

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

| REALIZAÇÕES | | |
|--|--|--|
| <p>R1. Interpretar e selecionar informação especializada, verbal e não verbal, em suportes variados sobre o setor do comércio e serviços.</p> <p>R2. Transmitir enunciados orais coerentes no âmbito do setor do comércio e serviços.</p> <p>R3. Redigir textos articulados e coesos relacionados com o setor do comércio e serviços.</p> | | |
| CONHECIMENTOS | APTIDÕES | ATTITUDES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Léxico (vocabulário) – saudação ao cliente, acolher o cliente, demonstrar os produtos e/ou serviços do espaço comercial, envolver o cliente na aquisição dos produtos e/ou serviços, utilizar técnicas de cross merchandising, fecho da venda, despedida. • Funções da linguagem. • Estruturas do funcionamento da língua - sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos, nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos. • Sintaxe. • Fluência de leitura. • Regras de produção de documentos escritos. • Regras de cortesia e convenções linguísticas. | <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação. • Mobilizar recursos linguísticos relacionando informação de áreas e fontes diversificadas. • Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados. • Informar o cliente através de uma exposição clara. • Descodificar perguntas e pedidos de informação. • Escrever ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações. • Responder a perguntas diretas. • Iniciar, manter e terminar conversas. • Reconhecer e utilizar o vocabulário específico. • Utilizar linguagens não verbais na comunicação. • Transmitir informações concretas e diretas. • Trocar, verificar e confirmar informações. • Redigir notas, relatórios e preencher formulários. | <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Empatia. • Assertividade. • Escuta ativa. • Empenho e persistência na resolução de problemas. • Sentido crítico. • Respeito pelas diferenças individuais. • Respeito pelas regras e normas definidas. |

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Interagir em inglês no setor do comércio e serviços:

- CD1. Identificando o contexto, a ideia principal, distinguindo informações simples e de maior complexidade do discurso oral e do texto escrito.
- CD2. Comunicando oralmente de forma precisa e eficaz, com ritmo e entoação apropriados e adaptando o discurso ao registo do interlocutor.
- CD3. Utilizando vocabulário, estruturas frásicas diversas e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.
- CD4. Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a sua finalidade e público-alvo.
- CD5. Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

CONTEXTO

- Empresas do setor grossista ou retalhista de comércio e/ou serviços físico e/ou digital:
 - Setor não alimentar de pequena, média ou grande dimensão (exemplo: loja de moda, loja de bricolagem),
 - Setor alimentar de pequena, média ou grande dimensão (exemplo: loja independente: talho ou uma peixaria, supermercado, hipermercado – seção de frescos).
- Instituições | Associações do setor do comércio e serviços.
- Empresas produtoras industriais ou agrícolas de produtos de grande consumo (Fast-Moving Consumer Goods - FMCG).

RECURSOS

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Conteúdos multimédia.
- Ferramentas de tradução, dicionários, entre outros.

OBSERVAÇÕES

Esta UC permite a comunicação em língua inglesa ao nível do utilizador independente (QECR, Escala Global, Nível B: Utilizador Independente, Conselho da Europa, 2001).