

## **ORÇAMENTAÇÃO, GARANTIAS E FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE**

Curso Técnico Superior Profissional em Mecânica Automóvel

---

Código: 312058

Área Científica Predominante: Gestão Empresarial

Docente: Pedro Alexandre de Oliveira Martins Pereira da Silva

Idioma de Instrução: Português

Regime: S2

Carga Letiva: 30h Carga Trabalho: 54h

ECTS: 3,0

---

### **Objetivos**

Os estudantes que concluem com sucesso esta unidade curricular serão capazes de conhecer e aplicar as técnicas e princípios associados à orçamentação dos vários tipos de reparações de automóveis; às garantias de serviços e peças; e às técnicas de fidelização de clientes.

### **Resultados da Aprendizagem**

Os estudantes que concluem com sucesso esta unidade curricular serão capazes de conhecer e descrever:

- Técnicas de orçamentação.
- Garantias de serviços e peças.
- Técnicas de fidelização de clientes.

### **Conteúdos Programáticos**

1. Organização da empresa
2. Orçamentação
  - 2.1. Estrutura de carroçarias
  - 2.2. Estimativa de embate
  - 2.3. Recuperação de Carroçarias
  - 2.4. Seguro automóvel
  - 2.5. Software
3. Garantias
4. Fidelização do cliente

## **Bibliografia Recomendada**

Apontamentos das aulas

## **Métodos de Ensino e de Aprendizagem**

Esta unidade curricular possibilitará aos alunos conhecer e compreender as técnicas e princípios associados à orçamentação dos vários tipos de reparações de automóveis, às garantias de serviços e peças e às técnicas de fidelização de clientes.

## **Métodos de Avaliação**

Os resultados de aprendizagem serão avaliados através das seguintes componentes:

- Trabalho escrito, em grupo, com o tema “Gestão de um processo de reparação”: 75%
- Avaliação contínua: 25%

Nota mínima: 9.5 valores

- Exame (100%), no caso do aluno não atingir a nota mínima estabelecida