

ESCOLA SECUNDÁRIA DE VIRIATO – 402977

CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO COMERCIAL

Matriz da Prova de Avaliação Modular de ATENDIMENTO E VENDAS – UFCD 0353 – Atendimento telefónico

Ano letivo 2022/2023 – Época de junho/julho (2023)

MODALIDADE DA PROVA: Escrita

DURAÇÃO: 90 minutos

1. Conteúdos e objetivos/competências

CONTEÚDOS	OBJETIVOS/COMPETÊNCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Etapas e regras do atendimento telefónico <ul style="list-style-type: none"> ○ Etapas do atendimento telefónico <ul style="list-style-type: none"> ▪ Guião de apoio ao Operador ▪ Abordagem inicial ▪ Prestação do Serviço / reencaminhamento ▪ Despedida ○ Regras elementares do comportamento no atendimento telefónico • Comunicação telefónica <ul style="list-style-type: none"> ○ Linguagem adequada à comunicação telefónica ○ Comunicação verbal (a forma) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Articulação ▪ Fluência ▪ Modulação (volume, ritmo e tom) 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar o processo de atendimento telefónico, tendo em conta as suas principais etapas e regras. • Adequar a linguagem à utilização do telefone como veículo de comunicação, clarificando e enriquecendo a mensagem.

2. Questões / estrutura da prova, critérios de avaliação e cotações

QUESTÕES/ESTRUTURA DA PROVA	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	COTAÇÕES
<p>As questões da prova serão formuladas tendo em consideração os conteúdos e os objetivos/competências do programa da disciplina que esta matriz indica.</p> <p><u>Estrutura da prova</u></p> <p>É constituída por cinco grupos e questões ...:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de indicação de afirmações verdadeiras e falsas; • de escolha múltipla que deverão ter quatro alternativas de resposta, estando correta apenas uma delas; • comentário de imagens tendo por base as várias aprendizagens adquiridas ao longo das diferentes sessões sobre atendimento telefónico; • de desenvolvimento (comentário a uma frase; escrita de um pequeno texto); • de completção. 	<ul style="list-style-type: none"> • A classificação a atribuir a cada resposta resulta da aplicação de critérios de avaliação relacionados com o respetivo grau de dificuldade e encontra-se na página das cotações. • As respostas ilegíveis ou que não possam ser claramente identificadas são classificadas com zero pontos. • Se for apresentada mais do que uma resposta ao mesmo item, só é classificada a resposta que surgir em primeiro lugar. • Nos itens de verdadeiro/falso, a classificação a atribuir tem em conta o nível de desempenho revelado na resposta. • Itens de seleção: a cotação do item só é atribuída às respostas que apresentem de forma inequívoca a opção correta. Todas as outras respostas são classificadas com zero pontos. Nas respostas aos itens de escolha múltipla, a transcrição do texto da opção escolhida é considerada equivalente à indicação da letra correspondente. 	<p>Grupo 1: 75 pontos.</p> <p>Grupo 2: 25 pontos.</p> <p>Grupo 3: 30 pontos.</p> <p>Grupo 4: 40 pontos.</p> <p>Grupo 5: 30 pontos.</p> <p>Total: 200 pontos.</p> <p>Itens de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verdadeiras e falsas: 75 pontos. • Escolha múltipla: 25 pontos. • Construção: 70 pontos. • Completção: 30 pontos.

QUESTÕES/ESTRUTURA DA PROVA	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	COTAÇÕES
	<ul style="list-style-type: none"> • Itens de construção: as respostas aos itens de construção serão classificadas de acordo com a realidade dos conteúdos programáticos, com a coerência e a clareza das palavras, com a sequência das ideias e a sua fundamentação. Assim, poderão ser consideradas completas, incompletas ou erradas. As respostas aos itens de construção consideradas incompletas serão classificadas de acordo com a ausência de mais ou menos elementos considerados anteriormente. As respostas aos itens de construção que não reúnam nenhum dos critérios referidos no primeiro parágrafo do ponto “Itens de construção” serão classificadas com zero pontos. • Itens de completação: a cotação do item só é atribuída às respostas que apresentem a(s) palavra(s) ou expressão/expressões correta(s) correspondente(s) à(s) alínea(s) indicada(s) no texto, ou seja, deve escrever-se a alínea e, de imediato a palavra que foi selecionada na grelha apresentada. Caso contrário, a resposta será classificada com zero pontos. 	

Docente da disciplina