

PROGRAMA DE PREGĂTIRE

Modulul **Lucrator comercial Cod N.C./COR: RNCP RO/02/0416/246**

Durata (în ore de pregătire): Total **360 de ore**, din care:

- teorie **120 ore**
- instruire practică **240 ore**

**MODULUL 1 Contextul social și cadrul normativ al exercitării profesiei**

Durata (în ore de pregătire)

Total : 24 ore, din care: - pregătire teoretică 8 ore  
- instruire practică 16 ore

NR. crt.	COMPETENTE SPECIFICE	CONTINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE ACTIVITATE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE INVATARE	CRITERII DE PERFORMANTA
1	2	3	4	5	6
1	Aplicarea legislației în vigoare privind sănătatea și securitatea în muncă, Apărarea împotriva incendiilor și pentru Situații de urgență	Reglementări juridice privind Sănătatea și securitatea în muncă, Apărarea împotriva incendiilor și pentru Situații de urgență  <b>1 Prevederi ale legislației privind SSM (Legi, Hotărâri de guvern, Norme)</b> - Aplicarea prevederilor legislației în vigoare privind Sănătatea și securitatea în muncă la locul de muncă  <b>2 Prevederi ale legislației privind (Legi, Hotărâri de guvern, Norme)</b> - Aplicarea prevederilor legislația în vigoare privind apărarea împotriva incendiilor și pentru situații de urgență la locul de muncă	Teorie: Prelegere Exemplificare  Practica : Exemplificare Dezbateri  Teorie: Prelegere Exemplificare  Practica : Exemplificare	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop  Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop  Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop  Suport de curs	Capacitatea de a identifica și respecta drepturile și obligațiilor prevăzute în legislația privind sănătatea și securitatea în muncă  Capacitatea de a identifica și respecta drepturile și obligațiile prevăzute în legislația privind apărarea împotriva incendiilor și pentru situații

		Reglementari juridice specifice activității lucrătorului comercial	Dezbatere Teorie: Prelegere Exemplificare	Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop	de urgență
2	Aplicarea cerințelor legale specifice profesiei	Reglementari juridice specifice activității lucrătorului comercial  <b>1 Prevederi ale legislației generale privind activitatea lucrătorului comercial</b> - Legislația în vigoare privind contabilitatea societăților comerciale - Aplicarea prevederilor legislației în activitatea lucrătorului comercial  <b>2 Prevederi ale legislației specifice privind activitatea lucrătorului comercial</b> - Răspunderea gestionarilor - Normele de igiena, sanitar-veterinare și de protecția mediului. - Aplicarea prevederilor legislației în activitatea lucrătorului comercial	Teorie: Prelegere Exemplificare  Practica : Dezbatere Exemplificare Discuții de grup  Teorie: Prelegere Exemplificare Dezbatere  Practica : Dezbatere Exemplificare Discuții de grup	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop  Suport de curs Flipchart Videoproiector Prezentare Power point Calculator / Laptop  Suport de curs Flipchart Prezentare Power point Videoproiector Calculator /  Suport de curs Flipchart Prezentare Power point Videoproiector Calculator /	Cunoaștere, utilizare și respectare a drepturilor și obligațiilor ce apar în legislația generală privind activitatea lucrătorului  Cunoașterea, utilizarea și respectarea drepturilor și obligațiilor prevăzute în legislația specifică privind activitatea lucrătorului

## MODULUL II Activități prevânzare

Durata (în ore de pregătire)

Total : 132 ore, din care: - pregătire teoretică 44 ore  
- instruire practică 88 ore

NR. crt.	COMPETENTE SPECIFICE	CONTINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE ACTIVITATE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE INVATARE	CRITERII DE PERFORMANTA
1	2	3	4	5	6
1	Organizarea expunerii produselor	<p>Organizarea expunerii produselor</p> <p><b>1 Plasarea produselor în spațiul magazinului</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Produse amplasate pe rafturile inferioare</li> <li>- Produse amplasate pe rafturile din mijloc</li> <li>- Produse amplasate pe rafturile superioare</li> <li>- Afișarea produselor în magazinele on line</li> </ul> <p><b>2 Elemente folosite pentru obținerea efectelor dorite</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Culoarea</li> <li>- Decorul</li> <li>- Spațiul – dispunerea produselor se face utilizându-se diferite forme de linii.</li> <li>- Lumina – iluminatul</li> </ul> <p><b>Strategii privind expunerea mărfurilor pe rafturi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aranjarea mărfurilor în grupe sau pe sortimente de mărfuri propuse de un producător</li> <li>- Rafturile trebuie să pară pline</li> <li>- Prezentarea părții din față a ambalajelor.</li> </ul>	<p>Teorie:</p> <p>Expunere</p> <p>Prelegere</p> <p>Dezbatere</p> <p>Practica :</p> <p>Discuții de grup</p> <p>Studii de caz</p> <p>Aplicații practice în magazine</p> <p>Teorie:</p> <p>Prelegere</p> <p>Expunere</p> <p>Dezbatere</p> <p>Practica :</p> <p>Discuții de grup</p> <p>Studii de caz</p> <p>Aplicații practice în magazine</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Flipchart</p> <p>Videoproiector</p> <p>Calculator / Laptop</p> <p>Suport de curs</p> <p>Flipchart</p> <p>Calculator / Laptop</p> <p>Suport de curs</p> <p>Flipchart</p> <p>Videoproiector</p> <p>Calculator / Laptop</p> <p>Suport de curs</p> <p>Flipchart</p> <p>Videoproiector</p> <p>Calculator</p> <p>Rafturi diverse</p> <p>Vitrine</p>	<p>Capacitatea de a organiza cu succes expunerea produselor</p> <p>Capacitatea de a aranja mărfurile pe rafturi în vederea obținerii efectului dorit</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- faza de prezentare detaliata a vânzătorului, companiei și a produselor</li> <li>- încheierea: ambalarea prezentării cu "sentimente umane"</li> <li>- Concluzii</li> </ul>	<p>Prelegere Dezbateri</p> <p>Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice</p>	<p>Videoproiector Calculator</p> <p>Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart</p>	<p>caracteristicile produselor vândute</p>
3	Identificarea și menținerea relației cu clienții	<p>Identificarea și menținerea relației cu clienții</p> <p><b>1 Metode prin care clienții pot fi ajutați să facă achiziții bune</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informarea clienților</li> <li>- Furnizarea de descrieri calitative și fiabile ale produselor</li> <li>- Oferirea sfaturilor de specialitate,</li> <li>- Oferirea de material promoțional</li> <li>- Facilitarea procesului de achiziție</li> </ul> <p><b>2 Menținerea relațiilor cu clienții existenți</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ascultarea opiniilor și plângerilor clienților</li> <li>- Oferirea de recompense</li> <li>- Crearea programelor de fidelizare</li> <li>- Modalități de a păstra continuu legătura cu clienții</li> </ul> <p><b>3 Garantarea satisfacției clientului</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionarea reclamațiilor</li> <li>- Gestionarea gradului de satisfacție a clientului</li> <li>- Prevenirea situațiilor de insatisfacție</li> <li>- Studiarea clienților care au fost nemulțumiți;</li> <li>- Acționarea atunci când intervine o problemă de calitate.</li> </ul>	<p>Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri</p> <p>Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice</p> <p>Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri</p> <p>Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice</p> <p>Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri</p> <p>Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice</p>	<p>Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart</p> <p>Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator</p> <p>Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart</p> <p>Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart</p> <p>Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart</p> <p>Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart</p>	<p>Capacitatea de a identifica și aplica metodele prin care clienții să facă achiziții bune pentru ei</p> <p>Capacitatea de a menține relațiile bune stabilite cu clienții</p> <p>Capacitatea de a găsi soluții pentru satisfacerea clienților prin serviciile oferite</p>

2	<p>Oferirea de asistență clienților cu privire la selectarea produselor, caracteristicile și funcționarea acestora</p>	<p>Oferirea de asistență clienților cu privire la selectarea produselor, caracteristicile și funcționarea acestora</p> <p><b>1 Comportamentul clienților</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importanța cunoașterii comportamentului clienților</li> <li>- Conceptul de comportament al clientului</li> <li>- Factorii care determină comportamentul clientului</li> <li>- Factori individuali (nevoile și motivațiile, personalitatea și imaginea despre sine, stilul de viață, atitudinile și preferințele;)</li> <li>- Factori sociali ( familie, grupuri de referință și lideri de opinie, rol și statut social, clase sociale;)</li> <li>- Factori culturali.</li> <li>- Procesul adoptării deciziei de cumpărare</li> </ul> <p><b>2 Identificarea nevoilor /așteptărilor clienților</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptul de nevoie /așteptare</li> <li>- Așteptările clienților legate aspectul magazinului</li> <li>- Așteptările clienților legate de produse /servicii</li> <li>- Așteptările clienților legate de modul în care sunt tratați/serviți</li> <li>- Așteptările clienților legate de preț</li> </ul> <p><b>3 Oferirea de asistență clienților</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicarea cu clienții</li> <li>- Ascultarea activă</li> <li>- Solicitarea de feedback</li> </ul> <p><b>4 Demonstrarea caracteristicilor produsului</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prezentare de deschidere,</li> </ul>	<p>Teorie: Expunere Prelegere Dezbatere</p> <p>Practica : Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice</p> <p>Teorie: Expunere Prelegere Dezbatere</p> <p>Practica : Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice</p> <p>Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere</p> <p>Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice</p> <p>Teorie: Expunere,</p>	<p>Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop</p> <p>Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator</p> <p>Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator</p> <p>Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator</p> <p>Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator</p> <p>Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart</p> <p>Suport de curs Flipchart</p>	<p>Capacitatea de a identifica și de a folosi în procesul de vânzare elemente bazate pe comportamentul clienților</p> <p>Capacitatea de a identifica și analiza nevoile/așteptările clienților</p> <p>Capacitatea de a oferi asistență adecvată clienților în vederea efectuării cumpărăturilor</p> <p>Capacitatea de a prezenta convingător</p>
---	--	--	--	--	--

### MODULUL III Efectuarea vânzărilor și asigurarea serviciilor postvânzare

Durata (în ore de pregătire)

Total : 108 ore, din care: - pregătire teoretică 36 ore  
- instruire practică 72 ore

NR. crt.	COMPETENTE SPECIFICE	CONTINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE ACTIVITATE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE PERFORMANȚA
1	2	3	4	5	6
1	Realizarea vânzărilor	<p>Realizarea vânzărilor</p> <p><b>1 Pregătirea comenzilor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- menținerea integrității produsului;</li> <li>- verificarea termenelor de valabilitate;</li> <li>- prevenirea deteriorărilor, furturilor și deturnărilor;</li> <li>- eliminarea efectelor nefaste ale căldurii, frigului, luminii, umidității și a oricărui factor de mediu susceptibil să afecteze calitatea produselor</li> <li>- protejarea produselor supuse unor condiții speciale de păstrare prin ambalare adecvată și semnalarea acestora;</li> <li>- respectarea reglementărilor specifice anumitor produse</li> </ul> <p><b>2 Metode de vânzare, conținut, caracteristici, avantaje și dezavantaje</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vânzarea în cadrul spațiilor comerciale</li> <li>- Vânzarea la distanță</li> <li>- Vânzarea directă</li> </ul>	<p>Teorie:</p> <p>Expunere Prelegere Dezbateri</p> <p>Practica :</p> <p>Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice în magazine</p> <p>Teorie:</p> <p>Prelegere Expunere Dezbateri</p> <p>Practica :</p> <p>Exemplificare Dezbateri Aplicații practice</p>	<p>Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop</p> <p>Suport de curs Flipchart Calculator / Laptop</p> <p>Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop</p>	<p>Pregătirea adecvată a produselor care urmează să fie vândute</p> <p>Înșușirea principalelor metode de vânzare</p>

**MODULUL III Efectuarea vânzărilor și asigurarea serviciilor postvânzare**

2	Asigurarea de servicii post vânzare .	<p>Servicii postvânzare pentru clienți</p> <p><b>1 Oferirea de servicii de post-vânzare clienților</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notiuena de servicii postvânzare</li> <li>- Tipuri de servicii postvânzare ( livrare, instalare la domiciliu;</li> <li>- garantie, service, piese de schimb;etc)</li> <li>- Efectele prestatiiilor postvânzare de calitate</li> </ul> <p><b>2 Procesarea rambursărilor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Politica de retur</li> <li>- Formularul de retur</li> <li>- Expedierea comenzii de retur</li> <li>- Restituirea contravalorii produsului / produselor returnat/(e),</li> <li>- Politica de schimb</li> </ul>	<p>Teorie: Expunere Prelegere Dezbatere</p> <p>Practica : Discuții de grup Studii de caz Aplicații Practice</p> <p>Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere</p> <p>Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice</p>	<p>Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop</p> <p>Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop</p> <p>Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop</p> <p>Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop</p>	<p>Înțelegerea necesității oferirii unor servicii postvânzare corespunzătoare</p> <p>Capacitatea de a efectua procesarea rambursării produselor</p>
---	---------------------------------------	--	---	---	---

		<p><b>3 Vânzarea cu preț redus, conținut, caracteristici, avantaje și dezavantaje</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vânzări de lichidare;</li> <li>- vânzări de soldare;</li> <li>- vânzări efectuate în structuri de vânzare denumite magazine de fabrică sau depozit de fabrică;</li> <li>- vânzări promoționale;</li> <li>- vânzări ale produselor care într-o perioadă de 3 luni de la aprovizionare nu au fost vândute;</li> <li>- vânzări accelerate</li> </ul> <p><b>4 Alte forme de vânzare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Loteria publicitară</li> <li>- Vânzarea cu prime</li> <li>- Vânzarea forțată</li> </ul> <p><b>5 Soluționarea comenzilor pentru produse care nu mai sunt disponibile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informarea cu privire la produse alternative de calitate și valoare egale sau superioare, care pot fi comandate</li> <li>- Rambursarea sumelor de bani plătite de client</li> </ul>	<p>Teorie:</p> <p>Expunere, Prelegere Dezbatere</p> <p>Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice</p> <p>Teorie:</p> <p>Expunere, Prelegere Dezbatere Suport de curs</p> <p>Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice</p> <p>Teorie:</p> <p>Expunere, Prelegere Dezbatere</p> <p>Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice</p>	<p>Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart</p> <p>Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart</p> <p>Computer Videoproiector Flipchart</p> <p>Suport de curs Flipchart Calculator</p> <p>Suport de curs Videoproiector Flipchart Calculator</p> <p>Suport de curs Flipchart Calculator</p>	<p>Însușirea metodelor de vânzare cu preț redus</p> <p>Însușirea metodelor de vânzare particulare</p> <p>Capacitatea de a soluționa comenzile pentru produse care nu mai sunt disponibile</p>
--	--	--	---	--	---



## MODULUL IV Monitorizarea comenzilor și stocurilor și întocmirea documentelor de evidență

Durata (în ore de pregătire)

Total : 72 ore, din care: - pregătire teoretică 24 ore  
- instruire practică 48 ore

NR. crt.	COMPETENTE SPECIFICE	CONTINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE ACTIVITATE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE INVATARE	CRITERII DE PERFORMANTA
1	2	3	4	5	6
1	Monitorizarea comenzilor și a cantitatii stocurilor	<b>Monitorizarea comenzilor și a stocurilor</b> - Softuri de monitorizare a comenzilor - Softuri de monitorizare a Stocurilor	Teorie: Expunere Prelegere Dezbateri  Practica : Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice în magazine	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator  Suport de curs Calculator / Softuri de monitorizare a comenzilor și stocurilor	Capacitatea de a utiliza softurile de monitorizare a comenzilor și a stocurilor
2	Întocmirea documentelor de evidență a achizițiilor și vânzărilor	Întocmirea documentelor de evidență a achizițiilor și vânzărilor <b>Documente specifice</b> - Întocmirea documentelor de evidență a vânzării - Întocmirea documentelor de evidență a achizițiilor - Efectuarea inventariilor	Teorie: Prelegere Expunere Dezbateri  Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice în magazine	Suport de curs Flipchart Calculator Tipizate diverse  Suport de curs Flipchart Calculator Tipizate diverse	Corectitudinea întocmirii documentelor de evidență a achizițiilor și vânzărilor

## MODULUL V Relația cu furnizorii

Durata (în ore de pregătire)

Total : 24 ore, din care: - pregătire teoretică 8 ore  
- instruire practică 16 ore

NR. crt.	COMPETENȚE SPECIFICE	CONTINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE ACTIVITATE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE PERFORMANȚĂ
1	2	3	4	5	6
1	Menținerea relațiilor cu furnizorii	<p><b>Managementul relațiilor cu furnizorii</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tehnici de selectare a furnizorilor</li> <li>- Elemente cheie ale relațiilor cu furnizorii</li> <li>- Evenimente care pot să apară în relațiile cu furnizorii</li> <li>- Rezolvarea neînțelegerilor</li> </ul>	<p>Teorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Expunere</li> <li>Prelegere</li> <li>Dezbateri</li> </ul> <p>Practica :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Discuții de grup</li> <li>Studii de caz</li> <li>Aplicații practice</li> </ul>	<p>Suport de curs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Flipchart</li> <li>Videoproiector</li> <li>Calculator</li> </ul> <p>Suport de curs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Calculator /</li> <li>Videoproiector</li> </ul>	Capacitatea de a manageria eficient relațiile cu furnizorii