

REALIZAÇÕES INTELECTUAIS 1  
ANÁLISE DOS PROCESSOS DE  
TRABALHO DOS RAMOS  
PROFISSIONAIS SELECIONADOS EM  
PORTUGAL

European Partnership for Service Specialists

Projeto de Parceria Estratégica KA2  
Projeto Nº 2014-1-LT01-KA200-000604



Erasmus+

## Índice

A	Relatório nacional dos resultados .....	2
A 1	Análise dos documentos com informações acerca das atividades profissionais definidas e dos grupos profissionais .....	2
A 1.1	Administrador de serviços hoteleiros – Síntese dos documentos .....	2
A 1.2	Designer de Imagem e Moda – Síntese dos documentos.....	3
A 2	Organização do grupo de especialistas das atividades profissionais identificadas para levar a cabo a análise das atividades profissionais.....	5
A 2.1	Administrador de serviços hoteleiros .....	5
A 2.2	Designer de Imagem e Moda .....	6
A 3	Análise das atividades profissionais recorrendo ao método de grupo focal e recolhendo informação dos processos de trabalho .....	7
A 3.1	Administrador de serviços hoteleiros .....	7
A 3.2	Designer de Imagem e Moda .....	10
A 4	Preenchimento do formulário para descrever os processos de trabalho centrais com a informação obtida .....	13
A 4.1	Administrador de serviços hoteleiros (resumo).....	13
A 4.2	Designer de Imagem e Moda (resumo) .....	15
A 4.3	Administrador de serviços hoteleiros (detalhado).....	17
A 4.4	Designer de Imagem e Moda (detalhado) .....	21

## A Relatório nacional dos resultados

### A 1 Análise dos documentos com informações acerca das atividades profissionais definidas e dos grupos profissionais

#### A 1.1 Administrador de serviços hoteleiros – Síntese dos documentos

<b>País</b>	<b>Tipo de documento</b>	<b>Nome do documento na língua nacional</b>	<b>Nome do documento em inglês</b>	<b>Disponibilidade</b>
<b>PT</b>	Currículo	Catálogo Nacional de Qualificações – Técnico/a Especialista em Gestão Hoteleira e Alojamento	Training reference level 5, technician / specialist in Hospitality Management and Accommodation	<a href="#">Disponível aqui</a>

A 1.2 Designer de Imagem e Moda – Síntese dos documentos

País	Tipo de documento	Nome do documento na língua nacional	Nome do documento em inglês	Disponibilidade
PT	Currículo	Catálogo Nacional de Qualificações – Técnico Especialista em Comércio de Moda	Training reference Level 5, technician/ specialist fashion trade	<a href="#">Disponível aqui</a>
PT	Currículo	Curso de Formação Técnico de Vitrinismo	Training reference level 4, technical/ window dressing	<a href="#">Disponível aqui</a>

País	Tipo de documento	Nome do documento na língua nacional	Nome do documento em inglês	Disponibilidade
PT	Lei	Portaria n.º 782/2009 de 23 de Julho	Level V law	<a href="#">Disponível aqui</a>
PT	Lei	Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 Fevereiro	Level V law	<a href="#">Disponível aqui</a>
PT	Lei	Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de Maio	Level V law	<a href="#">Disponível aqui</a>

País	Tipo de documento	Nome do documento na língua nacional	Nome do documento em inglês	Disponibilidade
PT	Curso de formação	Site Direção Geral do Ensino Superior – Oferta formativa nível 5 em Portugal	Training courses available in Portugal – Level V	<a href="#">Disponível aqui</a>

País	Tipo de documento	Nome do documento na língua nacional	Nome do documento em inglês	Disponibilidade
PT	Processo de candidatura	Como instruir e apresentar um pedido de criação e autorização de funcionamento dos cursos de nível 5	Application process for the authorization of courses – level 5 in PT	<a href="#">Disponível aqui</a>

País	Tipo de documento	Nome do documento na língua nacional	Nome do documento em inglês	Disponibilidade
PT	Orientações	Comissão técnica para a	Technical commission	<a href="#">Disponível</a>

		formação tecnológica pós-secundária	for technological education after high school – guidelines	<a href="#">aqui</a>
--	--	-------------------------------------	--	----------------------

País	Tipo de documento	Nome do documento na língua nacional	Nome do documento em inglês	Disponibilidade
PT	Nível de qualificação	Report on the Referencing of the National Qualifications Framework to the European Qualifications Framework	Report on the Referencing of the National Qualifications Framework to the European Qualifications Framework	<a href="#">Disponível aqui</a>

## A 2 Organização do grupo de especialistas das atividades profissionais identificadas para levar a cabo a análise das atividades profissionais

### A 2.1 Administrador de serviços hoteleiros

<b>Especialistas identificados em Portugal</b>			
<b>Tipo de organização</b>	<b>Atividade do especialista</b>	<b>Função do especialista na organização</b>	<b>Tamanho da organização</b>
Hotel do Parque	Gestão hoteleira	Gerente do hotel/ Diretor	16 empregados
Axis Ponte de Lime Golf Resort Hotel	Gestão hoteleira	Diretor do hotel	25 empregados
Restaurante “Novo Horizonte”	Gestão empresarial	Gerente	12 empregados
Hotel Axis Viana do Castelo	Gestão hoteleira	Diretor do hotel	22 empregados
Travel agency Top Atlântico	Gestão de viagens	Gerente	88 empregados

A 2.2 Designer de Imagem e Moda

<b>Especialistas identificados em Portugal</b>			
<b>Tipo de organização</b>	<b>Atividade do especialista</b>	<b>Função do especialista na organização</b>	<b>Tamanho da organização</b>
N/A	Moda de vestuário Engenheiro	Contrato individual de trabalho	N/A
TCO	Gestão	Diretor	23 empregados
Springfield	Gestão	Gerente de loja	10 empregados
Cortefiel Group	Gestão dos recursos humanos	Técnico de RH	20 empregados
N/A	Marketing de Moda	Contrato individual de trabalho	N/A

## A 3 Análise das atividades profissionais recorrendo ao método de grupo focal e recolhendo informação dos processos de trabalho

### A 3.1 Administrador de serviços hoteleiros

#### **Principais resultados do grupo focal em Portugal**

O grupo focal é constituído por 5 pessoas:

- Paulo Pedra – Gerente de Hotel
- Cristina Miranda- Técnica de Gestão hoteleira;
- Francisco Silva – Diretor de Hotel
- Marco Novo – Técnico de Gestão hoteleira;
- Anónimo - Gerente de Restaurante

Os especialistas do grupo focal responderam a um questionário enviado por e-mail, com base na sua experiência em serviços hoteleiros.

Os especialistas tiveram que responder às perguntas seguintes:

1. Dados identificativos:

- 1.1 Função;
- 1.2. Experiência profissional (Duração)
- 1.3 Qualificações

2. Complete a seguinte frase: " O administrador de serviços hoteleiros é o profissional... "

3. Enumere as competências necessárias para praticar a profissão de administrador de serviços hoteleiros.

4. Identifique as principais competências técnicas necessárias à prática da profissão de administrador de serviços hoteleiros.

5. Assinale as principais tarefas associadas à profissão de administrador de serviços hoteleiros.

6. Indique as ferramentas de trabalho que considera fundamentais para a profissão de administrador de serviços hoteleiros.

7. Quais são as relações laborais de um administrador de serviços hoteleiros? Faça uma lista dos intervenientes internos e externos.

8. Indique como se acompanha e avalia o trabalho do administrador de serviços hoteleiros (quem, quando e como).

Após a submissão das opiniões dos especialistas, podemos concluir o seguinte:

Em primeiro lugar, é importante caracterizar o perfil dos especialistas, onde a experiência profissional vai de 18 meses a 29 anos. No que diz respeito ao nível de qualificação, 3 têm um diploma de ensino superior nas áreas de turismo e marketing, 1 tem o diploma do ensino secundário e o especialista com maior experiência tem o 9º ano de escolaridade.

Para simplificar as respostas de cada especialista, reagrupámos as respostas e obtivemos a



informação seguinte:

2. O administrador de serviços hoteleiros é o profissional:
  - Tem a Responsabilidade absoluta de tudo o que se passa na unidade de gestão.
  - Que deve ter a capacidade de definir, qualificar, medir e perceber os mercados para lhes proporcionar um turismo adequado, criando e mantendo relações com os clientes e desta forma permitir o apoio e sustentabilidade do negócio.
  - Fornece serviços técnicos hoteleiros e de catering, procurando a satisfação máxima do cliente.
  
3. Competências pessoais para o administrador de serviços hoteleiros:
  - Responsabilidade; boa apresentação; boas relações públicas; versatilidade; curiosidade; empatia; capacidade de ouvir; proatividade; capacidade de trabalhar em grupo; capacidade para definir prioridades; paciência; criatividade, resistência à pressão, perseverança, distanciamento, simpatia; educação; Responsabilidade;
  
4. Competências técnicas para o administrador de serviços hoteleiros:
  - Conhecimentos em serviços de hotelaria na suas variadas formas (restauração, atendimento , piso , etc. ); conhecimentos na área de gestão dos recursos humanos; domínio dos programas informáticos ligados aos serviços hoteleiros; domínio de, pelo menos, duas línguas estrangeiras (Inglês e outra); conhecimentos na área de geografia, economia , turismo e marketing; boas competências de gestão; empreendedorismo; boa visão do negócio; boa comunicação ; criatividade; conhecimento de línguas estrangeiras; trabalho de equipa ; resistência ao stress ; organização.
  
5. Principais tarefas de um administrador de serviços hoteleiros:
  - Assegurar o pleno funcionamento da unidade hoteleira, mediar conflitos e arranjar soluções, estar sempre disponível;
  - Definição do mercado, estabelecimento de parcerias com outros fornecedores de serviços de hotelaria, posicionamento do turismo, criação de produtos relacionados com o turismo.
  - Definição de estratégias de comunicação, a sua implementação e monitorização.
  - Contacto com os turistas.
  - Análise da estatística do emprego próprio e dos dados externos.
  - Gestão de stocks e custos, inventários e gestão da produtividade.
  - Criação de marketing e consolidação de oferta ;
  - Recursos humanos e relações públicas (e internas) ;
  - Receção e referenciais de clientes;
  - Serviço e registo de encomendas de clientes ;
  - Organização e preparação de reuniões;
  - Gerir as encomendas dos clientes.

6. Ferramentas:

- Smartphone, portátil, estudos estatísticos, MS Office (PowerPoint, Access, Excel e Word);  
I ferramentas de correio eletrónico (gmail e outlook) .

7. Relações laborais:

- Relações de trabalho com todos os empregados sem exceção.
- Canais de comunicação com os representantes de todos os departamentos, através de resumos diários, se possível.
- Todos os clientes, os que frequentam o hotel e operadores de viagem.
- Administração, serviços de limpeza, preparação e distribuição de refeições e receção.
- Outros fornecedores de produtos relacionados com o turismo, autoridades locais e associações turísticas."

8. Processo de supervisão

- Os resultados são os perfeitos barómetros para qualquer avaliação, não apenas financeiros mas também a satisfação dos clientes e empregados. Esta revisão deve ser efetuada pelo proprietário ou administrador, habitualmente no final de cada ano civil ou da última "estação", se aplicável. Se houver alguma coisa a corrigir haverá mais tempo para efetuar essa tarefa.
- A supervisão é reportada à Gestão. A avaliação é efetuada enquanto função da satisfação do cliente, importante para monitorizar as revisões no TripAdvisor e Booking (os mais importantes). Os dados de faturação, os feedbacks dos clientes no site. A avaliação é constante e sempre que for necessário avaliar, já que o contacto humano com os turistas tem uma componente muito forte.
- Geralmente feito pelo cliente / hóspede. Os resultados são a previsão do sucesso.
- A supervisão é feita diariamente pelos superiores e clientes.
- A supervisão é medida pela satisfação / reclamações dos clientes.

### A 3.2 Designer de Imagem e Moda

#### **Principais resultados do grupo focal em Portugal**

O grupo focal é constituído por 5 pessoas:

- Marlene Ribeiro – Gerente de loja de moda
- Ana Silva – Engenheiro têxtil
- Pedro Pinto - Designer/ Designer de imagem
- Sílvia Alves – Técnico de recursos humanos (Mercado do vestuário)
- Anónimo - Gestor de loja

Os especialistas do grupo focal responderam a um questionário enviado por e-mail, com base na sua experiência na indústria têxtil.

Os especialistas tiveram que responder às perguntas seguintes:

1. Dados identificativos:

- 1.1 Função;
- 1.2. Experiência profissional (Duração)
- 1.3 Qualificações

2. Complete a seguinte frase: " O Designer de Imagem e Moda é o profissional... "

3. Enumere as competências necessárias para praticar a profissão de Designer de Imagem e Moda.

4. Identifique as principais competências técnicas necessárias à prática da profissão de Designer de Imagem e Moda.

5. Assinale as principais tarefas associadas à profissão de Designer de Imagem e Moda.

6. Indique as ferramentas de trabalho que considera fundamentais para a profissão de Designer de Imagem e Moda.

7. Quais são as relações laborais de um Designer de Imagem e Moda? Faça uma lista dos intervenientes internos e externos.

8. Indique como se acompanha e avalia o trabalho do Designer de Imagem e Moda (quem, quando e como).

Após a submissão das opiniões dos especialistas, podemos concluir o seguinte:

Em primeiro lugar, é importante caracterizar o perfil dos especialistas, onde a experiência profissional vai de 8 meses a 18 anos de experiência profissional. No que diz respeito ao nível de qualificação, 3 têm um diploma de ensino superior nas áreas de recursos humanos, engenharia têxtil e design, 2 têm um diploma de ensino secundário.

Para simplificar as respostas de cada especialista, reagrupámos as respostas e obtivemos a informação seguinte:

2. O Designer de Imagem e Moda é o profissional:

- Que revela competências pessoais e profissionais que permitem conduzir as suas ações e as ações da equipa a favor do cliente.
  - Que tem conhecimento suficiente do produto que vende para aconselhar os clientes e criar a necessidade de compra.
  - Que é responsável do bom funcionamento da área, e deve liderar, formar e supervisionar a equipa de trabalho.
3. Competências pessoais para o Designer de Imagem e Moda:
- Iniciativa; comunicação; empatia; autoestima / segurança; persistência; espírito de equipa; boa capacidade para influenciar; flexibilidade; boa apresentação; perspicácia; competências de comunicação; capacidade de persuasão; autonomia; confiança; estabilidade emocional; determinação; organizada; liderança; criatividade; proatividade.
4. Competências técnicas para o Designer de Imagem e Moda:
- Capacidade de argumentação; concentração na qualidade e nos resultados; gosto pela moda; capacidades interpessoais; liderança; conhecimento das maiores estruturas têxteis; princípios básico de modelação; operações básicas de corte e costura; princípios básicos de custeio e orçamentação; princípios básicos de planeamento e gestão; gestão da organização e de coleção; inglês técnico; gestão administrativa; merchandising visual (imagem / disposição do produto).
5. Principais tarefas de um Designer de Imagem e Moda:
- Vendedor: auxiliar o cliente de acordo com a filosofia da empresa / marca; manter a seção arrumada e organizada com produtos atraentes; auxiliar na manutenção do armazém, descarregar, verificar e instalar as mercadorias.
  - Gerente de loja: assegurar a gestão empresarial (analisar ratios e indicadores/ controlo de custo / plano de monitorização);
  - Gestão de equipa (seleção, avaliação e formação);
  - Assegurar a gestão do merchandising (implementação das normas);
  - Assegurar a gestão administrativa (procedimentos);
  - Vender produtos têxteis e de vestuário;
  - Participar na participação da estratégia comercial e de marketing;
  - Planear coleções;
  - Assegurar o serviço pós-venda;
  - Tratamento das sugestões / reclamações dos clientes;
  - Participar nas feiras e outros eventos que envolvam clientes;
  - Ligação entre os clientes e produtos;
  - Gestão da equipa (organização, formação e avaliação);
  - Receber e expedir mercadorias;
  - Analise das vendas e das metas do negócio;

- Procura de novas tendências de moda;
6. Ferramentas:
- Mercadoria;
  - Condições dos estabelecimentos;
  - Sistemas informáticos;
  - Material necessário para desenhar e personalizar peças de roupa;
  - Ferramentas de correio eletrónico (gmail e outlook).
7. Relações laborais:
- Fornecedores;
  - Equipas de merchandising e preparação das montras;
  - Diferentes departamentos da empresa ( RH ; MKT ; DF );
  - Logística;
  - Administradores dos centros comerciais;
  - Clientes;
  - Equipa da loja.
8. Processo de supervisão
- Avaliação da área comercial – revises diárias, semanais, mensais , por coleção;
  - Resultados anuais estabelecidos para a loja com indicadores indicativos;
  - Avaliação por superiores hierárquicos;
  - Avaliação das competências: avaliação 180º – anual;
  - Visitas aleatórias dos supervisores
  - Cliente mistério;
  - Visitas diárias pelo Gerente;
  - Visitas do Diretor comercial;
  - O aspeto estético, a boa energia, os relatórios de vendas e as metas mensais e anuais são fatores que serão sempre avaliados.

## A 4 Preenchimento do formulário para descrever os processos de trabalho centrais com a informação obtida

### A 4.1 Administrador de serviços hoteleiros (resumo)

Portugal	
Processo de trabalho central final	Competências centrais correspondentes
Organizar e gerir a empresa	<p><u>Competências sociais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relacionar-se com o pessoal de cada serviço</li> </ul> <p><u>Competências organizacionais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecimentos do ramo profissional</li> <li>- Conhecimentos de atendimento aos clientes</li> <li>- Conhecimento de cada serviço da empresa</li> </ul>
Gerir as políticas de serviços comercial, de marketing e de qualidade	<p><u>Competências organizacionais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir as metas comerciais para todos os serviços</li> <li>- Definir as estratégias de marketing e de vendas, tendo em consideração o perfil do cliente</li> </ul> <p><u>Competências profissionais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisar e avalia os resultados comerciais através de uma análise estatística e da preparação dos relatórios de acompanhamento</li> </ul> <p><u>Competências metodológicas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir o tipo de campanhas comerciais e os seus media</li> </ul> <p><u>Competências com as TIC:</u></p> <p>2.3. Usar as ferramentas de gestão da comunicação informática com os clientes</p>
Gerir o posicionamento estratégico dos serviços	<p><u>Competências profissionais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estabelecer o organograma de todos os serviços, o fluxo de trabalho, as responsabilidades e funções da equipa</li> <li>- Estabelecer canais e informação entre todos os serviços</li> <li>- Definir e controlar o regulamento de todos os serviços, assim como os procedimentos para operações, inventário e manutenção de equipamentos e utensílios</li> </ul>
Apoio ao cliente	<p><u>Competências sociais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatia</li> <li>- Lidar com reclamações e sugestões dos clientes</li> </ul> <p><u>Competências linguísticas:</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecimentos de línguas estrangeiras</li> </ul>
Usar as TIC	<p><u>Competências com as TIC:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecimentos de internet</li> <li>- Conhecimentos do sistema de reservas online</li> <li>- Conhecimentos de marketing online</li> </ul>
Gerir as normas de saúde e segurança	<p><u>Competências profissionais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecimentos de normas de saúde e segurança</li> <li>- Estabelecer a ligação entre a saúde e o local de trabalho</li> <li>- Desenvolver e aplica um plano de segurança</li> <li>- Garantir a segurança dos serviços prestados ao cliente, identificando situações de risco e atua em conformidade</li> </ul>
Assegurar a gestão da equipa de trabalho	<p><u>Competências organizacionais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerir situações de conflito</li> </ul> <p><u>Competências profissionais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecimentos na área de recursos humanos</li> <li>- Coordena as atividades da equipa</li> <li>- Orienta e ajuda a equipa</li> </ul>

A 4.2 Designer de Imagem e Moda (resumo)

<b>Portugal</b>	
<b>Processo de trabalho central final</b>	<b>Competências centrais correspondentes</b>
Conhecer o tratamento comercial	<p><u>Competências sociais e linguísticas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifica a diferença entre os conceitos de serviço/venda e atitude/comportamento</li> <li>- Estrutura do tratamento comercial, associando as atitudes/comportamentos a cada passo</li> </ul> <p><u>Competências metodológicas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar e avaliar as motivações/necessidades de cada cliente</li> </ul>
Identificar o processo de Marketing de Moda	<p><u>Competências profissionais e técnicas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisar comportamentos de consumo</li> <li>- Diferenciar segmentação e posicionamento</li> <li>- Identificar os componentes de marketing mix e a sua relação com o ciclo da moda</li> </ul>
Gerir a logística e distribuição de moda	<p><u>Competências metodológicas e técnicas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar as metodologias de gestão centralizada capazes de corresponder às exigências da evolução das mentalidades das organizações</li> <li>- Identificar as ferramentas de planeamento num contexto de cadeia de fornecimento</li> </ul>
Conhecer os conceitos de merchandising e promoção comercial	<p><u>Competências profissionais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir o conceito e objetivos de merchandising e diagnosticar os diferentes fatores envolvidos na otimização do espaço comercial</li> <li>- Identificar a promoção dos elementos de propriedade comercial e aplicar a função nas técnicas de promoção de produtos em diversos contextos</li> </ul>
Identificar a área de intervenção - áreas de exposição, produtos e público-alvo	<p><u>Competências técnicas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparar as áreas de exposição</li> <li>- Identificar e caracterizar os produtos e público-alvo</li> <li>- Aplicar as leis da composição visual na preparação de uma exposição</li> </ul>
Aplicar a publicidade e a promoção do produto	<p><u>Competências metodológicas e técnicas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar as técnicas de publicidade enquanto forma de comunicação, disseminação e promoção dos produtos/serviços da empresa</li> </ul>
Organizar a decoração das zonas de	<p><u>Competências profissionais:</u></p>



exposição e das montras	<ul style="list-style-type: none"><li>- Apresentar os acessórios num ambiente interior</li><li>- Implementar o projeto de apresentação da montra</li></ul> <p><u>Competências organizacionais e profissionais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Monitorizar o processo de implementação do projeto de decoração</li></ul>
Gerir a equipa da loja	<p>Competências organizacionais e profissionais:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Recrutar e selecionar os trabalhadores</li></ul> <p>Competências organizacionais:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Organizar os horários e o trabalho de equipa</li></ul> <p><u>Outras competências:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Definir a indumentária da equipa de trabalho</li></ul>

## A 4.3 Administrador de serviços hoteleiros (detalhado)

Portugal				
Por favor enumere o processo de trabalho central final após os grupos focais terem terminado	Matéria para o trabalho organizado	Ferramentas	Métodos	Organização do trabalho qualificado
Organizar e gerir a empresa	-Organização do trabalho; distribuição das tarefas, comunicação entre os diferentes departamentos, resolução de conflitos	-Gestão de softwares; - Tabelas de trabalho;	Técnicas de equipas em grupo, técnicas de resolução de conflitos,	- Trabalho individual; - Trabalho de equipa.
Gerir as políticas de serviços comercial, de marketing e de qualidade	-Definição de metas comerciais para todos os serviços e análise e avaliação de resultados através de análise estatística. -Definição das estratégias de marketing e de vendas, tendo em consideração o perfil do cliente <sup>2</sup> e preparação de relatórios de acompanhamento	-Gestão de softwares; -Ferramentas de gestão de comunicação informática.	- avaliação do desempenho de cada trabalhador;  Campanha nos meios de comunicação.	-Trabalho individual, - Trabalho de equipa - reuniões semanais; - Análise de resultados/dados.
Gerir o posicionamento estratégico dos serviços	- Organograma de todos os serviços, fluxo de trabalho, responsabilidades e funções da equipa;	-Equipamentos informáticos; -Programas de software	-Orçamento, Gestão do fluxo do trabalho;	-Trabalho individual e trabalho de equipa.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- canais e informação dentro dos serviços;</li> <li>- Definição e controlo das regras de todos os serviços, assim como os procedimentos para as operações, inventário e manutenção.</li> </ul>	(excel ou semelhante)		
Apoio ao cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conhecimentos em termos de bom tratamento dos clientes;</li> <li>- Conhecimentos de línguas estrangeiras;</li> <li>- Gerir as reclamações e recomendações dos clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Equipamentos informáticos;</li> <li>-Programas de software (excel ou semelhante)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- comunicação assertiva; boas capacidades interpessoais;</li> <li>- dominar línguas estrangeiras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trabalho individual,</li> <li>- Gestão de conflitos;</li> <li>- resolução de problemas;</li> </ul>
Usar as TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conhecimentos de internet;</li> <li>-Sistemas de reserva online;</li> <li>-Marketing online</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipamentos informáticos</li> <li>Programas de software</li> </ul>	Marketing na Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabalho individual</li> <li>Trabalho de equipa</li> </ul>
Gerir as normas de saúde e segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conhecimentos das normas de saúde e segurança;</li> <li>-Conhecimentos do plano de segurança para os trabalhadores e clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plano de saúde e segurança;</li> <li>Regras da empresa;</li> <li>Equipamentos informáticos HACCP</li> <li>Kit de segurança</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trabalho de equipa.</li> <li>- Supervisão e monitorização,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trabalho individual,</li> <li>trabalho de equipa</li> </ul>
Assegurar a gestão da equipa de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conhecimentos na área dos recursos humanos;</li> <li>-Gestão de situações de conflitos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lei;</li> <li>-Regras de empresa;</li> <li>- Equipamentos informáticos;</li> <li>-Descrição do emprego.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trabalho de equipa.</li> <li>-supervisão e monitorização;</li> <li>Avaliação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trabalho individual,</li> <li>trabalho de equipa</li> <li>-Resolução de problemas</li> <li>-Melhoria contínua</li> </ul>

Portugal				
Requisitos para trabalho qualificado e tecnologia				
Do cliente	Da empresa	Dos trabalhos qualificados	Da sociedade	Dos outros intervenientes
- Resposta rápida e eficiente; -Serviços organizados	- Rápida resolução de problemas; - Elevada capacidade para encontrar novas e melhores soluções; - Realização das tarefas	- Bom trabalho de equipa; -boa organização		
- Serviços de alta qualidade; - Campanhas apelativas; - serviços rápidos e eficientes.	-Elevada qualidade de todos os serviços e melhoria continua; -aumento de serviços	-Capacidade das organizações; - consecução dos objetivos; - Resolução de problemas; - Eficácia/eficiência		Consecução dos objetivos de qualidade
- Boa relação qualidade/preço; -Serviços sem falhas	-consecução dos objetivos em termos de lucros; - crescimento sustentado e gradual	- segurança do emprego; -desenvolvimento da carreira; -a empresa providencia meios para o desenvolvimento comercial	-cumprimentos das obrigações sociais - aumento do emprego	-Capacidade de resposta para o setor
Lealdade, Responsabilidade, Disponibilidade, paciência, boa apresentação, bons modos;	-versatilidade, capacidade de ouvir; proatividade; ter noção das prioridades; paciência.	-capacidade de trabalhar em grupo; -Responsabilidade		-resistência à pressão, perseverança, distanciamento,

-Uso infalível dos sistemas de reserva online e marketing	- Realização de um melhor serviço através do uso das novas tecnologias	-criatividade; - boa gestão e uso do equipamento tecnológico;	- modernização constante	- Uso da avaliação comparativa.
-Ambiente limpo e seguro; Sinalização de emergência	- execução do plano e normas de segurança	- Saúde e Ambiente de trabalho seguro	- Consecução do plano de saúde e segurança	-Nenhum ambiente de risco
-Trabalhador satisfeito e motivado; disponível	-Capacidade dos recursos humanos Gestão	- Igualdade de trabalho; bom ambiente de trabalho, desenvolvimento de carreira	-Aumento de emprego	-Melhor desempenho dos trabalhadores; trabalhadores satisfeitos

## A 4.4 Designer de Imagem e Moda (detalhado)

Portugal				
Por favor enumere o processo de trabalho central final após os grupos focais terem terminado	Matéria para o trabalho organizado	Ferramentas	Métodos	Organização do trabalho qualificado
Lidar com clientes	- Conceitos de serviço/venda e atitude/comportamento. - Estrutura do tratamento comercial		-conversação; -questionários de satisfação;	Trabalho individual e trabalho de equipa:
Identificar o processo de Marketing de Moda	- Comportamentos de consumo. - componentes do marketing mix e as suas relações com o ciclo da moda.	-Equipamentos informáticos - Informação de dados das estatísticas	- Pesquisa de mercado; - Análise das necessidades dos clientes.	-Trabalho individual e trabalho de equipa
Gerir a logística e distribuição de moda	-Metodologias de gestão ao nível da logística. -ferramentas num contexto de cadeia de fornecimento.	-Equipamentos informáticos -Programas de software -Internet	- Contacto com os fornecedores e outros gerentes de loja	Trabalho individual e trabalho de equipa
Merchandising e promoção comercial	-conceito e objetivos de merchandising; -conceito de promoção comercial e técnicas	-Equipamentos informáticos -Programas de software -Internet	-Merchandising e técnicas de promoção comercial	-Trabalho individual e trabalho de equipa

Identificar a área de intervenção - áreas de exposição, produtos e público-alvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conhecimentos dos espaços de exposição.</li> <li>- Conhecimentos dos produtos e público-alvo;</li> <li>- leis da composição visual na construção de uma exposição. 5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Catálogos,</li> <li>-Equipamentos informáticos;</li> <li>-Esboços ,</li> <li>- Materiais de apresentação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aconselhamento com os fornecedores,</li> <li>-procura de tendências e produtos;</li> </ul>	-Trabalho individual e trabalho de equipa
Aplicar a publicidade e a promoção do produto	-Técnicas de publicidade – promoção de produtos/ serviços.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipamentos informáticos;</li> <li>-social</li> <li>-redes;</li> <li>- flyers e outras formas de publicidade,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Brainstorming</li> <li>Discussões de grupo</li> </ul>	-Trabalho individual e trabalho de equipa
Organizar espaços de exposição e decoração de montras	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Apresentação do ambiente</li> <li>-Projeto de decoração das montras</li> <li>-Projeto de decoração</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogos,</li> <li>-Equipamentos informáticos;</li> <li>- esboços,</li> <li>- Materiais de apresentação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- procura de tendências e produtos;</li> <li>- Discussões de grupo.</li> </ul>	-individual e trabalho de equipa.
Gerir a equipa da loja	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recrutar e selecionar</li> <li>- horários de trabalho;</li> <li>- Formação de equipas,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Equipamentos informáticos</li> <li>-Programas de software</li> <li>-Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-entrevistas;</li> <li>- Análise de documentos.</li> </ul>	-Trabalho individual e trabalho de equipa.

<b>Portugal</b>				
<b>Requisitos para trabalho qualificado e tecnologia</b>				
<b>Do cliente</b>	<b>Da empresa</b>	<b>Dos trabalhos qualificados</b>	<b>Da sociedade</b>	<b>Dos outros intervenientes</b>
-Empatia; Boa apresentação; - Capacidades de comunicação	- Consecução das normas de qualidade	- eficiência		
-satisfação; inovação - serviço de qualidade.	- Consecução das normas de qualidade	- desenvolvimento de um plano de publicidade	-satisfação; inovação; -serviço de qualidade	
	-Boa gestão e organização das logística; - Bom fluxo de comunicação	-eficiência		
- bons serviços de qualidade; -campanhas; -satisfação garantida	- Consecução das normas de qualidade	- desenvolvimento de um plano de merchandising	Consecução das normas de qualidade	
-Boa organização da apresentação; - Área funcional.	- eficiência; organização; inovação; - criatividade	- Boa gestão da área de intervenção	-Boa organização da apresentação; -Área funcional	- Uso correto das normas de segurança e saúde
-Boa relação qualidade/preço.	- Boa publicidade; - Aumento das vendas;	-desenvolvimento de um plano de publicidade	-Boa relação qualidade/preço.	
- Boa organização de apresentação; área funcional; - fachadas apelativas;	- Eficiência; originalidade; inovação; - criatividade	- Boa apresentação da fachada	-Boa organização da apresentação; -Área funcional	- Uso correto das normas de segurança e saúde



- bons serviços de qualidade; - boa apresentação	- Consecução das normas de qualidade	-Eficiência; -Boa gestão da equipa		
---	---	---------------------------------------	--	--

© Copyright 2015 EUROPARTNERSS Consortium

Composto por:

Karalius Mindaugas Vocational Training Centre, Lituânia, Kaunas

Johanniter Akademie Bildungsinstitut Mitteldeutschland, Alemanha, Leipzig

Euroform RFS, Itália, Rende

Esprominho - Escola Profissional Do Minho, LDA, Portugal, Braga

SBG Dresden, Alemanha, Dresden

Wisamar Bildungsgesellschaft Gemeinnuetzige GmbH, Alemanha, Leipzig

Federazione CNOS FAP Veneto, Itália, Venezia mestre

Este documento não pode ser copiado, reproduzido ou modificado total ou parcialmente sem autorização prévia e por escrito do consórcio EUROPARTNERSS. Além disso, o reconhecimento dos autores deste documento e de todas as secções aplicáveis da declaração de direitos devem ser claramente referenciados.

Direitos reservados.



**EURO PARTNERSS**  
EUROPEAN PARTNERSHIP FOR SERVICE SPECIALISTS

---

*Este Projeto foi financiado com o apoio da Comissão Europeia. Esta publicação reflete unicamente a visão do autor, e a comissão não pode ser tida como responsável por qualquer uso que possa ser feito da informação nele contido.*