



Curso Profissional Técnico de Apoio à Gestão Desportiva

Matriz GID

Módulo 8/UFCD 7273 - Qualidade de Serviços e Satisfação dos Clientes

Duração da Prova: 90 minutos

Tipo de Prova: Teórica



| ESTRUTURA | COMPETÊNCIAS | CONTEÚDOS | AValiação |
|--|--|--|-------------------------------------|
| A prova referente ao Módulo 8 de GID "Qualidade de Serviços e Satisfação dos Clientes" é realizada em folha de prova e é constituída por 10 questões. A prova tem a duração de 90 minutos e uma classificação de 200 pontos. | O aluno terá de demonstrar competências e conhecimentos relativamente aos serviços, qualidade de serviços e satisfação dos clientes em termos de: conceitos; definições; características; princípios fundamentais; pontos essenciais; atributos. | . Serviços de Base e Periféricos; . Características dos Serviços; . Importância da satisfação dos clientes e da qualidade dos serviços - princípios fundamentais, pontos essenciais e atributos; | 40 pontos 40 pontos 60 pontos |
| | O aluno terá de demonstrar competências e conhecimentos relativamente à construção de questionários. | . Elaboração de questionários – etapas; tipos de questionários; tipos de escalas; e procedimentos operacionais. | 60 pontos |