

	<p style="text-align: center;">  GOVERNO DE PORTUGAL MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA Agrupamento de Escolas Joaquim de Araújo – Penafiel  POQH QUALIFICAR E CRESCER.  QUADRO DE REFERÊNCIA ESTRATÉGICO NACIONAL PORTUGAL 2007-2013  Governo da República Portuguesa  UNIÃO EUROPEIA Fundo Social Europeu </p>	<p style="text-align: center;"> Matriz do Exame de Recuperação Modular Ano Letivo 2013/2014 Cursos Profissional de Técnico de Ótica Ocular Disciplina: <i>Atendimento, Comercialização e Gestão em Ótica</i> </p>
---	--	---

Módulo 1: Estudo do Cliente

Modalidade: Prova Escrita Duração: 90 minutos

Competências visadas:

- Caraterizar os mercados da ótica.
- Analisar o nível socioeconómico, a personalidade e o estilo de vida do cliente.
- Interpretar motivações e comportamentos no processo de compra.

Conteúdos	Objetivos	Estrutura	Cotações
1. Mercado da ótica 2. Tipos de clientes 3. Comportamentos no processo de compra 4. Avaliação da satisfação do cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Caraterizar os mercados da ótica; • Analisar o nível socioeconómico, a personalidade e o estilo de vida do cliente. • Interpretar motivações e comportamentos no processo de compra. 	Grupo único 9 Questões de resposta curta e objetiva. Resolução de 1 exercício prático	Teoria – 15 valores Prática – 5 valores