

Planificação Geral 2025/2026

Disciplina: **Comunicar no Ponto de Venda**
Ano: **3I**

1.º Semestre		2.º Semestre	
N.º de aulas previstas	117	N.º de aulas previstas	3
Aprendizagens Essenciais/Conteúdos			
UFCD 0348 – Técnicas de Merchandising • Espaço ○ Técnicas de reposição ○ Organização do espaço de venda ▪ Lineares ▪ Gôndolas ▪ Ilhas ▪ Espaços quentes e espaços frios no ponto de venda ▪ Secções ▪ Famílias ▪ Maximização do m2 no linear ▪ Maximização da frente do linear ▪ Número de frentes por produto ▪ Exposição vertical e horizontal • Embalagem e promoção dos produtos ○ Importância da embalagem e imagem do linear ○ Importância do design e da cor ○ Impacto visual ○ Etiquetagem ○ Simbologia promocional no linear ○ Promoção e descontos ○ Vales e brindes UFCD 0350 – Comunicação Interpessoal – Comunicação Assertiva • Processo de comunicação e perfis comunicacionais ○ Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação ▪ Emissor/Receptor ▪ Canal ▪ Mensagem/código ▪ Contexto ▪ Feedback ○ Diferentes perfis comunicacionais ▪ Passivo ▪ Agressivo ▪ Manipulador ▪ Assertivo • Comunicação assertiva ○ Particularidades e vantagens do perfil assertivo ○ Empatia ▪ Escuta ativa/escuta dinâmica			

- Conceito de contexto comum
 - Semântica sintaxe
 - Paralinguagem
- Barreiras à comunicação
 - Barreiras gerais do processo de comunicação
 - Barreiras internas
 - Objectivas
 - Subjectivas
 - Barreiras externas
 - Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação
 - Construção, adaptação, envio, receção e interpretação da mensagem
- Processamento interno da informação
 - Processamento fonético
 - Processamento literal (significado)
 - Processamento reflexivo (empático)
- Tipos de perguntas no processo de comunicação
 - Abertas
 - Fechadas
 - Retorno
 - Reformulação

PONDERAÇÃO POR DOMÍNIOS E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		
Domínios de aprendizagem	Ponderação	CrITÉRIOS de avaliação
Aquisição e compreensão dos conceitos básicos	40%	Compreensão Apropriação Rigor
Aplicação dos conhecimentos	30%	Clareza Raciocínio Reflexão Criatividade
Pesquisa e tratamento da informação	30%	Responsabilidade Participação Cooperação