

PROGRAMA DE PREGĂTIRE
TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

Nr. crt.	Modul/Curs	Disciplină	Conținut tematic	Metode/ Forme de desfășurare	Mijloace de instruire, materiale de învățare	Criterii de evaluare	Nr. ore	
							Teorie	Practică
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Contextul social și cadrul normativ al exercitării profesiei	Reglementari juridice privind Sănătatea și securitatea în muncă , Apărarea împotriva incendiilor și pentru Situații de urgență	T.1 Prevederi ale legislației privind SSM (Legi, Hotărâri de guvern , Norme) - Aplicarea prevederilor legislației în vigoare privind Sănătatea și securitatea în muncă la locul de muncă	Teorie: Prelegere Exemplificare	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop	Capacitatea de a identifica și respecta drepturile și obligațiilor prevăzute în legislația privind Sănătatea și securitatea în muncă	2	
				Practica : Exemplificare Dezbateri	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop			4
			T.2 Prevederi ale legislației privind (Legi, Hotărâri de guvern , Norme) - Aplicarea prevederilor legislația în vigoare privind	Teorie: Prelegere Exemplificare	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop	Capacitatea de a identifica și respecta drepturile și obligațiilor prevăzute	2	

		apărarea împotriva incendiilor și pentru situații de urgență la locul de muncă	Practica : Exemplificare Dezbateri	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop	în legislația privind apărarea împotriva incendiilor și pentru situații de urgență		4
Reglementari juridice specifice activității lucrătorului comercial	T.1 Prevederi ale legislației generale privind activitatea lucrătorului comercial	- Legislația în vigoare privind contabilitatea societăților comerciale ; Aplicarea prevederilor legislației în activitatea lucrătorului comercial	Teorie: Prelegere Exemplificare	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop	Cunoaștere, utilizare și respectare a drepturilor și obligațiilor ce apar în legislația generală privind activitatea lucrătorului comercial	2	
			Practica : Exemplificare Dezbateri	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop			4
	T.2 Prevederi ale legislației specifice privind activitatea lucrătorului comercial	- Răspunderea gestionarilor - Normele de igiena, sanitar-veterinare si de protecția mediului. - Aplicarea prevederilor legislației în activitatea lucrătorului comercial	Teorie: Prelegerea Exemplificare a Dezbateri	Suport de curs Flipchart Videoproiector Prezentare Power point Calculator / Laptop	Cunoașterea, utilizare și respectare a drepturilor și obligațiilor prevăzute în legislația specifică privind activitatea lucrătorului comercial	2	
			Practica : Dezbateri Exemplificare Discuții de grup	Suport de curs Flipchart Prezentare Power point Videoproiector Calculator /			4

					Laptop			
2	Activități pre vânzare	2. Organizarea expunerii produselor	T.1 Plasarea produselor în spațiul magazinului	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a organiza cu succes expunerea produselor	6	
				Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice în magazine	Suport de curs Flipchart Calculator Rafturi diverse Vitrine			12
			T.2 Elemente folosite pentru obținerea efectelor dorite	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a aranja mărfurile pe rafturi în vederea obținerii efectului dorit	6	
				Practică: Discuții de grup	Suport de curs Flipchart Calculator			12

			mărfurilor pe rafturi - Aranjarea mărfurilor în grupe sau aranjarea mărfurilor pe sortimente de mărfuri propuse de un producător - Rafturile trebuie să pară pline - Prezentarea părții din față a ambalajelor.	Studii de caz Aplicații practice în magazine	Rafturi diverse Vitrine			
	2.2 Oferirea de asistență clienților cu privire la selectarea produselor, caracteristicile și funcționarea acestora	T.1 Comportamentul clienților - Importanța cunoașterii comportamentului clienților - Conceptul de comportament al clientului - Factorii care determină comportamentul clientului - Factori individuali (nevoile și motivațiile, personalitatea și imaginea despre sine, stilul de viață, atitudinile și preferințele;) - Factori sociali (familie, grupuri de referință și lideri de opinie, rol și statut social, clase sociale;) - Factori culturali. - Procesul adoptării deciziei de cumpărare	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a identifica și de a folosi în procesul de vânzare elemente bazate pe comportamentul clienților	2		
			Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator			4	

		T.2 Identificarea nevoilor/așteptărilor clienților - Conceptul de nevoie/așteptare - Așteptările clienților legate de cum arată magazinul - Așteptările clienților legate de produse/servicii - Așteptările clienților legate de modul în care sunt tratați/serviți - Așteptările clienților legate de preț	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a identifica și analiza nevoile/așteptările clienților	2	
			Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator			4
		T.3 Oferirea de asistență clienților - Comunicarea cu clienții - Ascultarea activă - Solicitarea de feedback	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a oferi asistență adecvată clienților în vederea efectuării cumpărăturilor	6	
			Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator			12
		T.4 Demonstrarea caracteristicilor produsului - prezentare de deschidere, - faza de prezentare detaliată a	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a prezenta convingător caracteristicile produselor vândute	8	

		vânzătorului, companiei și a produselor - încheierea: ambalarea prezentării cu "sentimente umane" - Concluzii	Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice în magazine	Suport de curs Flipchart Calculator			16
	2.3 Identificarea și menținerea relației cu clienții	T.1 Metode prin care pot fi ajutați clienții să facă achiziții bune - Informarea clienților - Furnizarea de descrieri calitative și fiabile ale produselor - Oferirea sfaturilor de specialitate, - Oferirea de materiale promoționale - Facilitarea procesul de achiziție	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a identifica și aplica metodele prin care clienții să facă achiziții bune pentru ei	4	
			Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator			8
		T.2 Menținerea relațiilor cu clienții existenți - Ascultarea opiniilor și plângerilor clienților - Oferirea de recompense	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a menține relațiile bune stabilite cu clienții	6	

3			- Crearea programelor de fidelizare - Modalități de a păstra continuu legătura cu clienții	Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator			12
			T.3 Garantarea satisfacerii clientului - Gestionarea reclamațiilor - Gestionarea gradului de satisfacție a clientului - Prevenirea situațiilor de insatisfacție - Studiarea clienților care au fost nemulțumiți; - Acționarea atunci când intervine o problemă de calitate.	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a găsi soluții pentru satisfacerea clienților prin serviciile oferite	4	
				Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator			8
	Efectuarea vânzărilor și asigurarea serviciilor post vânzare	3.1 Realizarea vânzărilor	T.1 Pregătirea comenzilor - menținerea integrității produsului; - verificarea termenelor de valabilitate; - prevenirea deteriorărilor,	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Pregătirea adecvată a produselor care urmează să fie vândute	6	

			furturilor și deturnărilor; - eliminarea efectelor nefaste ale căldurii, frigului, luminii, umidității și a oricărui factor de mediu susceptibil să afecteze calitatea produselor ; - protejarea produselor supuse unor condiții speciale de păstrare prin ambalare adecvată și semnalarea acestora; - respectarea reglementărilor specifice anumitor produse	Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator		12
			T.2 Metode de vânzare, conținut, caracteristici, avantaje și dezavantaje - Vânzarea în cadrul spațiilor comerciale - Vânzarea la distanță - Vânzarea directă	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Însușirea principalelor metode de vânzare	6
				Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator		12

			T.3 Vânzarea cu preț redus, conținut, caracteristici, avantaje și dezavantaje - vânzări de lichidare; - vânzări de soldare; - vânzări efectuate în structuri de vânzare denumite magazin de fabrică sau depozit de fabrică; - vânzări promoționale; - vânzări ale produselor care într-o perioadă de 3 luni de la aprovizionare nu au fost vândute; - vânzări accelerate	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Însușirea metodelor de vânzare cu preț redus	4	
				Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator			8
		T.4 Alte forme de vânzare - Loteria publicitară - Vânzarea cu prime - Vânzarea forțată		Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri Suport de curs	Computer Videoproiector Flipchart	Însușirea metodelor de vânzare particulare	2	
				Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Calculator			4

			T.5 Soluționarea comenzilor pentru produse care nu mai sunt disponibile - Informarea cu privire la produse alternative de calitate și valoare egale sau superioare, care pot fi comandate - Rambursarea sumelor de bani plătite de client	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a soluționa comenzile pentru produse care nu mai sunt disponibile	6		
				Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Calculator				12
	3.2 Servicii post vânzare pentru clienți		T.1 Oferirea de servicii de post-vânzare clienților - Notiunea de servicii post vânzare - Tipuri de servicii post vânzare (livrare, instalare la domiciliu; - garanție, service, piese de schimb;etc) - Efectele prestațiilor post-vanzare de calitate	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Înțelegerea necesității oferirii unor servicii post vânzare corespunzătoare	6		
				Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator				12
			T.2 Procesarea rambursărilor - Politica de retur - Formularul de retur - Expedierea comenzii de retur	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a efectua procesarea rambursării produselor	6		

			- Restituirea contravalorii produsului/produselor returnat/(e), - Politica de schimb					
				Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Calculator Formulare			12
4	Monitorizarea comenzilor si stocurilor și întocmirea documentelor de evidență	4.1 Monitorizarea comenzilor si a stocurilor	T.1 Monitorizarea comenzilor si a stocurilor - Softuri de monitorizare a comenzilor - Softuri de monitorizare a stocurilor	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere	Suport de curs Computer Videoprojector Flipchart	Capacitatea de a utiliza softurile de monitorizare a comenzilor si a stocurilor	10	
				Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Calculator Softuri de monitorizare a comenzilor li stocurilor			20
		4.2 Întocmirea documentelor de evidență a achizițiilor si vânzărilor	Documente specifice - Întocmirea documentelor de evidență a vânzării - Întocmirea documentelor de	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere	Suport de curs Computer Videoprojector Flipchart	Corectitudinea întocmirii documentelor de evidență a achizițiilor si vânzărilor	14	

			evidența a achizițiilor - Efectuarea inventarierilor					
				Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice în magazine	Suport de curs Flipchart Calculator Tipizate diverse			28
5	Relația cu furnizorii	5.1 Menținerea relațiilor cu furnizorii	T. 1 Managementul relațiilor cu furnizorii - Tehnici de selectare a furnizorilor - Elemente cheie ale relațiilor cu furnizorii - Evenimente care pot să apară în relațiile cu furnizorii - Rezolvarea neînțelegerilor	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbattere	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a manageria eficient relațiile cu furnizorii	8	
				Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Computer Videoproiector			16