



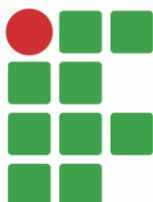
Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul

# PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO

**FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA  
(FIC)**

**VENDEDOR**

Campo Grande - MS  
2018



**INSTITUTO FEDERAL**  
Mato Grosso do Sul

### **Missão**

Promover a educação de excelência por meio do ensino, pesquisa e extensão nas diversas áreas do conhecimento técnico e tecnológico, formando profissional humanista e inovador, com vistas a induzir o desenvolvimento econômico e social local, regional e nacional.

### **Visão**

Ser reconhecido como uma instituição de ensino de excelência, sendo referência em educação, ciência e tecnologia no Estado de Mato Grosso do Sul.

### **Valores**

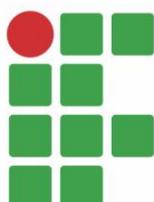
Inovação;

Ética;

Compromisso com o desenvolvimento local e regional;

Transparência;

Compromisso Social.



**INSTITUTO FEDERAL**

Mato Grosso do Sul



**Nome da Unidade:** Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul

**CNPJ :** 10.673.078/0003-92

**Denominação:** Projeto Pedagógico de Curso PPC de Formação Inicial e Continuada (FIC) VENDEDOR

**Modalidade do curso:** Ensino a distância – EaD

**Forma de oferta:** Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) – EaD.

**Eixo Tecnológico:** Gestão e Negócios

**Duração do Curso:** 03 meses.

**Carga Horária:** 180h

**Data de aprovação:** 17 de novembro de 2016 - 12ª Reunião Extraordinária do Cosup.

**Resolução:** nº 081, 12 de dezembro de 2018.

**Publicada:** 12/12/2016

**Atualização:** 11 de dezembro de 2018 - 30ª Reunião Ordinária do Cosup.

**Resolução:** nº 071, 19 de dezembro de 2018.

**Publicada:** 20/12/2018



---

**Reitor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul**

Luiz Simão Staszczak

**Pró-Reitor de Ensino**

Delmir da Costa Felipe

**Diretor de Educação Básica**

Glaucia Lima Vasconcelos

**Diretor do Cread**

Ubirajara Cecílio Garcia

**Equipe de elaboração do Plano de Curso de Formação Inicial e Continuada ou  
Qualificação Profissional (FIC) em Vendedor.**

**Presidente**

Paula Denise Bazotti

**Membros**

Flavia Luzia dos Santos

Edinalva Lopes Brasil



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO</b> .....	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>HISTÓRICO DO IFMS</b> .....	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>JUSTIFICATIVA</b> .....	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>8</b>
	4.1 OBJETIVO GERAL.....	8
	4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
<b>5</b>	<b>PERFIL PROFISSIONAL</b> .....	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>ORGANIZAÇÃO CURRICULAR</b> .....	<b>9</b>
	6.1 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL, TEÓRICA E METODOLÓGICA.....	9
	6.2 MATRIZ CURRICULAR.....	13
	6.3 EMENTAS E BIBLIOGRAFIAS.....	13
	6.4 AÇÕES INCLUSIVAS.....	17
<b>7</b>	<b>AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM</b> .....	<b>17</b>
<b>8</b>	<b>INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS</b> .....	<b>18</b>
<b>9</b>	<b>PESSOAL DOCENTE</b> .....	<b>18</b>
<b>10</b>	<b>CERTIFICAÇÃO</b> .....	<b>18</b>
<b>11</b>	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>19</b>



## 1 IDENTIFICAÇÃO

**Denominação:** Projeto Pedagógico de Curso PPC de Formação Inicial e Continuada (FIC)

**Código do Curso:** 221051

**Modalidade do curso:** Formação Inicial e Continuada – FIC EaD

**Eixo Tecnológico:** Gestão e Negócios.

**Número de vagas oferecidas:** conforme Edital organizado pelo IFMS

**Forma de ingresso:** Conforme Edital

**Tempo de duração:** 03 meses

**Carga horária Total:** 180 horas

**Requisito de Acesso:** Ensino Fundamental II (6º a 9º) – Completo

**Instituição Parceira:** Instituto Federal do Norte de Minas Gerais (IFNMG)

Rua Coronel Luiz Pires, 202 - Centro - Montes Claros/MG - CEP: 39400-106

Fone: (038) 3201-3050 - e-mail: ifnmg@ifnmg.edu.br

**Turno de Funcionamento:** Modalidade de ensino a distância

**Público-Alvo:** Conforme Edital

## 2 HISTÓRICO DO IFMS

A história da Educação Profissional e Tecnológica no Brasil iniciou-se com a criação das Escolas de Aprendizes Artífices, por meio do Decreto nº 7.566/1909. Nessa trajetória secular, o sistema federal de ensino passou por diversas reformulações. A Lei nº 11.534/2007, dispôs sobre a criação de Escolas Técnicas e Agrotécnicas Federais, dentre elas, a Escola Técnica Federal de Mato Grosso do Sul, com sede em Campo Grande, e a Escola Agrotécnica Federal, em Nova Andradina.

Com a Lei nº 11.892/2008, foi instituída a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, composta por um conjunto de instituições federais, vinculadas ao Ministério da Educação. Assim, as duas escolas técnicas criadas anteriormente no Estado foram transformadas em Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul (IFMS), surgindo, então, os *Campi* Campo Grande e Nova Andradina.

Na segunda fase de expansão da Rede Federal, a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec/MEC), por meio de uma chamada pública, contemplou o IFMS com outros cinco *campi* nos municípios de Aquidauana, Corumbá, Coxim, Ponta Porã e



Três Lagoas. Em fevereiro de 2010, iniciaram-se as atividades do *Campus* Nova Andradina, com a oferta dos cursos técnicos em Agropecuária e Informática. Em Aquidauana, Campo Grande, Corumbá, Coxim e Ponta Porã, houve a abertura das primeiras turmas de cursos técnicos subsequentes a distância, em parceria com o Instituto Federal do Paraná (IFPR).

No ano seguinte, a Portaria do MEC nº 79/2011 autorizou o IFMS a iniciar o funcionamento, com cursos presenciais, dos *Campi* Aquidauana, Campo Grande, Corumbá, Coxim, Ponta Porã e Três Lagoas. Em espaços provisórios, iniciaram a oferta de cursos técnicos integrados de nível médio e de graduação, além da ampliação de cursos na modalidade Educação a Distância (EaD), inclusive em polos localizados em outros municípios. Nesse processo de implantação, o IFMS contou com a tutoria da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR).

No segundo semestre de 2013, foram entregues as sedes definitivas dos *Campi* Aquidauana e Ponta Porã. Com projeto arquitetônico padrão para os *campi* da segunda fase de expansão, as novas unidades, com 6.686 m<sup>2</sup> de área construída, abrigam salas de aula, laboratórios, biblioteca, setor administrativo e quadra poliesportiva. Em 2014, os *Campi* Coxim e Três Lagoas também passaram a funcionar em novos prédios.

A terceira fase de expansão da Rede Federal possibilitou a implantação de mais três *campi* do IFMS nos municípios de Dourados, Jardim e Naviraí, sendo que os dois primeiros já funcionam em sede definitiva.

Com natureza jurídica de autarquia e detentor de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar, o IFMS é uma instituição de educação superior, básica e profissional, pluricurricular e *multicampi*, especializado na oferta de educação profissional e tecnológica em diferentes modalidades de ensino com inserção nas áreas de pesquisa aplicada e extensão tecnológica.

### 3 JUSTIFICATIVA

A formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional é concebida, em seu aspecto global, como uma oferta educativa específica da Educação Profissional e Tecnológica – que favorece a qualificação, a requalificação e o desenvolvimento profissional de trabalhadores nos mais variados níveis de escolaridade e de formação. Suas ações



pedagógicas, de natureza teórico-prática, são planejadas para atender as demandas socioeducacionais de formação e de qualificação profissional. Nesse sentido, consolida-se em iniciativas que visam a formar, qualificar, requalificar e possibilitar tanto atualização quanto aperfeiçoamento profissional a cidadãos em atividade produtiva ou não, ou mesmo àquelas pessoas que foram excluídas dos processos educativos formais e que necessitam dessa ação educativa pra dar continuidade aos estudos. Dessa forma, a Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional compromete-se com a elevação da escolaridade, sintonizando formação humana e formação profissional, com vistas à aquisição de conhecimentos científicos, técnicos, tecnológicos e ético-políticos, propícios ao desenvolvimento integral do sujeito. Apesar de existirem instituições de ensino que oferecem cursos técnicos em nível médio ou tecnológico superior, temos um grande contingente de trabalhadores que não tiveram a oportunidade de se qualificar nestes níveis e, conseqüentemente, não ocuparam vagas no mercado de trabalho. Portanto, a oferta de cursos de Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional FIC representa a possibilidade de inclusão social, capacitação e formação de recursos humanos. Dessa forma, é proposto o curso de Vendedor, visando a formar, qualificar e aprimorar as técnicas de vendas, buscando melhorar a capacidade técnica das pessoas interessadas nessa área de conhecimento.

## **4 OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GERAL**

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.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Comercializar mercadoria no atacado ou varejo, apresentando o funcionamento e a importância do produto aos clientes;
- Conhecer as principais ferramentas e formas de promoção de vendas;
- Conhecer o produto, apresentando suas qualidades e vantagens;
- Apresentar um olhar diferenciado para a apresentação das informações referentes aos produtos, como os locais de vendas e etiquetas, deixando os produtos mais atrativos;



- Trocar mercadorias, fazer relatório de vendas e promoções;
- Desenvolver e aplicar técnicas de vendas, organizar seu tempo, ser cortês e acreditar em seu trabalho;
- Desenvolver o espírito de liderança capaz de influenciar pessoas para o alcance dos objetivos organizacionais;
- Orientar e visitar clientes na pós-venda e acompanhar a entrega dos produtos.

## 5 PERFIL PROFISSIONAL

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 desenvolva e aplique técnicas de vendas, organize seu tempo, seja cortês e acredite 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 isso, feiras, treinamentos, palestras e seminários são muito importantes.

## 6 ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

### 6.1 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL, TEÓRICA E METODOLÓGICA

Os Cursos na modalidade Educação a Distância do IFMS obedecem ao disposto na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional LDB nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, no Parecer CNE/CEB nº 17/97, de 03 de dezembro de 1997, no Decreto nº 5.154, de 23 de julho de 2004, na Resolução CNE/CEB nº 04/99, de 22 de dezembro de 1999, no Parecer nº 16 de 05 de outubro de 1999, no Parecer CNE/CEB nº 39/04, de 08 de dezembro de 2004, na Resolução CNE/CEB nº 1, de 03 de fevereiro de 2005, expedidas pelos órgãos competentes e no Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017, Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional (Educação a distância). Lei 11.892/2008, Art. 7º, Inciso II, que define como objetivos dos Institutos Federais a oferta de cursos FIC em todos os níveis de escolaridade; Classificação Brasileira de



Ocupações - CBO, instituída por portaria ministerial nº. 397, de 9 de outubro de 2002, tem por finalidade a identificação das ocupações no mercado de trabalho, para fins classificatórios junto aos registros administrativos e domiciliares; Guia Pronatec de cursos FIC - 2016 (Portaria MEC nº 12/2016). Regulamento da Organização Didático-Pedagógica dos Cursos de Formação Inicial e Continuada aprovado pela Resolução nº 053, de 05 de julho de 2016.

A organização curricular tem por característica:

- atendimento às demandas dos cidadãos, do mundo do trabalho e da sociedade;
- conciliação das demandas identificadas com a vocação, a capacidade institucional e os objetivos do IFMS e da Instituição parceira;
- estrutura curricular que evidencie os conhecimentos gerais da área profissional e específicos de cada habilitação, organizada em unidades curriculares;
- articulação entre formação técnica e formação geral;
- ter, no projeto curricular do curso, sua essência referenciada na pesquisa de mercado, identificando a demanda para a qualificação profissional a partir das características econômicas e do perfil industrial da região e do Estado de MS.

Deve contemplar a elevação profissional para um contingente de cidadãos cerceados do direito de acesso a uma formação profissional de qualidade, levando em conta que cada educando tem uma experiência de vida acumulada de acordo com a sua realidade vivida.

Dessa forma, o curso propõe uma matriz curricular que oportuniza o acesso, a permanência e o êxito do estudante não apenas no curso em si, mas também no setor formal ou como profissional autônomo. Serão empregados procedimentos diversos para alcançar os objetivos propostos no curso.

Desse modo, a metodologia proposta para desenvolver o currículo visa dar ênfase ao conhecimento e proporcionar uma aplicação contínua da aprendizagem focada nas soluções dos problemas cotidianos da futura atividade profissional, valorizando conhecimentos prévios dos estudantes no que diz respeito às habilidades e experiências na área de formação do curso. Além disso, prima-se pela busca por atualização e significação do espaço onde o ensino e aprendizagem acontecem, considerando-o elemento facilitador da aquisição e transformação do conhecimento, e não apenas local de geração de informação.

As práticas profissionais integram o currículo do curso, contribuindo para que a relação teoria prática e sua dimensão dialógica estejam presentes em todo o percurso formativo. São momentos estratégicos do curso em que o estudante constrói conhecimentos e experiências



por meio do contato com a realidade cotidiana, um momento ímpar de conhecer e praticar in loco o que está aprendendo no ambiente escolar.

Serão utilizados recursos pedagógicos necessários ao ensino a distância, em Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem (AVEA), tais como: vídeos, animações, simulações, hipertextos, atividades interativas com professores, tutores, alunos, biblioteca virtual e conteúdo da web, possibilitando aos educandos o desenvolvimento da autonomia da aprendizagem e, ainda, a facilidade na busca da informação e construção do conhecimento.

A metodologia de ensino do curso na modalidade a distância fará uso das novas tecnologias de informação e comunicação–NTICs para garantir a interação professor/aluno e tutor/aluno.

A infraestrutura educacional organizada na instituição de ensino, presente no CREaD, é complementada com a infraestrutura de tecnologia dos polos. O curso se desenvolverá com atividades de Estudos Individuais, Grupos de Trabalho e Encontros Presenciais, conforme descritas a seguir.

- **Estudos Individuais:** os estudos individuais destinam-se ao desenvolvimento de habilidades de gestão e organização do tempo de estudo e à autonomia no processo de aprendizagem, através da leitura dos materiais didáticos e realização de atividades específicas. Essas atividades serão propostas pelo professor formador da disciplina, sob a forma de textos e exercícios individuais, para desenvolvimento, aplicação e problematização das questões conceituais e da prática profissional.
- **Grupos de Trabalho:** os grupos de trabalho constituem-se de grupos de cursistas que se reunirão periodicamente para realização das atividades coletivas auto instrucionais no decorrer do curso, caso seja adequado à proposta do curso. Esses grupos serão formados levando-se em consideração o local de residência dos cursistas e as possibilidades de encontros presenciais para realização das atividades. Os grupos de trabalho possuem como principal objetivo o desenvolvimento de competências profissionais, vinculadas à capacidade de construir relações e compartilhar as práticas de formação, favorecendo a problematização, a troca de ideias e a construção da prática coletiva.
- **Encontros Presenciais:** os encontros presenciais serão realizados em etapas para ambientação e avaliação. No que diz respeito à avaliação, são obrigatórios. Eles constituirão o principal momento para início e encerramento das atividades. Sua finalidade é propiciar a troca de experiências entre cursistas, apresentar a disciplina, dar orientações gerais,



avaliar resultados e sanar dúvidas e dificuldades e aplicar a avaliação final aos estudantes. Será organizado da seguinte forma: 01 encontro presencial no início para integração, apresentação do curso e informações preliminares com duração de 04 horas/aula e 01 encontro presencial no final para realização da prova final com duração de 04 horas/aula. As demais horas o curso ocorrerá a distância por meio do ambiente virtual de aprendizagem e demais tecnologias necessárias para interação.

As atividades de aprendizagem na EaD, devem fornecer múltiplas representações de conteúdo. Os materiais devem apresentar o conhecimento de acordo com o contexto, evitando simplificar o domínio do conteúdo, enfatizando sempre a construção do conhecimento e não somente a transmissão de informações.

Por meio da grande diversidade de recursos midiáticos em EaD, o papel do autor é transferir parte de seu poder e autoridade ao leitor, que estará buscando novos elos e não uma única compreensão. Assim, o estudante poderá decidir até que nível de aprofundamento poderá levar seus estudos. Acredita-se que a EaD é uma possibilidade para favorecer as convivências sociais responsáveis, críticas, humanizadas de forma dinâmica e acessível.

Para isso, é necessário que cada conteúdo seja trabalhado em vários momentos pedagógicos, permitindo a cada discente a realização de um percurso de construção das respostas às suas indagações. Dessa forma, caberá ao educador provocar essas indagações, suscitando ao educando dúvidas que irão impeli-lo no sentido da busca capaz de suprir as carências de conhecimento sentidas.

Dentro desses princípios metodológicos, como princípio orientador, buscar-se-á um tratamento de cada unidade curricular de forma a permitir um primeiro contato do educando por meio do material didático disponível eletronicamente, o qual servirá como roteiro orientador do desenvolvimento da unidade curricular.

Partindo desse material, caberá ao estudante expor seus questionamentos por via eletrônica ao Coordenador EaD do campus que procurará esclarecê-los, permitindo a este ter acesso aos principais aspectos a serem abordados em um segundo momento, via fórum de discussão (onde serão expostos elementos complementares para apoiar a busca das respostas por parte dos estudantes). Complementa-se o processo com as sugestões de leitura disponibilizadas na plataforma de aprendizagem AVEA e consultas complementares indicadas para aprofundamento do tema.



As atividades previstas em cada etapa são fundamentais no processo de avanço progressivo em que a aplicação do conhecimento pelo estudante é compartilhada podendo incidir em novas questões para debate via fórum de discussão.

## 6.2 MATRIZ CURRICULAR

Código	Unidade Curricular	Carga horária (h)
GT81A	Módulo I: Ambientação em EaD	10
	Módulo II: Informática Básica	30
	Módulo III: Empreendedorismo	30
	Módulo IV: A Evolução do Processo de Vendas	15
	Módulo V: Clientes	25
	Módulo VI: A Importância da Comunicação no Processo de Vendas	20
	Módulo VII: Planejamento Estratégico de Vendas	30
	Módulo VIII: Pós-Venda	20
<b>Carga Horária Total</b>		<b>180</b>

## 6.3 EMENTAS E BIBLIOGRAFIAS

### FORMAÇÃO GERAL

Módulo: Ambientação em EaD	h 10	10 h/a
<b>Ementa:</b> Ambientes Virtuais de Aprendizagem na Educação a Distância. Avaliação na Educação a Distância.		
<b>Bibliografia Básica:</b> BELLONI, M. L. <b>Educação a Distância</b> . 5. Ed. Campinas: Autores Associados, 2008. LIMA, A. <b>Fundamentos e Práticas na EaD</b> . Natal: UFRN, 2010. MORAES, R. C. <b>Educação a Distância e Ensino Superior</b> : Introdução didática a um tema polêmico. 5. Ed. São Paulo: Senac, 2010.		
<b>Bibliografia Complementar:</b> LITTO, F. M.; FORMIGA M. <b>Educação a Distância - O Estado da Arte</b> . São Paulo: Prentice Hall Brasil, 2008. MATTAR, J. <b>Tutoria e Interação em Educação a Distância</b> . São Paulo: Cengage Learning, 2012.		

Módulo: Informática Básica	h 30	30 h/a
<b>Ementa:</b> Noções gerais de informática: Hardware e Software. Sistemas Operacionais livres e proprietários: conceitos, utilização, configuração, manipulação de arquivos. Uso de editores de texto. Softwares de apresentação. Planilhas Eletrônicas. Bancos de Dados. Internet: ferramentas básicas e de ferramentas disponíveis para áreas comerciais. Mecanismos de segurança na internet.		



**Bibliografia Básica:**

BARRIVIERA, R.; OLIVEIRA, E. D. **Introdução à informática**. Curitiba: Editora LT, 2012.  
BRAGA, W. **Informática elementar**. 2ed: Windows Xp, Word 2003 e Excel 2003. Alta Books. 2007.  
MANZANO, M. I.; MANZANO, A. L. **Estudo dirigido de informática básica**. 7. ed. São Paulo: Érica, 2007.  
MARÇULA, M.; BENINI FILHO, P. A. **Informática: conceitos e aplicações**. São Paulo: Érica. 2010.  
VELLOSO, F. de C. **Informática: conceitos básicos**. 8ªed. Rio de Janeiro: Campus, 2011.

**Bibliografia Complementar:**

COSTA, E. A. Livro **BrOffice.org: da teoria à prática**. São Paulo: Brasport, 2007.  
NEGRINI, F.; BORGES, L. **Excel 2003 - Avançado**. Visual Books. 2006.  
SCHECHTER, R. **Br.Office.Org: CALC e Writer: trabalhe com planilhas e textos em Software Livre**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

**Módulo: Empreendedorismo**

**h 30**

**30 h/a**

**Ementa:** Empreendedorismo: conceitos e perspectivas. O processo empreendedor. O perfil empreendedor. Identificação de oportunidades. Elaboração do plano de negócios. Outras ferramentas úteis ao empreendedor. Aspectos legais relacionados ao empreendedorismo

**Bibliografia Básica:**

BERNARDI, L. A. **Empreendedorismo e armadilhas comportamentais**. São Paulo: Atlas, 2015.  
DEGEN, R. J. **O empreendedor: empreender como opção de carreira**. São Paulo: Pearson. 2008.  
DORNELAS, J. **Empreendedorismo para visionários**. Rio de Janeiro: LTC, 2013.  
LUECKE, R. **Ferramentas para empreendedores: ferramentas e técnicas para desenvolver e expandir seus negócios**. Rio de Janeiro: Record, 2009.  
MENDES, J. **Empreendedorismo 360º: a prática na prática**. São Paulo: Atlas, 2017.

**Bibliografia Complementar:**

CHIAVENATO, I. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor**. São Paulo: Saraiva, 2005.

OLIVEIRA, D. P. R. **Empreendedorismo: vocação, capacitação e atuação voltados para o plano de negócios**. São Paulo: Atlas, 2014.

DRUCKER, P. F. **Inovação e espírito empreendedor (entrepreneurship): prática e princípios**. 6. ed. São Paulo: Pioneira. 2000.

**FORMAÇÃO ESPECÍFICA**

**Módulo: A Evolução do Processo de Vendas**

**h 15**

**15 h/a**

**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.



**Bibliografia Básica:**

TRACY, Brian; MATTA, Villela da & VICTORIA, Flora. Estratégias avançadas em vendas. Trad. Edson Furmankiewicz. Barueri, SP: Novo Século Editora, 2014.  
RATTO, L. Vendas - Técnicas de Trabalho E Mercado. Editora SENAC NACIONAL. São Paulo.2007.  
GITOMER, J. A Bíblia de Vendas. São Paulo. M. Books, 2010.  
LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Técnicas de Vendas: como vender e obter bons resultados. – 3.ed. – São Paulo: Atlas, 2004.  
GITOMER, J. A Bíblia de Vendas. São Paulo. M. Books, 2010

**Bibliografia Complementar:**

CHIAVENATO. I. Iniciação a administração de vendas. São Paulo: Makron Books, 1991.  
GOBE, A. C. Administração de vendas. São Paulo: Saraiva, 2000.  
STANTON JR., J. L. Administração de vendas. 10 ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

**Módulo: Clientes**

**h 25**

**25 h/a**

**Ementa:** Consumidor x Clientes. Teorias sobre o comportamento do consumidor. Fidelização e retenção de clientes (front office). Processo de formação do nível de satisfação do cliente. Recuperação de clientes insatisfeitos. Serviços de atendimento e manutenção de clientes (back office). Medindo a satisfação do cliente.

**Bibliografia Básica:**

CORRÊA, L.H; CAON, M. **Gestão de serviços:** lucratividade por meio de operação e satisfação de clientes. São Paulo: Atlas, 2002.  
DANTAS, E.B. **Gestão da informação sobre a satisfação de consumidores e clientes.** São Paulo: Atlas, 2014.  
DEMO, G. **Marketing de relacionamento e comportamento consumidor.** São Paulo: Atlas, 2015.  
São Paulo: Saraiva, 2011  
EISNER, M.D. **O jeito Disney de encantar os clientes.**  
LEWIS, D;BRIDGES, D. **A alma do novo consumidor.** São Paulo: Makron Books, 2004.  
ROCHA, L.C. **Consumidor:** como elaborar o seu perfil. São Paulo: LTC, 2009.

**Bibliografia Complementar:**

CHURCHILL Jr. G.A; PETER, J.P. **Marketing:** criando valor para os clientes. São Paulo: Saraiva, 2013.  
SILVA, F.G, ZAMBON, M.S. **Gestão do relacionamento com o clientes.** São Paulo: Cengage Learning, 2013.  
VERGARA, S.H.C; RODRIGUES, D.F; TONET, H.C. **Excelência no atendimento ao cliente.** São Paulo: FGV Editora, 2014.

**Módulo: A Importância da Comunicação no Processo de Vendas**

**h 20**

**20 h/a**

**Ementa:** Processo de Comunicação. Comunicação Verbal e Escrita; Comunicação Empresarial na Sociedade da Informação; Fundamentos da Comunicação Interpessoal; Linguagem Corporal; Timidez; Estilos; Apresentação Individual; Excelência em Improviso; O vendedor como canal de informação. Vícios de linguagem. Contato visual. Movimentação.



**Bibliografia Básica:**

ARGENTI, Paul A. **Comunicação Empresarial:** a construção da identidade, imagem e reputação. Tradução de: Adriana Rieche. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.  
KUNSCH, M. M. K. (Org.). **Comunicação Organizacional:** histórico, fundamentos e processos. São Paulo: Saraiva, 2009. v. 1.  
NEVES, Roberto de Castro. **Comunicação Empresarial Integral:** como gerenciar imagem, questões públicas, comunicação simbólica, crises empresariais. 2. ed. Rio de Janeiro: Mauad, 2000.  
PERRY, Bill; FORD, Lisa; MCNAIR, David. **O excepcional atendimento ao cliente.** São Paulo: Edicta, 2005. VILALBA, Rodrigo. **Teoria da Comunicação:** conceitos básicos. São Paulo: Ática, 11 2006.

**Bibliografia Complementar:**

DANTAS, Edmundo B. **Atendimento ao público nas organizações.** São Paulo: Senac, 2004.  
GUEDES, Carlos A. B. **Técnica do vendedor lojista.** São Paulo: Edição do Autor, 2002.  
ZIGLAR, Zig. **Os Segredos da Arte de Vender.** 6.ed. Rio de Janeiro: Record, 2002. 464 p.

**Módulo: Planejamento Estratégico de Vendas**

**h 30**

**30 h/a**

**Ementa:** Gestão estratégica de vendas. Passos da venda. Canais de vendas: pessoal, telemarketing, web. Solução de Conflitos em vendas. Determinação de metas e potencial de vendas. Negociação: Aspectos da negociação, Perfil do negociador, Ética em negociação. Administração de clientes e Informações. Técnicas de prospecção de mercado. Estudo da Concorrência. Introdução ao Código de Defesa do Consumidor.

**Bibliografia Básica:**

FISHER, R; PATTON, B.; URY, W. **Como chegar ao sim.** São Paulo: Imago, 2005.  
FUTRELL, C. M. **Vendas: Fundamentos e Novas Práticas de Gestão.** São Paulo: Saraiva, 2003.  
LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de vendas.** 8ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2005.  
PERRY, Bill; FORD, Lisa; MCNAIR, David. **O excepcional atendimento ao cliente.** São Paulo: Edicta, 2005.  
STANTON, John L. SPIRO, Rosann. **Administração de vendas.** 10ed. São Paulo: LTC, 2000.

**Bibliografia Complementar:**

BRUNER, Ricl E.; HARDEN, Leland. **Marketing on-line.** São Paulo: Futura, 2001.  
MCCORMACK, Mark H. **A arte de negociar.** São Paulo: Best Seller, 1997.  
MANDINO, Og. **O Maior Vendedor do Mundo.** 52.ed. Rio de Janeiro: Record, 2003.

**Módulo: Pós-Venda**

**h 20**

**20 h/a**

**Ementa:** Políticas de retenção e manutenção de clientes (Pós-venda). Os tipos de Pós Vendas. Mensurar o grau de satisfação dos clientes. Descobrir as causas da insatisfação. Conhecer o feedback dos clientes. Curva ABC e a Necessidade de focar o Cliente certo. Assistência técnica e garantia. Troca de mercadorias.



#### **Bibliografia Básica:**

Bogmann, I. M. **Marketing de Relacionamento**: estratégias de fidelização e suas implicações financeiras. São Paulo: Nobel. 2002.  
Brondmo, H. P. **Fidelização**. São Paulo: Futura, 2001.  
CHURCHILL, Gilbert A. **Marketing: criando valor para os clientes**. 2ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2008.  
Lima, A. **Como conquistar, fidelizar e recuperar clientes**: gestão do relacionamento. São Paulo: Atlas, 2012.  
McKENNA, Regis. **Marketing de Relacionamento**: estratégias bem sucedidas para a era do cliente. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

#### **Bibliografia Complementar:**

GRONROOS, Christian. **Gerenciamento de Serviços** - a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro, Campus, 1995. SARQUIS, Aléssio Bessa. **Estratégias de Marketing para Serviços**. São Paulo, Atlas, 2010.  
SCHIFFMAN, Leon G. e KANUK. **Comportamento do consumidor**. Rio de Jan.: Livros Técnicos e Científicos, 2000.

## **6.4 AÇÕES INCLUSIVAS**

Nos cursos de FIC ou Qualificação Profissional do IFMS, estão previstos mecanismos que garantam a inclusão de estudantes com necessidades especiais e a expansão do atendimento a negros e índios, conforme o Decreto nº 3.298/99.

Em cada campus, o Núcleo de Apoio a Pessoas com Necessidades Específicas (NAPNE), em parceria com o Núcleo de Gestão Administrativa e Educacional (NUGED) e grupo de docentes, proporão ações específicas direcionadas tanto à aprendizagem como à socialização desses estudantes.

A parceria com outras instituições especializadas possibilitará uma melhoria no acompanhamento e na orientação dos estudantes com alguma deficiência, bem como dos de altas habilidades.

É fundamental envolver a comunidade educativa para que as ações sejam contínuas e, portanto, tenham êxito.

## **7 AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM**

A avaliação do rendimento do estudante do Curso de Formação Inicial e Continuada FIC – Vendedor, na modalidade Educação a Distância do IFMS, será realizada conforme disposto no Regulamento da Organização Didático-Pedagógica vigente.



## 8 INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

O curso FIC EaD de Vendedor será oferecido na modalidade de ensino a distância sendo que durante os encontros presenciais, quando houver, serão utilizados os equipamentos necessário para a execução das atividades no campus ou polos. Como principais equipamentos e instalações para o curso podemos citar: salas de aula, laboratórios de informática com acesso à Internet banda larga, que possuem os softwares mais comuns para edição textos e planilhas; salas de aula equipadas com carteiras para os estudantes; mesa e cadeira para professor; quadro branco, pincel e apagador; recursos audiovisuais de qualidade (data show e tela de projeção); banheiros; biblioteca, onde os estudantes matriculados no curso poderão utilizar. Os usuários também estarão submetidos às regras do Sistema de Biblioteca do IFMS. Para atendimento da demanda das aulas nos laboratórios de informática os softwares complementares são instalados a pedido dos professores, conforme necessidade prevista por cada disciplina. Também é permitida a utilização de notebooks particulares dos discentes, caso optem por utilizar em atividades de ensino.

## 9 PESSOAL DOCENTE

Para atuação no curso é necessário que o docente seja graduado na área de conhecimento relacionada à unidade curricular em que irá ministrar. Os cursos FIC serão ministrados, prioritariamente, por um único docente. Para o curso de Vendedor será necessária a graduação em Administração de Empresas.

## 10 CERTIFICAÇÃO

O IFMS conferirá o Certificado de Qualificação Profissional em Curso de Formação Inicial e Continuada em Vendedor, do Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios, quando o estudante houver concluído, com aprovação, todas as unidades curriculares da matriz curricular.

Receberá o certificado pela carga horária total: 180 horas.



## 11 REFERÊNCIAS

BRASIL. Congresso Nacional. Lei no 9.394/96, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União. Brasília, DF. Seção 01. Número 248, 23 de dezembro de 1996.

BRASIL. Congresso Nacional. Decreto n. 3298/999. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Brasília, DF. Diário Oficial da União, publicado em 21 de dezembro de 1999. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm). Acesso em agosto de 2016.

BRASIL. Ministério da Educação - Instituto Federal de Mato Grosso do Sul IFMS. Campo Grande/MS – Disponível em [www.ifms.edu.br](http://www.ifms.edu.br). Acesso em agosto de 2016.

BRASIL. Ministério da Educação- Secretaria de Educação profissional e tecnológica. Instituto Federal de Norte de Minas Gerais IFNMG. Projeto Pedagógico do Curso PPC Operador de computador modalidade a distância. Montes Claros/MG – 2015.

BRASIL. Congresso Nacional. Lei nº 11.892, de 29 dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Brasília, DF. Diário Oficial da União, publicado em 30.12.2008. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm). Acesso em agosto de 2016.

BRASIL. Congresso Nacional. Lei n. 11.534 de 25 de outubro de 2007. Dispõe sobre a criação de Escolas Técnicas e Agrotécnicas Federais e dá outras providências. Brasília, DF.

Diário Oficial da União, publicado em 26.10.2007. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/lei/l11534.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11534.htm). Acesso em agosto de 2016.

FRIGOTTO, G. Concepções e mudanças no mundo do trabalho e o ensino médio. In: FRIGOTTO, G.; CIAVATTA, M.; RAMOS, M. (Org.). Ensino médio integrado: concepção e contradições. São Paulo: Cortez, 2005. p. 57-82.