



## Ponto de Venda B1

Consigo vender um produto

Educação para o Empreendedorismo



## Caderno do Aluno

O *Caderno do Aluno* faz parte integrante dos materiais didático-pedagógicos do Desafio Ponto de Venda B1.



# Ficha A1

## Estudo de viabilidade

**Descrição:** Utiliza o quadro abaixo para te ajudar na seleção do produto mais promissor. Completa o quadro para cada um dos produtos em análise e atribui pontos a cada um dos critérios indicados:

4 pontos = excelente, 3 pontos = muito bom, 2 pontos = satisfatório, 1 ponto = suficiente, 0 pontos = insuficiente.

Soma os pontos no final. Se tiveres atribuído 0 pontos a um produto em qualquer um dos critérios apresentados, deves pensar em removê-lo da lista, sobretudo se não conseguires superar as suas limitações com medidas de reforço.

Produto I			
Critério	Questão	Resposta	Pontos
Equipa	Tens recursos humanos, dentro e fora da escola, em número suficiente para produzir o produto e vendê-lo no ponto de venda?		
Dinheiro	Tens dinheiro suficiente para comprar aquilo de que precisas para montar um ponto de venda e assegurar a produção?		
Tempo	Os elementos da equipa dispõem de tempo suficiente para assegurar a produção e realizar as atividades necessárias à manutenção do ponto de venda?		
Know-how	Existem recursos humanos suficientes, dentro e fora da escola, que saibam como produzir o produto?		
Estratégia	O teu projeto está relacionado com o projeto educativo da escola?		
Sucesso	A venda deste produto vai gerar lucro?		
Total			



<b>Produto 2</b>			
<b>Critério</b>	<b>Questão</b>	<b>Resposta</b>	<b>Pontos</b>
Equipa	Tens recursos humanos, dentro e fora da escola, em número suficiente para produzir o produto e vendê-lo no ponto de venda?		
Dinheiro	Tens dinheiro suficiente para comprar aquilo de que precisas para montar um ponto de venda e assegurar a produção?		
Tempo	Os elementos da equipa dispõem de tempo suficiente para assegurar a produção e realizar as atividades necessárias à manutenção do ponto de venda?		
<i>Know-how</i>	Existem recursos humanos suficientes, dentro e fora da escola, que saibam como produzir o produto?		
Estratégia	O teu projeto está relacionado com o projeto educativo da escola?		
Sucesso	A venda deste produto vai gerar lucro?		
<b>Total</b>			

<b>Produto 3</b>			
<b>Critério</b>	<b>Questão</b>	<b>Resposta</b>	<b>Pontos</b>
Pessoal	Tens recursos humanos, dentro e fora da escola, em número suficiente para produzir o produto e vendê-lo no ponto de venda?		
Dinheiro	Tens dinheiro suficiente para comprar aquilo de que precisas para montar um ponto de venda e assegurar a produção?		
Tempo	Os elementos da equipa dispõem de tempo suficiente para assegurar a produção e realizar as atividades necessárias à manutenção do ponto de venda?		
<i>Know-how</i>	Existem recursos humanos suficientes, dentro e fora da escola, que saibam como produzir o produto?		
Estratégia	O teu projeto está relacionado com o projeto educativo da escola?		
Sucesso	A venda deste produto vai gerar lucro?		
<b>Total</b>			



# Ficha A2

## Planos de produção e de vendas

### Descrição

Depois de seleccionares o produto que queres vender, terás de planear o respetivo processo de produção (ou o processo de vendas, no caso de pretendes revender produtos sem procederes ao seu tratamento). Antes de completares o plano esquematizado no quadro abaixo, elabora o protótipo do teu produto, tomando notas e tirando fotografias que demonstrem como o fizeste. Quanto mais detalhadas forem as tuas notas, tanto mais fácil será planeares quantidades maiores. Se tencionares produzir bebidas ou alimentos, procura receitas em livros de culinária. Tem em consideração que o processo de produção começa com a compra dos recursos necessários e termina quando os produtos são entregues no ponto de venda (embalamento incluído).

Exemplo:

- a) Recursos necessários: limão biológico lavado;
- b) Procedimento: espremer o limão;
- c) Resultado: sumo de limão;
- d) Responsável: Susana;
- e) Duração: 1 limão por minuto.

Dica: utiliza a coluna «Recursos necessários» para preparar a lista dos produtos que tens de comprar.

Plano do processo de produção ou de vendas					
Recursos necessários	Passos	Resultados	Responsável	Duração (minutos)	



# Ficha A3

## Objetivos, duração e responsabilidades

### Descrição

Esta lista de verificação ajudar-te-á a não te esqueceres de nenhum aspeto importante para o processo de produção/vendas. Assinala as atividades que concluíste com um ✓. Relê a lista antes de dares início à comercialização dos produtos no Ponto de Venda (PV). Antes de finalizares cada uma das tarefas, procede a uma Verificação Final (VF). Estas verificações devem ser revistas por outras pessoas (*o princípio dos quatro olhos*).

Lista de verificação: objetivos, duração e responsabilidades		✓	PV	VF
<b>Objetivo (s)</b>	Definiu-se, pelo menos, um objetivo (ex.: vendemos 350 copos de limonada até ao dia 1 de abril de 2018 e, pelo menos, 90% dos nossos clientes gostaram da nossa limonada).			
<b>Duração</b>	Foi elaborada uma lista de tarefas esquemática, com uma coluna para a identificação da atividade, uma coluna para o registo da duração em minutos ou horas e uma coluna para a designação da pessoa responsável.			
<b>Responsabilidades</b>	<b>A lista de tarefas contém as seguintes atividades:</b>			
	Planeamento do ponto de venda / design do expositor.			
	Aquisição dos recursos necessários para montar o ponto de venda (ex.: toalha de mesa).			
	Projeto de ponto de venda (ex.: croquis).			
	Montagem do ponto de venda.			
	Arrumação e limpeza do ponto de venda.			
	Planeamento da gestão de resíduos.			
	Separação de resíduos.			
	Eliminação de resíduos.			
	Desmontagem do ponto de venda.			
	Planeamento dos meios publicitários.			
	Realização dos cartazes publicitários.			
	Implementação dos meios publicitários.			
	Cálculo dos preços de venda.			
	Organização da formação em técnicos de vendas.			
	Perguntar, detalhadamente, aos clientes quais as suas expetativas.			
	Teste dos protótipos.			
	Planeamento da produção.			
	Aquisição dos recursos necessários para a produção.			
	Produção do produto.			
	Transporte dos produtos para o ponto de venda.			
	Planeamento do embalamento.			
	Aquisição do material necessário para o embalamento.			
	Embalamento do produto.			
	Conceção dos recibos.			
	Venda do produto no ponto de venda.			
	Emissão dos recibos.			



	Registo de quantidades de produtos vendidos e recursos utilizados.			
	Cálculo dos custos, lucros e prejuízos.			
	Aplicação do dinheiro ganho conforme acordado (doação, organização, ...).			
	Registo fotográfico das atividades realizadas.			
	Elaboração do relatório (ex.: para a página ou conta de <i>Facebook</i> da escola/agrupamento).			



# Ficha A4

## Design do ponto de venda

O *design* do ponto de venda depende, fundamentalmente, do produto oferecido. No geral, um ponto promocional grande, atrativo e tridimensional motiva-nos a ir espreitar e a comprar o produto que está a ser vendido. Irás necessitar de alguns dos recursos referidos no quadro abaixo, consoante o tamanho e o conceito de *design* do teu ponto de venda. Esta é uma lista básica que poderás usar e completar durante a fase de planeamento. Acrescenta ou apaga itens, conforme consideres necessário.

Assinala as atividades concluídas com um ✓.

Relê a lista antes de começares a comercializar os produtos no Ponto de Venda (PV).

Antes de finalizares cada uma das tarefas, procede a uma Verificação Final (VF).

Estas verificações devem ser revistas por outras pessoas (o *princípio dos quatro olhos*).

Lista de verificação: <i>design</i> do ponto de venda		✓	PV	VF
Cumpre as regras básicas	Consegue ver-se bem, mesmo ao longe.			
	Atrai a curiosidade de quem passa.			
	Os benefícios que o produto proporciona ao cliente são visíveis.			
	A apresentação rápida de vendas pode ser realizada de forma confortável.			
	O produto está acondicionado e apresentado de forma adequada até ser vendido.			
	O ponto de venda tem um <i>design</i> consistente.			
	O <i>design</i> do ponto de venda tem em consideração as expetativas dos clientes.			
	Os vendedores estão habilitados a efetuar os serviços de venda, embalagem e emissão de recibos.			
	Foram cumpridas as normas de segurança e prevenção de incêndios.			
Decoração	Anúncios, cartazes			
	Imagens			
	Cobertura de mesa			
	Logótipos, fonte de letra e inscrições (ex.: capa)			
	Número de potenciais clientes a atrair com a decoração do expositor			
	Aromas: velas com fragrâncias, óleos essenciais			
	Outros materiais de decoração			



<b>Produto</b>	Amostra do produto			
	Produto			
	Loiças			
	Material para serviço de mesa			
	Utensílios para manipulação de alimentos (ex.: luvas)			
	Embalagens			
	Lista de preços			
	Descrição do produto (identificação dos ingredientes que podem causar reações alérgicas)			
	Outros materiais relacionados com o produto			
<b>Material promocional</b>	Folhetos informativos			
	Autocolantes			
	Filme promocional			
	Anúncio			
	Brindes promocionais			
	Outros materiais publicitários			
<b>Equipamento</b>	Cadeiras/bancos			
	Mesa			
	Armário ou prateleiras			
	Caixa isotérmica			
	Caixote do lixo			
	Iluminação			
	Música: dispositivos, equipamento, altifalante, colunas			
	Computador, <i>tablet</i> e outros equipamentos (ex.: impressora)			
	Armazenamento (ex.: prateleiras, armário, bar)			
	Projeção (ex.: computador, <i>tablet</i> , apontador a laser)			
	Outro equipamento			
<b>Papelaria</b>	Bloco de notas			
	Material de escrita: lápis, esferográfica, marcador, borracha			
	Calculadora			
	Modelos de faturas/recibos			
	Crachás com nomes			
	Furador			
	Tesouras			
	Agrafador			
	Clipes			
	Fita adesiva, cola			
	Régua			
	Carimbo e almofada			
	Pasta			
	Outros materiais de papelaria			





<b>Outros</b>	Materiais de limpeza			
	Extensão			
	Estojo de primeiros socorros			
	Estojo de costura			
	Instrumentos			
	Outros			



# Ficha A5

## Custos, lucros e prejuízos

### Descrição

Os resultados das Fichas A2 - A4 estão integrados neste plano. Considera nos teus cálculos apenas os custos reais (ex.: materiais de produção). Uma vez que irás obter lucros, os custos da tua força de trabalho não devem ser incluídos. Não incluas nos teus cálculos despesas que não custeaste (ex.: Produção de cubos de gelo em casa, sem custos adicionais).

Os custos serão calculados de acordo com o esquema abaixo. Poderás ainda utilizar uma folha de cálculo em ficheiro *Excel*. Amplia o esquema de cálculo se tiveres registado custos adicionais (ex.: material).

Para calcular a taxa de sucesso, estima o número de produtos que tencionas vender. O número de pessoas que passa pelo ponto de venda e quer comprar o produto poderá ajudar-te a estimar este valor.

Irás calcular a margem de contribuição por produto, o que te permitirá aferir a diferença entre preço de venda/custo por fatura e o preço de venda por produto, bem como perceber quanto é que a venda de um produto contribui para cobrir os custos (fixos) de outro produto e, assim, gerar lucro.

### Modelo de cálculo I

Lista de compras / Descrição de artigos	Preço	Quantidade	Total
Total de custos			

Ganhos	EUR
Preço de venda por unidade	
Quantidade	
Total de ganhos	
Margem bruta (total dos ganhos menos as despesas)	



## Modelo de cálculo 2

Custos variáveis	Preço	Quantidade	Total
<b>Custos variáveis por unidade</b>			

Preço de venda por unidade
Custos variáveis por unidade
<b>Margem bruta por unidade</b>

## Modelo de cálculo 3

Material	Quantidade	Cálculo	Quantidade	Cálculo	Quantidade	Cálculo
Preço tabela dos artigos comprados (com IVA)						
- desconto de quantidade (caso aplicável)						
Preço deduzido do desconto (preço pago)						
+ Outros custos suportados (ex.: custos de transporte, embalagem)						
Total						
- desconto financeiro (pronto pagamento)						
Total						
+ custos de distribuição do produto final						
Preço de custo total (por produto)						
Quantidade vendida (por produto)						
Preço de custo por unidade vendida						

Preço unitário de venda
Preço de custo por unidade vendida
Margem bruta por unidade vendida

Quantidade vendida
Ganhos (valor recebido na venda)
- Custo do material
- Outros custos de produção
- Custos do ponto de venda
- Perdas de produção (ex.: material destruído/estragado)
<b>Resultado (ganho ou prejuízo)</b>



# Ficha A6

## Informação sobre o produto

### Descrição

Responde às seguintes questões para preparares uma descrição pormenorizada do produto que vais vender.

Produto	Descrição	Respostas sobre o produto
Produtor	Quem criou o produto?	
Composição	O produto é feito com que ingredientes? Na sua composição, existem ingredientes potencialmente perigosos ou desconhecidos? (ex.: passíveis de causar reações alérgicas)	
Benefício	A que necessidades dos consumidores é que o produto dá resposta?	
Preço	Quanto é que tenho de pagar pelo produto? Este preço é fixo ou é flexível? Quanto é que a concorrência cobra pelo mesmo produto?	
O que fazer	Quais são as aplicações do produto?	
O que não fazer	O que é proibido fazer enquanto manuseias o produto?	



# Ficha A7

## Cliente mistério

### Descrição

O cliente mistério testa a qualidade dos serviços assegurados pelas empresas.

Lê os critérios descritos no quadro abaixo para te preparares para a avaliação do teu cliente mistério.

Cliente mistério – Avaliação			
Escala: 😞 1 = insuficiente 😐 2 = suficiente 😊 3 = bom 😄 4 = muito bom 😁 5 = excelente			
Critérios	Descritores: Trabalho com pouca qualidade	Nota	Descritores: Trabalho com qualidade
<b>1. Ponto de Venda / Design do expositor:</b>			
<b>Profissionalismo</b>	Não se consegue compreender a informação transmitida (informação a mais/insuficiente). Cartazes/outros elementos de design distribuídos aleatoriamente e pouco coerentes.		Design uniforme, harmonioso e informativo. Design do projeto facilmente reconhecível. Rótulos facilmente legíveis. Diagramas/outros elementos de design coerentes.
<b>Eficácia das iniciativas promocionais</b>	A mensagem e o conceito promocional do ponto de venda não são perceptíveis.		O ponto de venda destaca-se dos restantes de forma positiva / conceito promocional forte. Mensagem publicitária refletida no ponto de venda.
<b>Organização</b>	O ponto de venda está sempre desorganizado e caótico (desaparecem objetos, o caixote do lixo está cheio, há coisas espalhadas).		Ponto de venda com um design limpo, claro e funcional.
<b>2. Argumentos de venda</b>			
<b>Comportamento e reconhecimento das necessidades dos clientes</b>	A equipa do ponto de venda não se preocupa com os visitantes. Atitude pouco cordial. Os visitantes são tratados com pouca consideração. A equipa tem uma aparência descuidada e inadequada.		Os visitantes dos pontos de venda são atendidos de forma cordial e é-lhes perguntado o que desejam. Os pedidos dos visitantes são atendidos tanto quanto possível. A equipa do ponto de venda tem uma aparência cuidada.
<b>Conhecimento do produto</b>	Não foram dadas respostas suficientemente esclarecedoras às perguntas colocadas sobre o produto. Desconhecem-se os termos e as condições do produto, bem como as condições de expedição e pagamento.		Foram dadas respostas esclarecedoras a todas as questões colocadas pelos clientes acerca do produto ou do serviço, nomeadamente acerca dos respetivos termos e condições (ex.: distribuição, pagamento e garantia, se aplicável).
<b>Competências de negociação</b>	Equipa taciturna e introvertida.		São usados métodos de negociação cuidados. Os preços são justificados ao cliente.
<b>3. Dimensão económica</b>			
<b>Processo de faturação</b>	As faturas são emitidas de forma incorreta ou incompleta. Não é possível emitir faturas na moeda corrente.		As faturas foram emitidas corretamente (adequadas para deduções, factos e contas). As faturas são emitidas na moeda corrente.
<b>Processamento dos pagamentos</b>	Informação incorreta sobre transações e pagamentos. Os pagamentos não puderam ser concluídos devido à falta de informação ou a informação incorreta.		As transações e os pagamentos são bem explicados aos clientes. Toda a informação está disponível (em recibos ou faturas).
<b>4. Recibos</b>			
<b>Qualidade dos recibos dos clientes</b>	Os clientes recebem recibos falsos e incompletos/ não recebem recibos e esperam durante bastante tempo.		Os clientes recebem imediatamente recibos ou faturas corretos e completos.



# Ficha A8

## Estratégias de vendas - Autoavaliação

Avalia o teu desempenho, desenhando a figura correspondente em cada descritor.

☹️ 1 = insuficiente ☹️ 2 = suficiente 😊 3 = bom 😊 4 = muito bom 😊 5 = excelente

Estratégias de vendas										
Critérios	Descritores:		Nota					Descritores:		Nota (Percentagem/ Pontos)
	Trabalho com pouca qualidade		☹️	☹️	😊	😊	😊	Trabalho com qualidade		
<b>1. Linguagem:</b>										<b>10%</b>
Simplicidade	Demasiado sofisticado/complexo							Simple e compreensível		
Concisão	Discurso vago e confuso							Breve e assertivo		
Fluência	Discurso incongruente e desordenado							Discurso lógico e estruturado		
Linguagem formal	Uso de linguagem informal							Uso de linguagem formal		
Persuasão	Atitude negativa e entediante Ouvinte desatento							Atitude positiva e inspiradora Ouvinte ativo		
<b>2. Saudações</b>										<b>5%</b>
Tom	Pouco cordial							Cordial		
Relação com as pessoas	Cumprimento vago e impessoal							Tratamento personalizado Tentativa de estabelecer uma ligação com o cliente		
<b>3. Reconhecimento das Necessidades dos Clientes</b>										<b>10%</b>
Expressões interrogativas	Não utilizadas							Utilização integral		
Necessidades dos clientes	Não satisfeitas							Satisfeitas		
Reconhecimento das necessidades dos clientes	Inexistente							Assegurado		
<b>4. Estratégias de vendas (em detalhe)</b>										
<b>4.1 Demonstração dos produtos</b>										<b>15%</b>
Inspirou os clientes	Demonstração inexistente							Demonstração realizada		
Inspirou os clientes sobre o produto	Vendedor não inspirado pelo produto							Vendedor inspirado pelo produto		
<b>4.2 Descrição dos produtos</b>										<b>20%</b>
Marca ou produtor	Não identificado							Identificado		
Descrição/Visão geral	Descrição em falta							Descrição realizada		
Usos e práticas aconselháveis (o que fazer/o que não fazer)	Não identificados							Identificados		
<b>4.3 Argumentação</b>										<b>15%</b>
Argumentação	Não utilizada							Utilizada.		



Preço referido	Preço não referido em nenhuma fase do processo					Preço referido nos contactos com os clientes		
Técnicas de justificação do preço	Não utilizadas					Utilizadas		
<b>4.4 Objeções dos clientes</b>							<b>15%</b>	
Objeções dos clientes	Não reconhecidas					Reconhecidas		
<b>5. Conclusão</b>							<b>5%</b>	
Face à vontade do cliente em comprar	Não reagiu					Reagiu		
<b>6. Despedidas</b>							<b>5%</b>	
Tom	Pouco cordial					Cordial		
Cumprimento ao cliente	Não cumprimentou					Cumprimentou		
<b>Impressão/avaliação final</b>							<b>100%</b>	



## Ficha A9

### Fim da unidade: Autoavaliação

<b>Avalia-te, assinalando a figura adequada a cada um dos descritores de desempenho.</b>			
Sinto-me confortável ao assumir a responsabilidade por uma determinada tarefa.			
Consigo enfrentar potenciais competidores na realização de tarefas.			
Consigo desenvolver ideias e explicar por que motivos devem ser implementadas.			
Consigo identificar e aproveitar oportunidades, estando consciente dos riscos que lhes possam estar associados.			
Consigo definir objetivos e implementar um projeto supervisionado.			
Consigo apresentar ideias para desenvolver iniciativas de <i>marketing</i> efetivas.			
Gostaria de contribuir com as minhas ideias para um comportamento humano mais orientado para o futuro e mais sensível às questões ecológicas e sociais, quer na escola, quer no âmbito da sociedade em geral.			
Consigo analisar se a minha ideia irá gerar lucros e explicar o seu processo de financiamento.			
Consigo apresentar uma visão geral sobre as diferentes formas de poupar dinheiro e consigo escolher aquela que me é mais conveniente.			
Sei como tirar o maior proveito dos meus recursos, mesmo quando estes são limitados e disponho de um orçamento reduzido.			





# Ficha A10

## Fim da unidade: Autorreflexão

1. De que é que gostaste neste desafio? Porquê?

---

---

2. De que é que não gostaste neste desafio? Porquê?

---

---

3. Achas que, com este desafio, aprendeste a desenvolver estratégias para gerir um orçamento limitado?

---

---

4. Como é que podes aplicar as competências que desenvolveste com este desafio na vida real? Apresenta três exemplos.

---

---

5. Se tivesses de partilhar com os teus pais/encarregado de educação três coisas importantes que aprendeste com este desafio, quais seriam?

---

---