

*Tabel:  
Conceptul desfășurării cursului de instruire*

| Denumirea<br>modulului               | Obiectivele<br>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.<br>VÂNZĂRI CU<br>REZULTAT | <p><b>La nivel de cunoaștere și înțelegere a participantului la curs trebuie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- să definească conceptul procesului de vânzare;</li> <li>- să descrie elementele procesului de vânzare;</li> <li>- să determine piața de desfacere a serviciilor prestate/bunurilor produse;</li> <li>- să cunoască factorii ce condiționează</li> </ul> | <p>1. Introducere în domeniul vânzărilor;</p> <p>2. Ciclul procesului de vânzare:</p> <p>2.1. Prospectarea;</p> <p>2.2. Stabilirea contactului cu clienții;</p> <p>2.3. Identificarea necesităților;</p> <p>2.4. Tehnologiile de construire corectă a întrebărilor;</p> <p>2.5. Tehnicile de ascultare a clienților;</p> <p>2.6. Oferta și prezentarea produsului;</p> <p>2.7. Lucrul cu obiecțiile;</p> | <p>Prezentări PPT,</p> <p>Exerciții practice,</p> <p>Simulări,</p> <p>Studii de caz,</p> <p>Brain-storming,</p> <p>Prezentări de grup,</p> <p>Exerciții, business,</p> <p>Games,</p> <p>Fișe de evaluare,</p> <p>Mini-prelegere,</p> | <p>Traineri, sală pentru desfășurarea instruirilor, resurse tehnice, calculatoare, cabluri, proiector, flipchart, hîrtie pentru flipchart, hîrtie A4, telefon, echipament audio, acces la internet, prezentare Power Point...</p> | <p>La finele modulului participanții vor cunoaște:</p> <p>1. Metode de creștere a vânzărilor serviciilor prestate/bunurilor produse.</p> <p>2. Metode de menținere și creștere a cotelor pe piața de desfacere.</p> <p>3. Să analizeze preferințele consumatorilor, pentru ca ulterior să ofere servicii și bunuri solicitate de către consumatori.</p> | <p>Pe durata instruirii, participanții vor primi toate materialele necesare pentru studiu. Astfel, la finalizarea modulului aceștia vor recepționa prezentările formatorilor în format Power Point, diferite materiale adăugătoare și necesare instruirii din partea formatorilor.</p> <p>La începutul instruirii participanții vor primi un chestionar pre-instruire, iar la</p> | <p>Deconectarea energiei electrice (situație ce nu depinde de noi); îmbolnăvirea formatorilor, lipsa interesului participanților de a studia, ...</p> | <p>Grupele ce urmează a fi instruite să fie formate dintr-un număr nu mai mare de 70 de persoane, deoarece este dificil și pentru prestatorul de serviciu, și pentru formatori, dar și pentru participanți;</p> <p>Participanții să fie organizați și responsabili;</p> <p>Oferirea de feedback individual,</p> <p>Stimularea creativității participanților,</p> <p>Oferirea de exemple concrete din diverse domenii...</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                         |  |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <p>creșterea vânzărilor.</p> <p><b>La nivel de aplicare:</b></p> <p>- să aplice marketingul în promovarea mărcii comerciale</p> <p>pe piețele internaționale;</p> <p>- să stabilească indicatori ai vânzărilor pentru a înregistra o creștere a veniturilor din vânzări într-o perioadă specifică, comparativ cu perioada anterioară sau cu obiectivele stabilite;</p> <p>- să stabilească indicatori cheie de performanță (KPI-uri) relevanți pentru a urmări și evalua succesul în atingerea</p> | <p>3. Modalități de lucru cu obiectivele;</p> <p>4. Erori des întâlnite în procesul de lucru al specialiștilor în vânzări</p> <p>4.1. Încheierea procesului de vânzare;</p> <p>4.2. Serviciile post vânzare;</p> <p>5. Pălmia vânzărilor;</p> <p>6. Modele și strategii de vânzări;</p> <p>7. Marca comercială – importanța ei și cum o promovăm pe piețele internaționale.</p> <p>8. Studiarea și lucrul cu diverse situații de numerar, contul de profit și pierderi, bilanțul contabil);</p> <p>4.2. Analiza și interpretarea datelor financiare;</p> <p>4.3. Analiza profitabilității, solvabilității și lichidității;</p> <p>4.4. Decizii financiare manageriale.</p> | <p>Discuție ghidată,</p> <p>Activitate individuală.</p> |  | <p>4. Aplicare a inovațiilor în procesul de vânzări.</p> <p>5. Să cunoască și să elaboreze o strategie de vânzare a serviciilor prestate sau bunurilor produse.</p> | <p>finisarea cursului aceștia vor recepționa un alt chestionar post-instruire, pe care le vor completa. La fel participanții vor recepționa din partea formatorilor diferite tabele ce vo trebui să le completeze...</p> |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
|  | <p>obiectivelor de vânzări;</p> <p>- să aplice inovațiile în domeniul vânzărilor.</p> <p><b>La nivel de integrare:</b></p> <p>- Să identifice obstacolele specifice procesului de vânzare și să le îndepărteze pentru a îmbunătăți eficiența și eficacitatea acestuia.</p> |  |  |  |  |  |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|