindo se a posição das mercadorias está correta e a lista de preços de mercadorias em promoção. (Essa atividade poderá ser feita em ambiente convencional ou utilizando os materiais no laboratório de varejo.) Atividade prática: Casos envolvendo cuidados com a limpeza e conservação do ponto de exposição e venda verificando as condições das mercadorias (verificando se existe alguma avaria que impossibilite a exposição da peça). Essa atividade poderá ser feita em ambiente convencional ou utilizando os materiais no laboratório de varejo.</p>
<p><b>Atuar nas etapas de pré-venda, venda e pós-venda de mercadorias, produtos e serviços.</b></p>	<p><b>UC Merchandising no Ponto de Vendas</b></p> <p>Expõe mercadorias de forma atrativa estimulando o consumo, aplicando ferramentas de merchandising no ponto de vendas.</p>	<p>Atividade prática: Casos envolvendo exposição de mercadorias. O foco deve ser exposição atrativa, pontos estratégicos de vendas, evidenciação de mercadorias em promoção. (Essa atividade poderá ser feita em ambiente convencional ou utilizando os materiais no laboratório de varejo). Atividade prática: Atividade de preparação de material promocional para serem fixados nos pontos de vendas. (Essa atividade poderá ser feita em ambiente convencional ou utilizando os materiais no laboratório de varejo.) Atividade prática: Casos envolvendo ações de Cross Merchandising/ marketing visual. (Essa atividade poderá ser feita em ambiente convencional ou utilizando os materiais no laboratório de varejo.)</p>
	<p><b>UC Técnicas de Vendas</b></p> <p>Aborda o cliente com cortesia, identificando suas necessidades e comunicar ofertas e promoções de forma a influenciar a decisão de compra. Apresenta o produto, suas características e benefícios, sugerir opções e esclarecer as dúvidas dos clientes. Efetiva a venda, negociando valores, formas e condições de pagamento, e informando sobre a entrega do produto. Encerra a venda promovendo ações de fidelização dos clientes</p>	<p>Atividade prática: encenação dos estudantes simulando vendedor atendendo clientes informando sobre mercadorias apresentando suas características benefícios e sugerindo opções. Atividade escrita com estudos de caso referentes a situações de venda de produtos e serviços (abordagem ao cliente; negociação; contorno de objeções; fidelização de clientes).</p>
	<p><b>UC Administração de Vendas</b></p> <p>Apoia ao planejamento de vendas especializadas, elaborando orçamentos comerciais. Subsidia a abertura, fechamento e cancelamento de vendas, acompanhando os processos de entrega e pós-venda da empresa. Dá suporte a equipe de vendedores e/ou representantes, esclarecendo dúvidas, informando sobre o fechamento, abertura das vendas, cancelamentos de itens e embarque de pedidos. Dá suporte aos processos de licitação e ações de concorrência aberta. Elabora relatórios com os indicadores de desempenho de vendas por vendedor</p>	<p>Atividade escrita com estudos de caso para elaboração de orçamentos comerciais; Atividade escrita com estudos de caso para elaboração de relatórios de vendas destacando: vendas fechadas e produtos entregues e em fase de entrega, vendas canceladas. Atividade escrita com estudo de caso para o cálculo e elaboração de relatórios do total de vendas por vendedor e/ou equipe demonstrando o alcance ou não das metas estabelecidas, informando o total monetário a ser pago. Atividade escrita com estudo de caso para elaboração de planilha com listagem das mercadorias e/ou produtos em promoção.</p>

	ou representante, por produto e/ ou serviço, preços e campanhas promocionais, acompanhando as metas/ cotas de vendas individuais e da equipe, bem como as comissões a serem pagas.	
--	--	--

## 9. Recuperação Paralela

A recuperação paralela envolve ações destinadas a suplantar problemas de aprendizagem dos estudantes, durante o desenvolvimento da unidade curricular, de modo a aumentar a probabilidade de constituição das competências previstas no projeto pedagógico.

Assim, no transcorrer das atividades de aprendizagem de cada unidade curricular, à medida que o instrutor constatar que algum estudante está com dificuldade de desempenho, imediatamente deve iniciar ações de recuperação, tais como estudo de casos, pesquisas e outras atividades que propiciem o desenvolvimento da (s) competência(s) não constituída(s). Isso pode ser feito dentro ou fora da sala de aula (mediante atividades não presenciais).

## 10. Instalações e equipamentos/recursos

Para obter os resultados educacionais esperados, a execução dessa oferta requer uma infraestrutura com:

**Ambientes de aprendizagem** convencionais, adequadamente mobiliados, além de recursos de apoio didático, como: computador, projetor multimídia e outros.

**Laboratório** de Informática equipado com Pacote Microsoft Office e internet.

Contará ainda com ambiente para estudo e pesquisa, com livros, periódicos, CDs, vídeos etc.

### Material didático (fornecido pelo SENAC):

#### P/ Módulo Básico:

- MEDEIROS, Alexandre; FERREIRA, Olivia; GARAVAGLIA, Pedro. Convivência: Você e suas relações sociais. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2012. (Se Liga Nessa).
- PORTO, Bruno; AMARAL, Mariana; BACON, Billy. Trabalho: Você e suas relações profissionais. Rio de Janeiro: SENAC Nacional. 2012. (Se Liga Nessa).
- TAPAJÓS, Ronaldo. Relacionamento: Você e suas relações pessoais. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2012. (Se Liga Nessa).

#### P/ Módulo 2

- Érica, 2013. Ratto, Luiz. Vendas: Técnicas de Trabalho e Mercado. 4ª reimpressão. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010. 208 p. II

**Material didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há.

**Uniforme:** Não há

#### Bibliografia de referência:

- SAIANI, Edmour. *Loja viva: revolução no pequeno varejo brasileiro*. 10ed. Rio de Janeiro: Senac Editoras, 2010.

## 11. Perfil do Instrutor

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer instrutores com experiência profissional significativa em varejo no segmento de vendas e qualificação em varejo.

## 12. Certificação

Àquele que concluir este programa, será conferido o respectivo certificado de **Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Vendas**.





### Anexo 1.b: Matriz de articulação do Módulo 1: Módulo Básico

<p><b>Competências</b></p> <p><b>Unidades Curriculares</b></p>	<p>Atuar de modo adequado nas diversas situações do cotidiano, seja no espaço de trabalho ou na vida social de um modo mais amplo, exercendo a convivência social de forma cordial e pacífica, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças daqueles com os quais se relaciona.</p>	<p>Cuidar da própria saúde, segurança e apresentação pessoal, prevenindo-se contra doenças, adotando hábitos saudáveis e evitando exposição às situações de risco e vulnerabilidade.</p>	<p>Exercer seus direitos e deveres perante a sociedade, agindo de modo ético e responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às regras de convivência social, bem como respeitando os valores e a cultura organizacional da empresa em que trabalha.</p>	<p>Elaborar plano de desenvolvimento profissional, estabelecendo metas adequadas as suas características pessoais, identificando oportunidades no mercado de trabalho.</p>	<p>Atuar no mercado de trabalho, exercendo seus direitos e cumprindo seus deveres de acordo com a legislação de trabalho vigente, trabalhando em equipe e com atitude empreendedora, visando à qualidade nos serviços prestados.</p>	<p><b>Duração em horas</b></p>
<p><b>Relacionamento e Convivência social</b></p>	<p><b>Ambientação:</b> Aula Inaugural (4h)</p>					<p><b>16</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estabelecer e manter boas relações interpessoais, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças pessoais.</li> <li>▪ Agir com cordialidade nas diversas situações de convívio social e profissional, evitando conflitos.</li> </ul>					
<p><b>Apresentação Pessoal e Saúde</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuidar da saúde e higiene pessoal.</li> <li>▪ Apresentar-se de forma adequada a diferentes ambientes.</li> </ul>				<p><b>16</b></p>



SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL  
Administração Regional no Estado do Rio de Janeiro

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança, bem como das pessoas com quem convive.</li> </ul>				
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuidados básicos de higiene pessoal e saúde.</li> <li>▪ Apresentação pessoal no mercado ambiente de trabalho e na vida cotidiana.</li> <li>▪ Autoestima, autoimagem e aparência na interação social e profissional.</li> <li>▪ Drogas e saúde: reflexões sobre o uso e abuso de substâncias psicoativas.</li> <li>▪ Juventude e sexualidade.</li> </ul>				
<b>Responsabilidade Social: Ética e Cidadania</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agir de modo responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às leis e regras de convivência social nas situações cotidianas.</li> <li>▪ Consumir de forma consciente, avaliando a origem dos produtos que adquire e considerando, nesta relação, as ligações entre o descarte e a degradação ambiental.</li> <li>▪ Tomar decisões sobre a vida pessoal e profissional, considerando seus direitos e deveres, bem como critérios éticos.</li> <li>▪ Agir com ética, mantendo discrição em relação às informações sobre os clientes e sigilo em relação às</li> </ul>			<b>16</b>

			informações da empresa que representa, resguardando sua imagem.			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação cidadã</li> <li>▪ Ações individuais e coletivas para a preservação do mobiliário urbano, infraestrutura, patrimônio cultural e ambiental.</li> <li>▪ Meio ambiente e educação para o consumo consciente.</li> <li>▪ Sustentabilidade</li> <li>▪ A ética a partir de diferentes profissões.</li> <li>▪ Ética/ Confidencialidade no trabalho.</li> <li>▪ Valores e Cultura Organizacional.</li> </ul>			
<b>Plano de Desenvolvimento Profissional</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projetar seu futuro profissional, a partir da análise das características pessoais e oportunidades do mercado de trabalho.</li> <li>▪ Elaborar plano de desenvolvimento profissional.</li> </ul>		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O mundo do trabalho</li> <li>▪ Informação e orientação profissional</li> <li>▪ Mercado de trabalho: características e perspectivas.</li> <li>▪ Alternativas de emprego e renda.</li> <li>▪ Empreendedorismo.</li> <li>▪ Plano de desenvolvimento profissional.</li> </ul>		<b>16</b>
<b>Mercado de Trabalho</b>					<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agir de modo responsável em relação aos seus direitos e deveres e convivendo</li> </ul>	<b>16</b>

					com regras, dentro e fora da empresa.	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabalhar em equipe na busca de soluções coletivas, visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho.</li> </ul>	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Direitos trabalhistas: noções de direito do trabalho e previdenciário.</li> <li>▪ Trabalho formal, informal e trabalho autônomo.</li> <li>▪ Elementos que favorecem o trabalho em equipe: relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo e mediação de conflitos.</li> <li>▪ Trabalho em equipe e proatividade.</li> <li>▪ Empreendedorismo (ou atitude empreendedora)</li> <li>▪ Qualidade nos serviços prestados.</li> </ul>	
					<b>Total do Módulo</b>	

**Produtos Finais do Módulo Básico** a serem desenvolvidos ao longo das atividades unidades curriculares: **a) Diário de Bordo:** o estudante desenvolve um diário apresentando as principais contribuições do módulo básico para a sua vida pessoal e profissional e; **b) Plano de Desenvolvimento Profissional:** o estudante apresentará um quadro em que estarão discriminados os próximos passos de sua vida acadêmica e os objetivos de sua carreira, assinalando metas, prazos e indicado as ferramentas necessárias para que alcance tais objetivos.

### Anexo 1.c: Matriz de articulação do Módulo 2: Serviços de Vendas

<p><b>Competências do Perfil</b></p> <p><b>Unidades Curriculares</b></p>	<p>Atender clientes internos e externos e fornecedores, prestando informações sobre produtos e serviços.</p>	<p>Controlar estoques, recebendo, conferindo e registrando a entrada e saída de mercadorias, de acordo com as normas internas, os aspectos legais e as normas de higiene e segurança no trabalho.</p>	<p>Repor mercadorias no ponto de venda, observando espaço, necessidade de reposição, condicionamento e detalhes do compartimento, considerando as normas de higiene e segurança no trabalho.</p>	<p>Atuar nas etapas de pré-venda, venda e pós-venda de mercadorias, produtos e serviços.</p>	<p><b>Duração em horas</b></p>
<p><b>Comunicação Corporativa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar-se oralmente e por escrito com clareza e objetividade.</li> <li>• Estrutura básica de um texto: clareza e coerência;</li> <li>• Técnicas de redação empresarial e oficial: estrutura textual, coesão e coerência, pronomes de tratamento, abertura e fechamento, regras gramaticais e ortografia aplicáveis;</li> <li>• Word: Utilização da ferramenta para na elaboração/edição de textos;</li> <li>• Correção gramatical: uso de dicionário.</li> <li>• Envio de e-mail: regras básicas na comunicação corporativa e anexar arquivo.</li> <li>• Comunicação corporativa via aplicativos de dispositivos móveis;</li> <li>• Power Point: Utilização da ferramenta para elaboração de uma apresentação simples.</li> </ul>				<p><b>44</b></p>
<p><b>Atendimento ao Cliente</b></p>	<p>Atender clientes externos, internos e fornecedores, utilizando técnicas de atendimento pessoal, virtual ou telefônico. Relacionar-se de forma ética e adequada com os diversos tipos de clientes, atuando de maneira atenciosa e objetiva. Expressar-se de maneira clara e convincente. Manter a postura corporal adequada. Fornecer informações sobre produtos e serviços.</p> <p>Comunicação Interpessoal; Comunicação não verbal; Técnicas de Atendimento;</p>				<p><b>28</b></p>

	<p>Atendimento pessoal, telefônico e virtual; Marketing de relacionamento; Qualidade em Serviços; Sistemas e procedimentos direcionados aos clientes; CRM (Customer Relationshi Management).</p>				
<p><b>Estoque de Mercadorias</b></p>		<p>Receber mercadorias, conferindo nota fiscal e pedido, realizando devoluções, se necessário, e os registros de entrada.</p> <p>Emitir relatório descrevendo as não conformidades em relação aos aspectos legais não cumpridos pelos fornecedores ou responsáveis pelas entregas.</p> <p>Organizar o estoque, classificando e codificando as mercadorias por tipo.</p> <p>Verificar as condições e prazo de validade das mercadorias estocadas, retirando e/ou inutilizando as que estiverem fora dos padrões de higiene e segurança.</p> <p>Fazer o levantamento no estoque, verificando necessidades de compra a partir do ponto de pedido estabelecido.</p> <p>Elaborar relatórios de estoque para fins de inventários.</p> <p>Separar mercadorias para reposição nos pontos de venda, de acordo com requisição do setor responsável, zelando pela sua integridade física, reduzindo perdas e observando as normas de higiene e segurança no trabalho.</p>			<p><b>44</b></p>
		<p>Procedimentos e normas sobre recebimento, devolução, descarte e expedição de mercadorias;</p> <p>Formulários e relatórios de controle: recebimento, devolução, descarte e expedição de mercadorias;</p> <p>Cadastro de fornecedores;</p> <p>Sistemas próprios de Codificação de Produtos;</p> <p>Códigos de Barras;</p> <p>Símbolos e marcas que orientam o manuseio e estocagem de mercadorias</p>			

		(preservação da integridade física; segurança no trabalho e os cuidados ambientais além de normas da vigilância sanitária); Equipamentos de armazenagem: Pallets, Porta Pallets, prateleiras, gaiolas, gôndolas etc.; Quantidades mínimas de estocagem e distribuição; Métodos de gestão de estoque (PEPS, PVPS, CUSTO MÉDIO); Inventário; Pedidos de compras e/ou reposição de estoques.			
Prevenção e Controle de Perdas		Auxiliar na implantação, acompanhamento e avaliação do plano de prevenção e controle de perdas a partir do mapeamento dos processos, identificação dos riscos e pontos de controle. Subsidiar a definição de regras e procedimentos para prevenção e controle de perdas, elaborando relatórios e propondo alternativas de solução para cada etapa do processo.			28
		Tipos de perdas: quebra operacional, furto, fornecedores, erros administrativos, etc.; Indicadores de perdas; Normas de Higiene e segurança para manuseio e estocagem de mercadorias; Organização do estoque com objetivo de evitar perdas verificando iluminação, umidade, espaço físico, etc.; Planos de prevenção e controle de perdas.			
Ação Integradora 1: Boas Práticas no Varejo – Estoquista/almojarife	Atender clientes internos e externos e fornecedores, prestando informações sobre produtos e serviços.	Controlar estoques, recebendo, conferindo e registrando a entrada e saída de mercadorias, de acordo com as normas internas, os aspectos legais e as normas de higiene e segurança no trabalho.			24
	<b>Atividade-foco:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração de um Manual de Boas Práticas no varejo relacionadas à ocupação de estoquista/almojarife, destacando as melhores práticas que possibilitem a otimização do estoque, prevenção e controle de perdas e as normas de higiene e segurança no trabalho.</li> <li>Deverá ser elaborado com fotos e relatos de situações reais de trabalho onde o desenvolvimento das competências nas UC foi fundamental para a otimização do estoque, identificando o antes e depois.</li> </ul>				
			Fazer o levantamento da necessidade de reposição de		40

Reposição de Produtos no Ponto de Vendas			mercadorias nas prateleiras e araras e solicitá-las ao setor responsável. Abastecer corretamente as mercadorias na loja conforme layout ou planograma da empresa, arrumando-as de forma atrativa para o consumidor. Colocar etiquetas de identificação e preços nas prateleiras e/ou mercadorias, verificando posicionamento correto das peças expostas e lista de alteração de preços e mercadorias em promoção. Cuidar da limpeza e conservação do ponto de exposição e venda e pelas condições das mercadorias verificando se existe alguma avaria que impossibilite a exposição da peça.		
			Documentos de controle: Pedido de Reposição de Estoques, Relatórios de Perdas e avarias; Layout de Loja (arranjo físico); Organização do espaço de vendas; Planograma: conceito e aplicação; Etiquetas de preços; Código de Barras.		
Ação Integradora 2 - Boas Práticas no Varejo – Repositor de mercadorias	Atender clientes internos e externos e fornecedores, prestando informações sobre produtos e serviços.		Repor mercadorias no ponto de venda, observando espaço, necessidade de reposição, condicionamento e detalhes do compartimento, considerando as normas de higiene e segurança no trabalho.		28
	<b>Atividade-foco:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração de um Manual de Boas Práticas no varejo relacionadas à ocupação de Repositor de mercadorias, definindo um check list para uma reposição otimizada no Ponto de Vendas destacando as ações específicas para as mercadorias de maior e menor giro.</li> <li>• Deverá ser elaborado com fotos e relatos de situações reais de trabalho onde o desenvolvimento das competências nas UC foi fundamental para a otimização da reposição, identificando o antes e depois.</li> </ul>				
Merchandising no Ponto de Vendas				Expor mercadorias de forma atrativa estimulando o consumo, aplicando ferramentas de merchandising no ponto de vendas.	28
				Público alvo; Cross-merchandising; Sentidos do marketing; Vitrinismo; Técnicas de Exposição e Exibitécnica; Ações no PDV: ambiente, execução e	



				<p>ciclo de eficiência; Construção da atmosfera de compra: Ponto focal, percursos; Modelo AIDA (Atenção, Interesse, Desejo, Ação) Visual merchandising utilizando (Displays, banners, totens); Comportamento do consumidor; 4 C do marketing (Cliente, Custo, Conveniência, Comunicação).</p>	
Técnicas de Vendas				<p>Abordar o cliente com cortesia, identificando suas necessidades e comunicar ofertas e promoções de forma a influenciar a decisão de compra. Apresentar o produto, suas características e benefícios, sugerir opções e esclarecer as dúvidas dos clientes. Efetivar a venda, negociando valores, formas e condições de pagamento, e informando sobre a entrega do produto. Encerrar a venda promovendo ações de fidelização dos clientes.</p>	32
				<p>Comportamento, apresentação pessoal, cortesia: impactos na abordagem ao cliente; Etapas de vendas – Philip Kotler Formas de abordagem ao cliente e de argumentação; A sondagem como ferramenta para a descoberta das necessidades dos clientes; Poder de concisão da informação do produto e/ou serviço prestado, sem perda da comunicação; Comunicação não verbal: a linguagem do corpo; Produto: características e benefícios; Mix de produtos; Comportamento do consumidor; Técnicas de vendas e negociação, superação de objeções; Emissão de pedidos, notas ou cupons fiscais; Tipos de pagamento: dinheiro, cartão de crédito, cartão de débito. Processo de Pós Venda; Fidelização de clientes; Conceito de valor para o cliente: relação custo x benefício.</p>	

<b>Administração de Vendas</b>				<p>Dar apoio ao planejamento de vendas especializadas, elaborando orçamentos comerciais.</p> <p>Subsidiar a abertura, fechamento e cancelamento de vendas, acompanhando os processos de entrega e pós-venda da empresa.</p> <p>Dar suporte a equipe de vendedores e/ou representantes, esclarecendo dúvidas, informando sobre o fechamento, abertura das vendas, cancelamentos de itens e embarque de pedidos.</p> <p>Dar suporte aos processos de licitação e ações de concorrência aberta.</p> <p>Elaborar relatórios com os indicadores de desempenho de vendas por vendedor ou representante, por produto e/ou serviço, preços e campanhas promocionais, acompanhando as metas/cotas de vendas individuais e da equipe, bem como as comissões a serem pagas.</p>	<b>32</b>
				<p>Modelos de orçamentos comerciais;</p> <p>Processos de Abertura, fechamento e cancelamento de vendas (sistema manual ou informatizado);</p> <p>Relatórios de vendas (vendas concluídas em processo de entrega e canceladas);</p> <p>Documentos Fiscais na venda (Notas Fiscais – NF-e, Cupom Fiscal – NFC-e)</p> <p>Código de defesa do consumidor - Lei nº 8.078/90;</p> <p>Noções básicas de licitação – concorrência aberta e Lei 8.666/93</p> <p>Noções de Precificação</p> <p>Indicadores de desempenho de vendas (metas, comissões)</p> <p>Relatórios de desempenho de vendas por vendedor e/ou representante, por produto e/ou equipe de vendas.</p>	
<b>Ação Integradora 3 - Boas Práticas no Varejo – Vendedor</b>	<p>Atender clientes internos e externos e fornecedores, prestando informações sobre produtos e serviços.</p> <p><b>Atividade-foco:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração de um Manual de Boas Práticas no varejo relacionadas à ocupação de Vendedor, destacando os pontos cruciais para eficiência e eficácia no processo de vendas desde a utilização das principais ferramentas de merchandising no Ponto de Venda, efetivação da venda e pós-venda.</li> <li>• Deverá ser elaborado com fotos e relatos de situações reais de trabalho onde o desenvolvimento das competências nas UC foi fundamental para a</li> </ul>			<p>Atuar nas etapas de pré-venda, venda e pós-venda de mercadorias, produtos e serviços.</p>	<b>28</b>

eficiência nas vendas, identificando o antes e depois.		
Proposta de Ação Empreendedora	<p><b>Atividade-foco:</b> Apresentar uma proposta de ação empreendedora para a criação ou reformulação/melhoria de um serviço ou produto, considerando o contexto e as necessidades da empresa onde trabalha, a análise do consumidor e do macro ambiente. A proposta não precisa necessariamente ser original ou inédita. Pode ser para melhorar ou ampliar ações/processos/procedimentos/serviços/produtos já existentes. O importante é que a proposta tenha viabilidade e seja apresentada com bons argumentos.</p> <p><b>Etapas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar uma oportunidade de criação ou reformulação/melhoria de um serviço ou produto para a empresa em que trabalha e analisar sua potencialidade a partir de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pesquisas com os clientes - comportamento do consumidor da empresa onde trabalha: nicho, segmentação, hábitos de consumo e processo de decisão de compra.</li> <li>- pesquisas com fornecedores e colaboradores da empresa.</li> <li>- observações na prática na empresa, bem como no desenvolvimento das 3 ações integradoras. (As pesquisas e observações identificarão necessidades que irão gerar um novo serviço ou produto ou até mesmo a reformulação de um desses. Essa amostragem deverá permear os diversos setores da empresa como Recepção, Arquivo, RH, Processos Administrativos, Processos Financeiros, Estoque, Reposição, Ponto de Vendas, Frente de Loja, etc.).</li> <li>- análise SWOT</li> </ul> </li> <li>2. Elaborar o esboço de um Modelo de Negócios simples e prático para a ideia (serviço ou produto) poder ser executada: <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilização da ferramenta CANVAS</li> <li>- protótipos do serviço ou produto</li> <li>- descrição dos argumentos para a apresentação da proposta</li> </ul> </li> <li>3. Apresentação das propostas para as empresas com demonstração de protótipos do serviço ou produto criado ou reformulado. ( As empresas receberão um formulário para avaliação das propostas apresentadas, considerando sua viabilidade de aplicação e os argumentos apresentados. O evento de apresentação para as empresas deverá ser realizado no penúltimo encontro)</li> </ol> <p><b>Observação:</b> Os estudantes serão informados a respeito da realização desse desafio no início do módulo 2 de modo que durante a prática na empresa possam aproveitar todas as oportunidades para observação e geração de ideias. No desenvolvimento das ações integradoras os instrutores deverão estimular a observação e geração de ideias inovadoras e empreendedoras (para a empresa e para o mercado).</p>	44
	<b>Duração total do módulo</b>	