



Semestres	Nº de aulas Previstas
1º	64
2º	36
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

DOMÍNIO/TEMA/UFCD	SUBDOMÍNIO/SUBTEMA	Nº DE AULAS
<b>8260-Comunicação, Vendas e Reclamações na Restauração - MOD 6</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apresentação e organização do ano letivo</li><li>• Normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes</li><li>• Regras de protocolo</li><li>• Cooperação e articulação entre serviços</li><li>• Comunicação no atendimento</li><li>• Assertividade</li><li>• Marketing Pessoal</li><li>• Interação com o cliente</li><li>• Processo de atendimento ao cliente</li><li>• Acolhimento, acomodação e entrega de cartas</li><li>• Atendimento personalizado</li><li>• Finalização e despedida</li><li>• Técnicas de venda no decurso do serviço</li><li>• Técnicas de negociação e venda</li><li>• Etapas de venda</li><li>• Controlo de venda</li><li>• Gestão de reclamações</li><li>• Técnicas de resolução de reclamações</li><li>• Procedimentos</li><li>• Encaminhamento de reclamações</li><li>• Normas de higiene e segurança</li> <li>• Avaliação diagnóstica, formativa e sumativa</li></ul>	50
<b>8286 -Controlo de custos na restauração - MOD 15</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apresentação do programa do módulo</li><li>• Controlo de <i>stocks</i></li><li>• Diferentes tipos de <i>stocks</i></li><li>• Taxa de rotação de <i>stocks</i></li><li>• Par <i>stocks</i></li><li>• Análise ABC para a gestão de <i>stocks</i></li><li>• Movimentação das mercadorias facilmente deterioráveis</li></ul>	50

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cálculo de <i>stock</i> de segurança</li><li>• Cálculo do ponto de encomenda</li><li>• Valorização de existências</li><li>• Valorização de mercadorias: diferentes métodos de cálculo</li><li>• Inventário</li><li>• Reconciliação de inventários de armazém</li><li>• Requisição de mercadorias</li><li>• Métodos de fixação de preço da ementa (conceito de PVL, PVP, IVA)</li><li>• <i>Mark-up</i> custo padrão</li><li>• Investimento (método <i>Hubbard</i>)</li><li>• Rácios e margens</li><li>• Fichas técnicas</li><li>• Controlo de vendas</li><li>• Registo e controlo de vendas</li><li>• Análise dos potenciais de venda</li><li>• Conciliação entre vendas e consumo</li><li>• Orçamentos</li><li>• Proveitos, custos e resultados</li><li>• Orçamento</li><li>• Previsão de vendas</li><li>• Histórico de vendas</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avaliação diagnóstica, formativa e sumativa</li></ul>	