



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais

PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO VENDEDOR

Belo Horizonte

04 de setembro de 2013

Sumário

| | |
|---|---|
| 1 – IDENTIFICAÇÃO..... | 3 |
| 2. DADOS GERAIS DO CURSO | 3 |
| 3. JUSTIFICATIVA | 4 |
| 4. OBJETIVOS DO CURSO | 4 |
| 5. PÚBLICO-ALVO | 4 |
| 6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO..... | 5 |
| 7. POSSÍVEIS ÁREAS DE ATUAÇÃO..... | 5 |
| 8. DIFERENCIAIS DO CURSO | 5 |
| 9. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO | 5 |
| 10. MATRIZ CURRICULAR | 5 |
| 11. EMENTÁRIO | 6 |
| 12. PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS | 7 |
| 13. PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO..... | 8 |
| 14. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO | 8 |
| 15. INFRAESTRUTURA | 8 |
| 16. MECANISMOS QUE POSSAM PERMITIR A PERMANÊNCIA, O ÊXITO E A CONTINUIDADE DE ESTUDOS DO DISCENTE..... | 9 |
| 17. CERTIFICAÇÃO..... | 9 |
| 18. BIBLIOGRAFIA | 9 |

**PROJETO PEDAGÓGICO
VENDEDOR**

1 – IDENTIFICAÇÃO

| | | | |
|--|---|---|-------------------|
| Dados da Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais | | | |
| CNPJ | 10.626.896.0001/72 | | |
| Razão Social | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais | | |
| Endereço: Av. Professor Mário Werneck, 2590 | | | |
| Bairro: Buritís | Cidade: Belo Horizonte | Estado: Minas Gerais | CEP: 30575-180 |
| Telefone: (31) 2513-5222 | Fax: - | Site da Instituição: www.ifmg.edu.br | |

| | | | |
|--|---------------------------------------|---|----------------|
| Nome do Reitor: Caio Mário Bueno Silva | | | |
| Campus ou unidade de ensino que dirige: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais | | | |
| Identidade: M1132560 - SSPMG | Matrícula SIAPE: 0272524 | | |
| Endereço: Avenida Professor Mário Werneck, nº 2590 | | | |
| Cidade: Belo Horizonte | Bairro: Buritís | Estado: MG | CEP: 30575-180 |
| Telefone celular: ----- | Telefone comercial (31) 2513- 5103 | Endereço eletrônico(e-mail) gabinete@ifmg.edu.br | |

| | | | |
|--|--------------------------------------|---|----------------|
| Proponente: Cláudio Aguiar Vita | | | |
| Campus ou unidade de ensino onde está lotado Reitoria | | Cargo/Função Coordenador Geral do Pronatec | |
| Matrícula SIAPE 1185537 | CPF 564.558.796-00 | | |
| Endereço: Avenida Professor Mário Werneck, nº 2590 | | | |
| Cidade: Belo Horizonte | Bairro: Buritís | Estado: MG | CEP: 30575-180 |
| Telefone celular (31) 9928-1550 | Telefone comercial (31) 2513-5170 | Endereço eletrônico (e-mail) claudio@ifmg.edu.br | |

2. DADOS GERAIS DO CURSO

| |
|--|
| <p>Nome do curso: Curso de formação inicial e continuada em Vendedor</p> <p>Eixo tecnológico: Gestão e Negócios</p> <p>Carga horária: 160 horas</p> <p>Escolaridade mínima: Ensino Fundamental Completo</p> <p>Classificação: (X) Formação inicial (X) Formação continuada</p> <p>Número de vagas por turma: 20 a 40 alunos (de acordo com a demanda)</p> <p>Frequência da oferta do curso: de acordo com a demanda</p> <p>Periodicidade das aulas: de acordo com o demandante</p> <p>Modalidade da oferta : Presencial</p> |
|--|

Turno: de acordo com o demandante

3. JUSTIFICATIVA

O IFMG é uma instituição pública federal que tem como objetivo oferecer educação pública, gratuita e de qualidade, buscando o desenvolvimento social, tecnológico e econômico do país e da região.

Visando atender a demanda local e regional é que propomos o curso de Vendedor.

4. OBJETIVOS DO CURSO

O curso de Vendedor tem como objetivo formar pessoas capazes para atuar nos diferentes segmentos da área de Vendas e desenvolver habilidades específicas para a execução das diversas atividades inerentes à função de venda de produtos e/ou serviços.

5. PÚBLICO-ALVO

O curso de Vendedor, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham o Ensino Fundamental Completo.

Respeitada a escolaridade mínima, o curso atenderá prioritariamente:

I - estudantes do ensino médio da rede pública, inclusive da educação de jovens e adultos;

II - trabalhadores, inclusive agricultores familiares, silvicultores, aquicultores, extrativistas e pescadores;

III - beneficiários titulares e dependentes dos programas federais de transferência de renda entre outros que atenderem a critérios especificados no âmbito do Plano Brasil sem Miséria;

IV - pessoas com deficiência;

V - povos indígenas, comunidades quilombolas e outras comunidades tradicionais;

VI - adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas;

VII - públicos prioritários dos programas do governo federal que se associem à Bolsa-Formação; e

VIII - estudantes que tenham cursado o ensino médio completo em escola da rede pública ou em instituições privadas na condição de bolsista integral.

Observações:

1ª) Consideram-se trabalhadores os empregados, trabalhadores domésticos, trabalhadores não remunerados, trabalhadores por conta-própria, trabalhadores na construção para o próprio uso ou para o próprio consumo, de acordo com classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), independentemente de exercerem ou não ocupação remunerada, ou de estarem ou não ocupados.

2ª) Os beneficiários (público-alvo) citados acima caracterizam-se como prioritários, mas não exclusivos, podendo as vagas que permanecerem disponíveis serem ocupadas por outros públicos.

3ª) As pessoas com deficiência terão direito a atendimento preferencial em relação as demais.

6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

É um profissional apto para a venda de mercadoria, seja no atacado ou varejo, apresentando o funcionamento e a importância do produto aos clientes. O vendedor, ao conhecer o produto, apresenta suas qualidades e vantagens. Este profissional tem um olhar diferenciado para a apresentação das informações referentes aos produtos, como os locais de vendas e etiquetas, deixando os produtos mais atrativos. Troca de mercadorias, relatório de vendas e promoções, inventário de produtos com a finalidade de reposição, são exemplos de atividades deste profissional. É imprescindível que este desenvolva e aplique técnicas de vendas, organize seu tempo, seja cortês e confie em seu trabalho. É inerente à profissão a busca constante de soluções a problemas identificados. Pode também orientar e visitar clientes na pós-venda e acompanhar a entrega dos produtos. A formação continuada é imprescindível, por isto feiras, treinamentos, palestras e seminários são muito importantes.

7. POSSÍVEIS ÁREAS DE ATUAÇÃO

O vendedor poderá atuar em estabelecimentos comerciais varejistas e atacadistas de diversos ramos de negócios.

8. DIFERENCIAIS DO CURSO

Um diferencial do curso é a proposta didático-metodológica que é centrada na participação de quem aprende, valorizando-se suas experiências e expectativas para o mundo do trabalho, procurando focar o indivíduo como pessoa, observando-se todas as áreas da aprendizagem e individualizando o processo ao máximo, para que todos possam participar.

9. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO

O curso FIC de Vendedor, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham escolaridade mínima, Ensino Fundamental Completo.

O acesso ao curso será acertado em comum acordo com os demandantes.

10. MATRIZ CURRICULAR

A matriz curricular do curso FIC em Vendedor, na modalidade presencial, está organizada por componentes curriculares em regime modular, com uma carga horária total de 160 horas.

A hora aula dos cursos é definida como tendo 60 minutos de duração.

Vale salientar que os componentes curriculares que compõem a matriz estão articulados, fundamentados numa perspectiva interdisciplinar e orientados pelo perfil profissional de conclusão, ensejando uma formação técnico-humanística.

O quadro abaixo descreve a matriz curricular do curso e a seguir é apresentado as ementas.

| Ord. | Componentes Curriculares | Carga Horária Total (hora relógio) |
|----------------------------|--|---|
| 1. | A Evolução do Processo de Vendas | 30 h |
| 2. | Clientes | 20 h |
| 3. | A Importância da Comunicação no Processo de Vendas | 35 h |
| 4. | Estratégias e Táticas de Vendas | 65 h |
| 5. | Pós Venda | 10 h |
| Carga Horária Total | | 160 horas |

11. EMENTÁRIO

| | |
|---|---------------------------|
| Disciplina: A Evolução do Processo de Vendas | Carga horária: 30h |
| Ementa: Evolução do cliente/consumidor. Evolução do vendedor; O novo papel do profissional de vendas. O profissional de vendas hoje. Habilidades, conhecimentos e valores. Organização como fator de produtividade. Requisitos pessoais para o novo profissional de vendas. Expectativas da empresa em relação aos vendedores. Obrigações básicas do vendedor. Trabalho em equipe. O vendedor como negociador. Ética profissional. | |

| | |
|--|---------------------------|
| Disciplina: Clientes | Carga horária: 20h |
| Ementa: Tipos de Clientes (por personalidade). Tipos de Clientes (classificação A, B, C). Piramide de Maslow – necessidades básicas dos seres humanos. Como tratar os diferentes tipos de clientes. Tipos de abordagem. | |

| | |
|---|---------------------------|
| Disciplina: A Importância da Comunicação no Processo de Vendas | Carga horária: 35h |
| Ementa: Processo de Comunicação. Comunicação Verbal e Escrita. Frases e palavras que agradam e motivam e frases negativistas. O vendedor como canal de informação. Cuidados básicos no atendimento telefônico. Como falar corretamente ao telefone: entonação, ritmo, fluência, simplicidade, personalização e objetividade. | |

| | |
|---|---------------------------|
| Disciplina: Estratégias e Táticas de Vendas | Carga horária: 65h |
| Ementa: Passos da venda: abordagem, sondagem, demonstração, fechamento, sim ou não e venda adicional. Ouvir como técnica de vendas. Tipos de vendas: balcão, campo, serviços, etc. Conhecer o produto que se vende. Plano diário de vendas: planejamento e metas e estratégia de venda. Estudo de Mercado: estabelecimentos do comércio varejista ou atacadista. Estudo da Concorrência. Exposição de mercadorias e local de vendas. Vendas externas: agendamento, apresentação de produtos, etc. Negociação: como justificar preço, superação de obstáculos ao fechamento de venda. Introdução ao Código de Defesa do Consumidor. | |

| | |
|---|---------------------------|
| Disciplina: Pós Venda | Carga horária: 10h |
| Ementa: Fidelização de clientes. Assistência técnica e garantia. Troca de mercadorias. | |

12. PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS

Como metodologia de ensino entende-se o conjunto de ações docentes pelas quais se organizam e desenvolvem as atividades didático-pedagógicas, com vistas a promover o desenvolvimento dos conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas a determinadas bases tecnológicas, científicas e instrumentais.

Tendo-se como foco principal a aprendizagem dos discentes, serão adotados tantos quantos instrumentos e técnicas forem necessários. Neste contexto, encontra-se abaixo uma síntese do conjunto de princípios pedagógicos que podem ser adotados no decorrer do curso:

- Envolver os alunos na avaliação de seu processo educativo visando uma tomada de consciência sobre o que sabem e o que precisam e/ou desejam aprender;
- Propor, negociar, planejar e desenvolver projetos envolvendo os alunos e a equipe docente, visando não apenas simular o ambiente profissional, mas também desenvolver habilidades para trabalho em equipe, onde os resultados dependem do comprometimento e dedicação de todos e os erros são transformados em oportunidades ricas de aprendizagem;
- Contextualizar os conhecimentos, valorizando as experiências dos alunos e seus conhecimentos prévios, sem perder de vista a (re)construção dos saberes;
- Problematizar o conhecimento, sem esquecer de considerar os diferentes ritmos de aprendizagens e a subjetividade do aluno, incentivando-o a pesquisar em diferentes fontes;
- Respeitar a cultura específica dos discentes, referente a seu pertencimento social, étnicoracial, de gênero, etário, religioso e de origem (urbano ou rural);
- Adotar diferentes estratégias didático-metodológicas (seminários, debates, atividades em grupo, atividades individuais, projetos de trabalho, grupos de estudos, estudos dirigidos, atividades práticas e outras) como atividades avaliativas;
- Adotar atitude interdisciplinar e transdisciplinar nas práticas educativas, isto é, assumir que qualquer aprendizado, assim como qualquer atividade, envolve a mobilização de competências e habilidades referidas a mais de uma disciplina, exigindo, assim, trabalho integrado dos professores, uma vez que cada um é responsável pela formação integral do aluno;
- Utilizar recursos tecnológicos adequados ao público envolvido para subsidiar as atividades pedagógicas;
- Adotar técnicas flexíveis de planejamento, prevendo mudanças e rearranjos futuros, em função da melhoria no processo de aprendizagem.

Nota-se uma variedade de técnicas, instrumentos e métodos de ensino a nossa disposição. Esse ecletismo é resultado das diversas teorias pedagógicas adotadas ao longo dos tempos. Diante dessa diversidade, os docentes deverão privilegiar metodologias de ensino que reconheçam o professor como mediador do processo de ensino.

Salienta-se a necessidade dos docentes estarem permanentemente atentos ao comportamento; concentração; atenção; participação e expressões faciais dos alunos, uma vez que estes são excelentes parâmetros do processo educacional.

13. PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação da aprendizagem ultrapassa a perspectiva da mera aplicação de provas e testes para assumir uma prática diagnóstica e processual com ênfase nos aspectos qualitativos. Para tanto, a avaliação deve se centrar tanto no processo como no produto.

Quando realizada durante o processo ela tem por objetivo informar ao professor e ao aluno os avanços, as dificuldades e possibilitar a ambos a reflexão sobre a eficiência do processo educativo, possibilitando os ajustes necessários para o alcance dos melhores resultados. Durante o processo educativo é conveniente que o professor esteja atento à participação efetiva do aluno através da observação da assiduidade, pontualidade, envolvimento nos trabalhos e discussões.

No produto, várias formas de avaliação poderão se somar, tais como trabalhos individuais e/ou em grupo; testes escritos e/ou orais; demonstração de técnicas em laboratório; dramatização; apresentação de trabalhos; portfólios; seminários; resenhas; autoavaliação, entre outros. Todos estes instrumentos são bons indicadores da aquisição de conhecimentos e do desenvolvimento de habilidades e competências. Ressalta-se a importância de se expor e discutir os mesmos com os alunos no início de cada módulo

No desenvolvimento deste curso, a avaliação do desempenho escolar será feita por componente curricular (podendo integrar mais de um componente), considerando aspectos de assiduidade e aproveitamento.

A assiduidade diz respeito à frequência diária às aulas teóricas, práticas e aos trabalhos escolares. A mesma será registrada diariamente pelo professor, no Diário de Classe, por meio de chamada ou lista de presença.

O aproveitamento escolar será avaliado através de acompanhamento contínuo e processual do estudante, com vista aos resultados alcançados por ele nas atividades avaliativas.

A avaliação docente será feita, pelos alunos, por meio do preenchimento de formulário próprio ao final de cada módulo e autoavaliação.

14. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO

O aluno será considerado apto a qualificação e certificação desde que tenha aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) e frequência maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento).

15. INFRAESTRUTURA

As instalações disponíveis para o curso deverão conter: sala de aula com carteiras individuais para cada aluno, biblioteca, data show e banheiro masculino e feminino.

A biblioteca deverá estar equipada com o acervo bibliográfico necessário para a formação integral e específica do aluno e contemplando materiais necessários para a prática dos componentes curriculares.

16. MECANISMOS QUE POSSAM PERMITIR A PERMANÊNCIA, O ÊXITO E A CONTINUIDADE DE ESTUDOS DO DISCENTE

O IFMG, por meio do Programa de Assistência Estudantil, irá conceder, gratuitamente aos alunos: uniforme, material escolar, seguro escolar, auxílio financeiro para transporte e lanche, com a finalidade de melhorar o desempenho acadêmico e minimizar a evasão.

Visando ainda garantir a permanência e o êxito escolar, aos alunos que apresentarem dificuldade de aprendizagem será disponibilizado, pelos professores, apoio pedagógico.

Incentivar-se-á a montagem de grupos de estudos a fim de minimizar as dificuldades individuais encontradas no decorrer do processo de aprendizagem.

Caberá ao professor de cada componente curricular informar, ao serviço pedagógico, a relação de alunos infrequentes. Esses dados contribuirão para que essa equipe trace estratégias preventivas e de reintegração dos ausentes.

Vale ressaltar que durante todo o curso, os alunos serão motivados a prosseguir seus estudos por meio dos demais cursos ofertados pelo IFMG.

17. CERTIFICAÇÃO

Após conclusão do curso o estudante receberá o Certificado de Qualificação Profissional em Vendedor do Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios, Carga Horária: 160 horas.

18. BIBLIOGRAFIA

CANDELORO, Raul. Vendas Mais: 25 armas para você aumentar de maneira eficiente as vendas de sua empresa. 8.ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1998. 220 p.

MANDINO, Og. O Maior Vendedor do Mundo. 52.ed. Rio de Janeiro: Record, 2003. 110 p.

ROMERO, Cláudia Buhamra Abreu. Gestão de Marketing No Varejo: conceitos, orientações e práticas. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2012. 136 p.

ZIGLAR, Zig. Os Segredos da Arte de Vender. 6.ed. Rio de Janeiro: Record, 2002. 464 p.