

Ministério da Educação e Cultura
Fundação Movimento Brasileiro de Alfabetização — MOBRAL



gepro

vendedor

465 F

PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Ernesto Geisel

MINISTRO DA EDUCAÇÃO E CULTURA
Euro Brandão

PRESIDENTE DO MOBRL
Arlindo Lopes Corrêa

SECRETÁRIO EXECUTIVO DO MOBRL
Sérgio Marinho Barbosa

SECRETÁRIO EXECUTIVO ADJUNTO DO MOBRL
Odalêa Cleide Alves Ramos

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA - MEC
FUNDAÇÃO MOVIMENTO BRASILEIRO DE ALFABETIZAÇÃO - MOBIL
GERÊNCIA DE PROFISSIONALIZAÇÃO - GEPRO
SETOR DE TREINAMENTO PROFISSIONAL - SETRO

ROTEIRO DO INSTRUTOR

CURSO

VENDEDOR

DESCRIÇÃO SINTETIZADA DO CURSO

"O concluinte deste curso deverá estar apto a executar tarefas de atendimento a clientes e visitas a clientes preferenciais, elaboração de relatório e orçamento, conferência mensal de mapa de vendas, atualização das fichas de estoque, alteração de preços registrados nas tabelas, arrumação de mercadorias".

PROJETO
INICIATIVA LOCAL DE TREINAMENTO

S	D	FLP
Regist.	465 F	TACÃO
Origem	Doação	
Preço Cr\$	10,00	
Data	21 / 07 / 1978	
	LIB	
	Fubrica	

FICHA CATALOGRÁFICA

(Preparada pela Fundação Movimento Brasileiro de Alfabetização CETEP/SEDOC)

F981 Fundação Movimento Brasileiro de Alfabetização. GEPRO.

Vendedor. Rio de Janeiro, 1978.

12p. quad. 27 cm.

1. Treinamento profissional. I. Título.

78-30

odd: 350.15

odu: 331.7

APRESENTAÇÃO

Este roteiro de curso foi organizado para auxiliar ao INSTRUTOR no momento da execução de cursos de treinamento profissional.

Sendo um roteiro, trata de um programa que abrange os aspectos mais importantes que um trabalhador deveria conhecer, teórica e praticamente, para o desempenho da ocupação, portanto, deverá sofrer as adequações necessárias considerando a realidade local, isto é, as exigências específicas que o mercado de trabalho local requer de um elemento qualificado.

O Curso está estruturado em unidades didáticas conforme se encontra detalhado no Plano de Curso: cada unidade correspondendo a uma tarefa de trabalho cuja duração será prevista pelo INSTRUTOR.

As Unidades Didáticas encontram-se relacionadas da seguinte forma:

- 1 - A discriminação das tarefas (o que é feito)
- 2 - A discriminação das operações (como é feito)
- 3 - A discriminação das informações tecnológicas
(conhecimentos básicos para o desenvolvimento das unidades)

Observamos, que as Unidades Didáticas referentes a informações de higiene e segurança no trabalho e conservação do ferramental de trabalho, embora se encontrem relacionadas em separado, deverão ser desenvolvidas quando do ensino-execução de cada unidade didática-tarefa.

Em resumo, procuramos apresentar um modelo de Curso ajustável a cada situação, sendo que caberá ao Instrutor adaptá-lo em conformidade com a realidade de trabalho local e com o nível dos alunos; recomendamos, no entanto, que a carga horária não ultrapasse a 80h nem seja inferior a 60h para este Curso.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Capacitar o participante a:

- . identificar e utilizar corretamente instrumentos e materiais de trabalho
- . identificar e preencher corretamente notas fiscais
- . limpar e conservar em ordem mercadorias expostas, balcões e prateleiras
- . zelar pela limpeza e conservação do local de trabalho
- . identificar e aplicar corretamente as normas de legislação fiscal sobre nota fiscal
- . efetuar corretamente cálculos de desconto simples e de impostos
- . identificar estrutura organizacional de empresas
- . identificar, técnica e praticamente, a mercadoria a ser vendida
- . planejar a abordagem do cliente
- . identificar interesse e poder aquisitivo de clientes
- . apresentar a mercadoria ao cliente e despertar-lhe o desejo pela compra
- . demonstrar características e qualidades das mercadorias
- . vencer os obstáculos da venda
- . provocar, no cliente, a decisão de efetuar a compra
- . fechar corretamente a venda e motivar o cliente para compras adicionais

PLANO DO CURSO

UNIDADE DIDÁTICA	ESPECIFICAÇÃO	CARGA HORÁRIA	TÉCNICAS DE ENSINO
1	Atendimento de clientes		
2	Estabelecimento de programação diária		
3	Visita a clientes		
4	Preparação de relatórios		
5	Elaboração de orçamento		
6	Atualização de fichas de estoque de material		
7	Conferência mensal do mapa de vendas		
8	Alteração dos preços das mercadorias		
9	Arrumação de mercadorias		
10	Participação em reuniões		
11	Informações de segurança e higiene no trabalho		
12	Material Didático		
	Total		

RELAÇÃO DE TAREFAS, OPERAÇÕES E INFORMAÇÕES TECNOLÓGICAS POR
UNIDADE DIDÁTICA

UNIDADE DIDÁTICA	TAREFAS		OPERAÇÕES		INFORMAÇÕES TECNOLÓGICAS	
	Nº	DISCRIMINAÇÃO	Nº	DISCRIMINAÇÃO	Nº	DISCRIMINAÇÃO
1	1	Atendimento a clientes	1	Verificar o interesse do freguês	1	A importância do setor de vendas dentro da estrutura da Empresa
			2	Valorizar a preferência do freguês	2	Características de mercadoria, qualidades, benefícios, vantagens
			3	Persuadir o freguês indiretamente oferecendo outros artigos	3	Clientes: conhecimento do tipo de clientes para permitir a abordagem adequada
			4	Informar e orientar o freguês quanto a qualidade e tipo do produto procurado	4	Técnica de venda (entrevista inicial, argumentação, superação das objeções, fechamento da venda, formação e manutenção de clientela)
			5	Demonstrar as vantagens de compra na firma	5	Preenchimento e manuseio dos seguintes documentos: pedido de compra da mercadoria, nota fiscal de compra, ficha cadastral
			6	Elaborar orçamento do produto desejado	6	Técnica de elaboração de orçamento do produto desejado pelo cliente.
			7	Receber pedido de compra de mercadoria		
			8	Preencher nota fiscal da compra		
			9	Enviar nota fiscal à expedição caso necessário		
			10	Preencher ficha cadastral e analisar possibilidades de compra do freguês		
			11	Atualizar ficha cadastral do cliente ou encaminhá-lo ao crediário para verificação da ficha cadastral		
			12	Atender e procurar solucionar reclamações apresentadas por clientes referentes a compras anteriores		

UNIDADE DIDÁTICA	TAREFAS		OPERAÇÕES		INFORMAÇÕES TECNOLÓGICAS	
	Nº	DISCRIMINAÇÃO	Nº	DISCRIMINAÇÃO	Nº	DISCRIMINAÇÃO
2	2	Estabelecimento da programação diária	1	Receber orientação do que deverá ser feito	1	Planejamento - noções gerais
			2	Programar as atividades do dia	2	Procedimento para elaborar programação de atividades
			3	Manter contato com a firma sobre possíveis modificações		
3	3	Visita a clientes	1	Levar mostruário	1	O mostruário como recurso para persuasão do cliente
			2	Diligenciar a venda	2	Sistema de organização e utilização de fichários de clientes em potencial
			3	Visitar obras, firmas, etc. (clientes potenciais)		
4	4	Preparação de relatórios	1	Efetuar anotações importantes (clientes visitados, data de retorno, etc)	1	Técnicas de elaboração de relatórios
			2	Conferir relatório anterior		
			3	Relacionar as vendas do dia		
5	5	Elaboração de orçamentos	1	Discriminar as mercadorias, preços e planos de pagamento	1	Procedimentos para elaboração de orçamentos
			2	Confirmar a existência de material em estoque	2	Noções de cálculo de juros, percentagem e impostos
			3	Calcular juros, prestações e descontos de clientes		
6	6	Atualização de fichas de estoque de material	1	Anotar nas fichas de estoque o material retirado	1	Fichas de estoque de material: uso e atualização
7	7	Conferência mensal do mapa de vendas	1	Comparar os talões de notas fiscais com o mapa de vendas	1	Notas fiscais: apresentação prática de preenchimento
			2	Enviar o talão de nota fiscal não constante do mapa de vendas para retificação	2	Elaboração do mapa de vendas
					3	Procedimentos quanto à conferência do mapa de vendas

UNIDADE DIDÁTICA	TAREFAS		OPERAÇÕES		INFORMAÇÕES TECNOLÓGICAS	
	Nº	DISCRIMINAÇÃO	Nº	DISCRIMINAÇÃO	Nº	DISCRIMINAÇÃO
8	8	Alteração dos preços das mercadorias	1	Receber a relação de mercadorias a serem alteradas	1	Manuseio das tabelas de preços de mercadorias
			2	Anotar nas tabelas as alterações		
9	9	Arrumação de mercadorias	1	Alterar a disposição das mercadorias	1	Cuidados especiais quanto ao remanejamento de mercadorias
			2	Remanejar estoque e mostruário	2	Fichas de estoque e organização de mostruário
10	10	Participação em reuniões	1	Tomar conhecimento das novas mercadorias para venda e de novas técnicas de venda	1	A montagem da atualização de conhecimentos quanto às novas mercadorias e às novas técnicas de vendas

UNIDADE DIDÁTICA Nº 11

INFORMAÇÕES DE SEGURANÇA E HIGIENE NO TRABALHO

Correta arrumação de mercadorias
Limpeza das prateleiras e do ambiente físico do trabalho
Cuidados com objetos quebrados
Cuidados de higiene pessoal
Acidentes mais comuns no ambiente de trabalho
Providências em situações de emergência.

UNIDADE DIDÁTICA Nº 12

MATERIAL DIDÁTICO

EQUIPAMENTOS	MATERIAIS
Carro Máquina de calcular Boletim da Prefeitura do Município Diário Oficial do Estado Listas telefônicas Telefone Máquina de escrever	Álcool Bloco de rascunho Caneta Lápis Mercadorias em geral Papel Papel carbono Prancheta Caderno diário Catálogo de amostras Carnês Ficha cadastral de clientes de estoque Fichário Índice A-Z Lista de preços Mapa de vendas Talão de notas fiscais, de pedidos Tabela de crediário, de preços Relatórios Cheques Dinheiro Duplicatas

FONTES DE CONSULTA

- 1 - CBO - Classificação Brasileira de Ocupação (Estrutura Agregada) - MTb - S.E.S. - 1977
- 2 - Classification Internationale Type des Professions Édition Reviseé, 1969 - Bureau International du Travail, Genève - 1969.
- 3 - Mercado de Trabalho dos Subsetores: Comércio, Serviços e Saúde, integrantes do setor terciário do Estado de S.Paulo - caracterização quantitativa e qualitativa "1a. etapa - (Relatório Final do Projeto) - SENAC/SP (trabalho realizado com apoio financeiro do Instituto Nacional de Estudos e pesquisas Educacionais - INEP)
- 4 - Plano de Cursos de Qualificação Profissional - I - SENAC/SP
- 5 - MOBRAL/GEPRO/NUTRE - Mapa Profissional Brasileiro (diversos) - 1977
- 6 - MOBRAL/GEPRO/SECOL - Relatório de Balcão de Emprego (diversos) - 1977
- 7 - MOBRAL/GEPRO/SETOP - (diversos) - 1977

GERENTE

Lena Maria do Carmo Chaves

GERENTE ADJUNTO

Carlos Roberto Fernandes de Araujo

CHEFE DO SETOR DE TREINAMENTO PROFISSIONAL

Júlio Lizárraga Ramirez

ELABORAÇÃO

Reny Rastoldi Mesquita

José Batista Tavares

REVISÃO

Clara Ghidalevich

