

**Tabel:**  
**Conceptul desfășurării cursului de instruire**

Denumirea modulului	Obiectivele modulului	Conținutul modulului ( ce vor învăța participanții. Dezagregați conținutul programului din caietul de sarcini)	Metode de instruire utilizate	Resurse	Rezultate obținute la final de instruire	Livrabile	Riscuri de implementare	Recomandări
Modulul 1. VÂNZĂRI CU REZULTAT	Dezvoltarea abilităților de vânzare eficiente Înțelegerea și aplicarea ciclului de vânzare Identificarea și satisfacerea nevoilor clienților Creșterea vânzărilor	Introducere în domeniul vânzărilor Ciclul procesului de vânzare (prospectare, contact, identificare nevoi, tehnici de ascultare și întrebări, prezentare produs, gestionarea obiecțiilor) Modalități de lucru cu obiecțiile Erori frecvente în vânzări Încheierea procesului de vânzare Servicii post-vânzare Pâlnia vânzărilor Modele și strategii de vânzări - Promovarea mărcii - Studierea și rezolvarea de situații diverse	Prezentare Exerciții practice Studiu de caz Simulare Joc de rol	Manual de vânzări Ghiduri de aplicare a strategiilor de vânzare Studii de caz Prezentari	Abilitatea de a prospecta clienți și de a stabili contactul Cunoștințe solide despre ciclul de vânzare și tehnicile de prezentare Capacitatea de a identifica și satisface nevoile clienților Abilitatea de a gestiona obiecțiile și de a finaliza vânzarea	Plan de acțiune pentru implementarea strategiilor de vânzare Script de prezentare a produsului/servici ului	Lipsa de experiență în vânzări Dificultăți în identificarea nevoilor clienților - ipsa de motivație a participanților	Adaptarea programului la specificul domeniului de activitate Oferirea de feedback individual Utilizarea de exemple concrete din diverse domenii

Modulul 2. GESTIUNEA FINANCIARĂ A AFACERII	Dezvoltarea abilităților de planificare și control financiar Înțelegerea principiilor de bază ale contabilității și fiscalității Abilitatea de a analiza rapoartele financiare Utilizarea eficientă a resurselor financiare	Planificare financiară (cheltuieli, venituri, cash flow, costuri, prag de rentabilitate) Planificare fiscală (impozite și taxe) - Bugetare - Rapoarte financiare și analiza lor Indicatori de performanță - Relația antreprenor-bancă (servicii de plată, produse de finanțare și investiții)	Prezentare Exerciții practice Studiu de caz Simulare	Manual de gestiune financiară Ghiduri de planificare financiară și fiscală Studii de caz Software de contabilita te	Cunoștințe solide despre principiile de bază ale contabilității și fiscalității Abilitatea de a elabora un plan financiar și un buget Capacitatea de a analiza rapoartele financiare și de a lua decizii financiare eficiente	Plan financiar al afacerii Buget detaliat Proiecții financiare	Lipsa de cunoștințe financiare Dificultăți în interpretarea rapoartelor financiare - Lipsa de resurse financiare	Adaptarea programului la specificul domeniului de activitate Oferirea de feedback individual Utilizarea de exemple concrete din diverse domenii
Modulul 3. E-COMERȚ	Înțelegerea principiilor de bază ale comerțului electronic Dezvoltarea unei afaceri online eficiente Utilizarea platformelor de comerț electronic Implementarea	Esența, caracteristicile și tendențele e-commerce Canale de vânzări online (webshop, marketplace, social media) - Cadrul legal e-commerce - Tipuri de afaceri e-commerce - Funcționarea unei afaceri e-commerce Organizarea proceselor operaționale Trend-uri e-commerce Măsurarea rezultatelor	Prezentare Exerciții practice Studiu de caz Simulare	Manual de e-commer ce Ghiduri de creare a unui magazin online Studii de caz Platforme de e-commer	Cunoștințe solide despre principiile de bază ale e-commerce Abilitatea de a crea și gestiona un magazin online Capacitatea de a	Plan de afaceri pentru o afacere online Magazin online functional Strategii de marketing online	Lipsa de cunoștințe tehnice - Lipsa de resurse financiare - Lipsa de experiență în marketing online	Adaptarea programului la specificul domeniului de activitate Oferirea de feedback individual Utilizarea de exemple concrete din diverse domenii

	strategiilor de marketing online	e-commerce		ce	implementa strategii de marketing online eficiente Plan de afaceri pentru o afacere online			
Modulul 4. MANAGEMENT UL PROCESELOR DE AFACERI	Înțelegerea și optimizarea proceselor de afaceri Implementarea de strategii de management al proceselor Utilizarea instrumentelor de analiză și optimizare a proceselor	Definirea și înțelegerea proceselor de afaceri Cartografierea proceselor de afaceri Strategii de management al proceselor Analiza și măsurarea performanței proceselor Optimizarea proceselor Digitalizarea proceselor de business	Prezentare Exerciții practice Studiu de caz Simulare	Manual de management al proceselor de afaceri Ghiduri de cartografiere și optimizare a proceselor Software de analiză a proceselor	-Cunoștințe solide despre principiile de bază ale managementului proceselor de afaceri Abilitatea de a analiza și optimiza procesele de afaceri - Capacitatea de a implementa strategii de management al proceselor PI an de optimizare a	- Plan de optimizare a proceselor de afaceri - Diagrame de flux ale proceselor - Rapoarte de analiză a performanței	- Lipsa de resurse umane și financiare - Lipsa de implicare a conducerii - Lipsa de cunoștințe tehnice	Adaptarea programului la specificul afacerii Oferirea de asistență individuală Utilizarea de exemple concrete din diverse domenii

					proceselor de afaceri			
Modulul 5. MANAGEMENT UL RESURSELOR UMANE	Dezvoltarea abilităților de management al resurselor umane Implementarea strategiilor de gestionare a resurselor umane eficiente Asigurarea respectării legislației muncii	Managementul resurselor umane în cadrul afacerii Recrutarea corectă - Motivarea și dezvoltarea resurselor umane Prognoza necesarului de personal Evaluarea și managementul performanței Managementul conflictelor Aspecte juridice în managementul resurselor umane	Prezentare Exerciții practice Studiu de caz Simulare	Manual de management al resurselor umane Ghiduri de gestionare a resurselor umane Studii de caz Legislația muncii	Cunoștințe solide despre principiile de bază ale managementului resurselor umane Abilitatea de a elabora și implementa strategii de gestionare a resurselor umane Capacitatea de a rezolva problemele legate de resursele umane Plan de gestionare a resurselor umane	Plan de gestionare a resurselor umane Fișe de post Proceduri de recrutare și evaluare Contracte de muncă	Lipsa de resurse financiare Lipsa de personal calificat Lipsa de implicare a conducerii	Adaptarea programului la specificul domeniului de activitate Oferirea de feedback individual Utilizarea de exemple concrete din diverse domenii