



CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Direção-Geral do Ensino Superior

Despacho n.º 7266/2019

Sumário: Regista a criação do curso técnico superior profissional de Gestão Comercial do Ponto de Venda do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto do Instituto Politécnico do Porto.

Instruído e apreciado, nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na sua redação atual, o pedido de registo da criação do curso técnico superior profissional de Gestão Comercial do Ponto de Venda, a ministrar pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto do Instituto Politécnico do Porto;

Ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 40.º-T do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na sua redação atual, conjugado com o disposto na alínea g) do n.º 2 do Despacho n.º 7240/2016, de 2 de junho:

Determino:

É registada, nos termos do anexo ao presente despacho, que dele faz parte integrante, a criação do curso técnico superior profissional de Gestão Comercial do Ponto de Venda do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto do Instituto Politécnico do Porto.

29 de maio de 2019. — A Subdiretora-Geral do Ensino Superior, *Ângela Noiva Gonçalves*.

ANEXO

1 — Instituição de ensino superior

Instituto Politécnico do Porto — Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto

2 — Curso técnico superior profissional

T454 — Gestão Comercial do Ponto de Venda

3 — Número de registo

R/Cr 37/2019

4 — Área de educação e formação

341 — Comércio

5 — Perfil profissional

5.1 — Descrição geral

Gerir comercialmente um ponto de venda explorando o potencial das condições comerciais e *stocks*, através da elaboração e implementação de um plano de negócios, de um plano de marketing e de comunicação aplicado ao ponto de venda, procurando atingir a satisfação e fidelização dos clientes.

5.2 — Atividades principais

- a) Elaborar relatórios de atividades comerciais;
- b) Implementar a aplicação da legislação comercial em vigor aplicável ao contexto da empresa;
- c) Desenvolver e implementar serviços de acolhimento aos clientes;

- d) Diagnosticar as necessidades dos clientes;
- e) Coordenar a receção e o tratamento de reclamações, bem como outras situações posteriores à venda, de acordo com a importância estratégica do serviço pós-venda;
- f) Planear estudos dos produtos e ou dos serviços da empresa;
- g) Implementar as técnicas de venda e negociação;
- h) Gerir e organizar a força de vendas;
- i) Desenvolver estudos sobre o tipo de clientes e recolher informação sobre a concorrência e o mercado em geral;
- j) Desenvolver uma estratégia de comércio eletrónico e acompanhar os seus resultados;
- k) Implementar as técnicas de gestão de relacionamentos e *customer care*;
- l) Desenvolver e implementar sistemas de gestão de *stocks* e aprovisionamento;
- m) Elaborar e implementar o plano de negócios do ponto de venda;
- n) Elaborar e implementar planos de comunicação;
- o) Elaborar e implementar planos de marketing.

6 — Referencial de competências

6.1 — Conhecimentos

- a) Conhecimento especializado de legislação comercial;
- b) Conhecimentos especializados em língua inglesa;
- c) Conhecimentos fundamentais em sistemas de informação empresarial;
- d) Conhecimentos especializados em comunicação no ponto de venda;
- e) Conhecimentos especializados de marketing relacional e *costumer relationship management*;
- f) Conhecimentos fundamentais de gestão de empresas;
- g) Conhecimentos fundamentais de marketing;
- h) Conhecimentos especializados de estudo do mercado e do comportamento do consumidor;
- i) Conhecimento especializado de gestão de equipas de vendas;
- j) Conhecimentos fundamentais em matemática;
- k) Conhecimentos especializados de distribuição, transportes e gestão de *stocks* do ponto de venda;
- l) Conhecimento especializado na gestão comercial e planos de negócio;
- m) Conhecimentos fundamentais sobre ferramentas comunicação e divulgação do ponto de venda e suas atividades;
- n) Conhecimentos especializados sobre gestão de comércio eletrónico;
- o) Conhecimentos fundamentais em economia.

6.2 — Aptidões

- a) Utilizar a análise de dados como ferramenta de gestão;
- b) Efetuar pesquisa de mercado e de comportamento do consumidor;
- c) Aplicar as ferramentas fundamentais de gestão;
- d) Aplicar metodologias de marketing relacional;
- e) Colaborar nos diferentes processos de gestão de equipas de vendas;
- f) Propor melhorias nos processos de gestão comercial e da força de vendas;
- g) Aplicar e aceder a sistemas de informação comercial, retirando informação útil aos processos de gestão comercial;
- h) Preparar com diferenciação produtos e serviços;
- i) Comunicar de diferentes formas e para diferentes públicos;
- j) Preparar e executar processos de gestão comercial e da força de vendas;
- k) Aplicar as tecnologias de informação como suporte de gestão comercial do ponto de venda;
- l) Dominar as técnicas relacionadas com o comércio eletrónico;
- m) Analisar a informação em língua inglesa;
- n) Conceber e planear o controlo de custos de atividades comerciais e de vendas;
- o) Implementar planos de negócios;



- p) Implementar planos de comunicação;
- q) Implementar planos de marketing;
- r) Aplicar o enquadramento legal do ponto de venda.

6.3 — Atitudes

- a) Demonstrar autonomia na tomada de decisão e na execução dos trabalhos;
- b) Demonstrar capacidade analítica e pensamento lógico;
- c) Demonstrar capacidade de comunicação e interpretação;
- d) Demonstrar capacidade de organização e planeamento dos trabalhos e recursos humanos;
- e) Demonstrar capacidade para inovar e empreender novos projetos;
- f) Demonstrar capacidade para se integrar em equipas de trabalho de constituição variada;
- g) Demonstrar flexibilidade e capacidade de estabelecer relações cordiais entre colegas e clientes;
- h) Demonstrar responsabilidade e iniciativa;
- i) Demonstrar capacidade de análise metódica de informação crítica;
- j) Demonstrar capacidade de persuasão e de estabelecer relações estáveis com os clientes e fornecedores;
- k) Demonstrar espírito de equipa e capacidade de liderança;
- l) Demonstrar inovação e criatividade no desenvolvimento de estratégias de *e-commerce*;
- m) Demonstrar aprendizagem ao longo da vida e a partilha constante de conhecimentos nos diferentes domínios da gestão empresarial.

7 — Áreas relevantes para o ingresso no curso:

Uma das seguintes:

Economia
Matemática
Português

8 — Ano letivo em que pode ser iniciada a ministração do curso

2019-2020

9 — Localidades, instalações e número máximo de alunos

Localidade	Instalações	Número máximo para cada admissão de novos alunos	Número máximo de alunos inscritos em simultâneo
São Mamede Infesta. . .	Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto do Instituto Politécnico do Porto.	20	43

10 — Estrutura curricular

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
341 — Comércio.	36	30 %
345 — Gestão e administração	30	25 %
342 — Marketing e publicidade	24	20 %
222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	6	5 %
314 — Economia	6	5 %
380 — Direito	6	5 %
461 — Matemática	6	5 %
482 — Informática na ótica do utilizador	6	5 %
<i>Total</i>	120	100 %



11 — Plano de estudos

Unidade curricular (1)	Área de educação e formação (2)	Componente de formação (3)	Ano curricular (4)	Duração (5)	Horas de contacto (6)	Das quais de aplicação (7)	Outras horas de trabalho (8)	Das quais correspondem apenas ao estágio (8.1)	Horas de trabalho totais (9)=(6)+(8)	Créditos (10)
Economia do Consumidor. . .	314 — Economia	Geral e científica. . . .	1.º Ano	Semestral	60		90		150	6
Inglês para Vendas e Marketing.	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica. . . .	1.º Ano	Semestral	60		90		150	6
Matemática Aplicada às Ciências Sociais.	461 — Matemática	Geral e científica. . . .	1.º Ano	Semestral	60		90		150	6
Direito Comercial e do Ponto de Venda.	380 — Direito	Técnica.	1.º Ano	Semestral	60	45	90		150	6
Estudo do Mercado e do Consumidor.	342 — Marketing e publicidade. . .	Técnica.	1.º Ano	Semestral	60	42	90		150	6
Gestão de Equipas no Ponto de Venda.	345 — Gestão e administração. . .	Técnica.	1.º Ano	Semestral	60	42	90		150	6
Marketing do Ponto de Venda	342 — Marketing e publicidade. . .	Técnica.	1.º Ano	Semestral	60	45	90		150	6
Princípios de Gestão	345 — Gestão e administração. . .	Técnica.	1.º Ano	Semestral	60	42	90		150	6
Princípios de Marketing	342 — Marketing e publicidade. . .	Técnica.	1.º Ano	Semestral	60	42	90		150	6
Sistemas de Informação Empresariais.	482 — Informática na ótica do utilizador.	Técnica.	1.º Ano	Semestral	60	42	90		150	6
Comunicação em Ponto de Venda.	342 — Marketing e publicidade. . .	Técnica.	2.º Ano	Semestral	60	45	90		150	6
Gestão de Relacionamentos e Customer Care.	345 — Gestão e administração. . .	Técnica.	2.º Ano	Semestral	60	42	90		150	6
Gestão de Stocks e Aprovisionamento.	341 — Comércio.	Técnica.	2.º Ano	Semestral	60	45	90		150	6
Gestão On-Line do Ponto de Venda.	345 — Gestão e administração. . .	Técnica.	2.º Ano	Semestral	60	42	90		150	6
Plano de Negócios para o Ponto de Venda.	345 — Gestão e administração. . .	Técnica.	2.º Ano	Semestral	60	42	90		150	6
Estágio	341 — Comércio.	Em contexto de trabalho.	2.º Ano	Semestral	30		720	720	750	30
<i>Total</i>					930	516	2070	720	3000	120

Na coluna (2) indica-se a área de educação e formação de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de março.

Na coluna (3) indica-se a componente de formação de acordo com o constante no artigo 40.º-J do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro.

Na coluna (6) indicam-se as horas de contacto, de acordo com a definição constante do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.



Na coluna (7) indicam-se as horas de aplicação de acordo com o disposto no artigo 40.º-N do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro.

Na coluna (8) indicam-se as outras horas de trabalho de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (8.1) indica-se o número de horas dedicadas ao estágio.

Na coluna (9) indicam-se as horas de trabalho totais de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (10) indicam-se os créditos segundo o *European Credit Transfer and Accumulation System* (sistema europeu de transferência e acumulação de créditos), fixados de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

312507294