

Ciclo formativo 2021/2024

Ano Letivo 2021/2022

Curso Profissional de Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital

Área de Formação - 341 - Comercial

Nível QNQ/QEQ: Nível 4

Disciplina	UFCD	CNQ	Carga horária					
			1º		2º		3º	
			PC	Desd.	PC	Desd.	PC	Desd.
Componente de Formação Sociocultural								
Português		320	110		110		100	
Língua Estrangeira - Inglês/Língua Estrangeira Espanhol ou Francês		220	80	80	80	80	60	60
Área de Integração		220	75		75		70	
Tecnolog. Inform. Comunicação		100	100		---		---	
Educação Física		140	50		50		40	
<i>Subtotal</i>		1.000	415	80	315	80	270	60
Componente de Formação Científica								
Matemática		200	100		50		50	
Economia		200	70		60		70	
Psicologia		100	50		50		---	
<i>Subtotal</i>		500	220		160		120	
Componente de Formação Tecnológica								
Comércio								
Setor do comércio e serviços - conceitos e princípios gerais	9203	300	25					
Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	0349		25					
Qualidade e satisfação do cliente	9207		25					
Técnicas de negociação e venda	7843				50			
Atendimento não presencial ao cliente	9210				50			
Fidelização e recuperação de clientes	9211				25			
Gestão de reclamações – venda não presencial	9212				25			
Processo de venda não presencial	9222						50	
Documentação comercial – assistência ao cliente não presencial	9223						25	
<i>Subtotal</i>				75		150		75
Comunicação e Sistemas Digitais								
Atividade do profissional de Técnico de Comunicação e Serviço Digital	9204	350	25					
Processo de comunicação	9205		50					
Comunicação escrita – serviço ao cliente	9206		50					
Inteligência emocional	9208		25					
Meios de comunicação digital	9216				25			
Planos e campanhas de comunicação – venda não presencial	9217				50			
Social media	9219				25			
Sistemas digitais e gestão documental	9224				25			
Língua inglesa – comunicação e serviço ao cliente não presencial	9225						50	
Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	8599						25	
<i>Subtotal</i>			150		125		75	

Cidadania e Desenvolvimento^{a)}

Disciplina	UFCD	CNQ	Carga horária						
			1º		2º		3º		
			PC	Desd.	PC	Desd.	PC	Desd.	
Marketing e Gestão									
E-marketing – princípios gerais	9209	400	50						
Neuromarketing	9213		50						
Marketing digital	9214		25						
Marketing 3.0	9215		25						
Campanhas de serviços ativos e serviços reativos	9218				50				
Gestão de conteúdos digitais	9220				25				
Gestão de mobile	9221				50				
Gestão de equipas	7844				25				
Gestão do stress do profissional	7229							25	
Liderança e motivação de equipas	5436							50	
Publicidade nas redes sociais	10785							25	
<i>Subtotal</i>				150		150		100	
<i>Subtotal (Componente de Formação Tecnológica)</i>			1.050	375		425		250	
Formação em Contexto de Trabalho		700	140		250		310		
Educação Moral e Religiosa ^{b)}		81	27		27		27		
TOTAL		3.331	1.177		1.177		977		
Desdobramento		220		80		80		60	
TOTAL c/desdobramento		3.551							

a) Disciplina desenvolvida com o contributo de disciplinas e componentes de formação

b) Disciplina de oferta obrigatória e de frequência facultativa