

1. Objeto de avaliação

O exame do módulo 3 (Comportamento do Consumidor) da disciplina de Comunicar em Vendas destina-se aos formandos que não obtiveram aproveitamento a este módulo.

A prova tem por referência o Programa de Comunicar em Vendas do 10.º ano do Curso Profissional de Técnico de Vendas (Módulo 3).

2. Caracterização e estrutura da prova

Elaborar um trabalho de pesquisa subordinado ao tema: “Comportamento do Consumidor”.

O trabalho deve abordar, pelo menos, 70% dos conteúdos; incluir uma capa, introdução, desenvolvimento, conclusão, índice e bibliografia.

2.1. Conteúdos

- **Estilos de vida e tendências de consumo**
- **Variáveis externas**
 - contexto ambiental
 - estímulos
- **Variáveis sociológicas**
 - cultura
 - grupo de pertença
- **Variáveis individuais**
 - necessidades e expectativas
 - motivações
 - Atitudes
 - perceções
- **Tomada de decisão de compra**
 - tipos de compra: baixo e alto envolvimento
 - dissonância cognitiva
 - perceção da marca
 - perceção do preço
 - perceção do risco

3. Critérios de classificação

• Utilização da informação com rigor e coerência	60
• Utilização prática dos conteúdos dados nas aulas	60
• Cumprimento da estrutura da prova	50
• Apresentação e estética	30
TOTAL	200

4. Material

Software de processamento de texto, browser e outros que necessitar. Pesquisas em livros, documentos relevantes ou internet.

5. Data de entrega

O trabalho deverá ser entregue até às horas do dia de 2017.