



## Agrupamento de Escolas Joaquim de Araújo – Penafiel



## Matriz do Exame de Recuperação Modular

Ano Letivo 2013/2014

Cursos Profissional de  
Técnico de Ótica Ocular

Disciplina: *Atendimento, Comercialização e Gestão  
em Ótica*

## Módulo 4: Acolhimento Técnico

Modalidade: Prova Escrita

Duração: 90 minutos

### Competências visadas:

- Comunicar correta e claramente com o cliente quer na recolha e interpretação dos dados de que o técnico necessita na fase da receção, quer na prestação de esclarecimentos e outras informações técnicas que o cliente deve conhecer.
- Aconselhar o cliente na escolha das armações, das lentes oftálmicas ou de contacto de que necessita.
- Orientar os pedidos aos serviços técnicos oficiais em articulação com as prioridades estabelecidas.

Conteúdos	Objetivos	Estrutura	Cotações
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aspetos gerais e fundamentais na área de atendimento</li><li>2. Receção</li><li>3. Entregas diferidas do trabalho</li><li>4. Otimização do tempo de oficina</li><li>5. Optometria</li><li>6. Contactologia</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicar correta e claramente com o cliente quer na recolha e interpretação dos dados de que o técnico necessita na fase da receção, quer na prestação de esclarecimentos e outras informações técnicas que o cliente deve conhecer.</li><li>• Aconselhar o cliente na escolha das armações, das lentes oftálmicas ou de contacto de que necessita.</li><li>• Orientar os pedidos aos serviços técnicos oficiais em articulação com as prioridades estabelecidas.</li></ul>	<p>Grupo único</p> <p>13 Questões de resposta curta e objetiva.</p>	<p>Teoria – 20 valores</p>