

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
Esență, Caracteristici și Tendințe în E-Comerț	Familiarizarea participanților cu fundamentele e-comerțului. Identificarea tendențelor actuale și emergente și impactul acestora pe piața din Republica Moldova. Înțelegerea rolului	Evoluția e- comerțului: De la origini la prezent. Caracteristicile distinctive ale e- comerțului în diverse piețe, cu accent pe piața locală. Tendințe globale și impactul acestora asupra strategiilor de e-comerț.	Prezentări interactive și discuții ghidate. Studii de caz din viața reală și analize comparative. Sesiuni de brainstorming pentru anticiparea viitoarelor tendințe.	Slide-uri și materiale multimedia. Acces la rapoarte de piață și instrumente de analiză. Platforme de e- learning pentru acces la resurse și materiale suplimentare.	Înțelegere aprofundată a dinamicii e- comerțului. Capacitatea de a analiza și anticipa tendințele. Competențe în evaluarea impactului tehnologic asupra e- comerțului.	Raport personal de analiză a tendențelor în e- comerț. Plan de acțiune pentru implementarea tendențelor în propria afacere.	Dificultatea de a ține pasul cu schimbările rapide de tendințe. Riscul adoptării unor tendințe care nu se aliniază cu obiectivele afacerii.	Urmărirea continuă a tendențelor și participarea la webinare și conferințe de profil. Consultarea periodică cu experți în digital marketing pentru a asigura alinieră strategiilor cu cele mai bune practici actuale.

	tehnologiei în evoluția e-comerțului.	Studii de caz din Republica Moldova care evidențiază succesul în e-comerț.	Utilizarea unor instrumente de analiză de piață pentru sesiuni practice.					
Strategii Eficiente pentru Canalele de Vânzări Online	Explorarea și compararea diferitelor canale de vânzări online (webshop, marketplace, social media). Înțelegerea avantajelor și limitărilor fiecărui canal în parte. Dezvoltarea abilităților de a crea strategii optimizate pentru fiecare canal de vânzări online.	Caracteristici esențiale ale webshop-urilor, marketplace-urilor și social media. Tehnici de optimizare a listărilor de produse și a prezenței brandului online. Analiza și aplicarea celor mai eficiente strategii de vânzare pentru fiecare tip de canal. Managementul reputației online și strategii de	Ateliere interactive pentru configurarea și optimizarea paginilor de vânzare. Simulări de strategii de marketing și vânzări în cadrul marketplace-urilor. Exerciții practice pe cazuri reale de utilizare a social media pentru afaceri.	Cazuri de studiu actualizate din e-comerț. Acces la un set de unelte online pentru analiza și gestionarea canalelor de vânzări. Platforme de e-learning cu tutoriale video și ghiduri pas cu pas.	Capacitatea de a alege și optimiza canalul adecvat de vânzări online pentru produsele sau serviciile oferite. Competențe practice în utilizarea platformelor de vânzare și promovare online. Abilitatea de a crea și implementa campanii de marketing	Un plan de marketing personalizat pentru cel puțin un canal de vânzare online. Analiza și propuneri de îmbunătățire a unei prezențe online existente a unei afaceri.	Suprasaturarea canalelor de vânzare și dificultatea de a ieși în evidență într-o piață competitivă. Riscul de a nu se adapta rapid la schimbările algoritmilor platformelor sociale și de marketplace.	Continuarea educației și actualizarea cunoștințelor în domeniul digital marketingului. Utilizarea feedback-ului clienților și a datelor analitice pentru ajustarea continuă a strategiilor de vânzări.

		angajament al clienților.			digital pentru diverse canale.			
Legislația și Conformitatea în E-Comerț	Înțelegerea profundă a cadrului legal ce reglementează e-comerțul, atât la nivel național, cât și internațional. Identificarea obligațiilor legale și a celor mai bune practici pentru a opera un magazin online în deplină legalitate. Creșterea conștientizării importanței protecției datelor și securității	Cadrul legislativ specific e-comerțului în Republica Moldova. Aspecte internaționale ale legii e-comerțului, incluzând GDPR pentru clienții europeni. Riscuri legale și modul de abordare a acestora în comerțul electronic.	Prezentări și discuții interactive cu experți în dreptul IT și e-comerț. Analize de caz și jocuri de rol pentru înțelegerea aplicației practice a legii. Workshop-uri de elaborare a documentelor legale și a politicilor de conformitate.	Materiale juridice actualizate, inclusiv legislație și studii de caz. Checklist-uri și template-uri pentru auditul legal al unei afaceri online. Acces la o platformă de e-learning cu resurse și ghiduri legale suplimentare.	Abilitatea de a naviga în cadrul legal al e-comerțului și de a implementa politicile de conformitate. Înțelegerea impactului legislației asupra deciziilor de afaceri în e-comerț. Capacitatea de a evita capcanele legale și de a menține afacerea în siguranță din	Un audit legal al propriului magazin online sau al unui plan de afaceri propus. Un set de politici de conformitate personalizate pentru activitatea de e-comerț.	Complexitatea și dinamica schimbărilor în legislație. Posibilitatea de interpretare greșită a legislației fără consultanță juridică specializată.	Întâlniri periodice cu consilieri juridici pentru actualizări legale și consultanță. Implementarea unui sistem de monitorizare pentru a urmări schimbările legislative relevante pentru e-comerț.

	tranzacțiilor online.				punct de vedere juridic.			
Modele de Afaceri în E-Comerț: Explorare și Strategie	Recunoașterea și înțelegerea diferitelor modele de afaceri online și a factorilor care contribuie la succesul lor. Evaluarea critică a modelelor de afaceri și aplicarea lor în contextul pieței din Republica Moldova. Dezvoltarea unui plan de afaceri robust, adaptat pentru e-comerț.	Prezentarea modelelor de afaceri B2C, B2B, C2C, dropshipping, și alte modele emergente. Avantajele și provocările asociate cu fiecare model de afacere online. Studii de caz specifice care ilustrează implementarea reușită a diferitelor modele în e-comerț.	Sesiuni interactive de brainstorming și discuții pentru alegerea modelului potrivit. Jocuri de rol și simulări pentru înțelegerea deciziilor strategice în diferite modele de afaceri. Workshop-uri pentru elaborarea planurilor de afaceri și strategii de implementare.	Slide-uri detaliate și materiale suplimentare pentru fiecare model de afacere. Acces la baze de date cu exemple reale și analize de piață. Instrumente digitale și software-uri pentru planificarea afacerilor.	Cunoașterea aprofundată a fiecărui model de afacere și a aplicabilității acestora. Abilitatea de a analiza și alege modelul de afacere potrivit pentru obiectivele individuale. Crearea unui plan de afaceri detaliat și realist, gata de implementare.	Un plan de afaceri detaliat, corespunzător modelului ales. Analiza SWOT pentru modelul de afacere selectat.	Alegerea unui model de afacere care nu se potrivește cu piața sau cu resursele disponibile. Rigiditatea în planificare care poate împiedica adaptarea la schimbările de piață.	Revizuirea și actualizarea periodică a planului de afaceri în funcție de evoluția pieței. Consiliere continuă cu experți în e-comerț pentru a asigura alinierea cu practicile de succes actuale.

Operațiuni și Management în E-Comerț	Înțelegerea proceselor de bază și operaționale esențiale în gestionarea unei afaceri de e-comerț. Dezvoltarea abilităților de a construi și menține o platformă de e-comerț eficientă. Cunoașterea tehnicilor de optimizare a experienței clientului și a proceselor de backend.	Structura operațională a unui e-comerț: platformă, logistică, plăți, securitatea datelor și serviciul clienți. Best practices în gestionarea conținutului, inventarului și a relațiilor cu clienții. Tehnici și unelte pentru optimizarea proceselor și creșterea ratei de conversie.	Ateliere practice și simulări ale operațiunilor de zi cu zi ale unui e-comerț. Analize de caz și discuții de grup despre gestionarea provocărilor operaționale. Exerciții interactive de utilizare a platformelor e-commerce și a instrumentelor de management.	Tutoriale video și materiale ilustrative pentru utilizarea platformelor e-commerce populare. Documentație tehnică și ghiduri pentru setarea și securizarea proceselor online. Acces la forumuri și grupuri de discuții pentru suport și schimb de experiență.	Abilități practice în configurarea și administrarea unui magazin online. Cunoașterea măsurilor de securitate necesare pentru protejarea datelor și tranzacțiilor. Abilitatea de a implementa o strategie de management a conținutului și a relațiilor cu clienții.	Un plan de operațiuni personalizat pentru gestionarea unui e-comerț. Un set de proceduri pentru managementul conținutului, inventarului și serviciului clienți.	Eșecul în menținerea securității datelor și a informațiilor confidențiale ale clienților. Subestimarea importanței experienței utilizatorului în designul și funcționalitatea magazinului online.	Monitorizarea constantă a performanței platformei și a feedback-ului clienților pentru îmbunătățiri continue. Actualizarea periodică a cunoștințelor tehnice și a competențelor în domeniul e-comerț.
Gestiunea Avansată a Proceselor Operaționale în E-Comerț	Înșușirea unui set de competențe practice pentru organizarea și gestionarea	Crearea și gestionarea ofertelor atractive într-un magazin online.	Sesiuni interactive și studii de caz pentru gestionarea proceselor	Platforme software și instrumente pentru practica de gestionare a	Abilitatea de a implementa o strategie operațională coerentă și eficientă	Un plan operațional detaliat pentru îmbunătățirea sau lansarea unei	Complexitatea integrării eficiente a tuturor proceselor	Evaluări periodice ale proceselor pentru a identifica și

	proceselor operaționale ale unui e-comerț. Înțelegerea impactului managementului operațional asupra succesului general al afacerii de e-comerț. Implementarea de strategii pentru optimizarea ofertei, marketingului, logisticii, plăților și relațiilor cu clienții.	Strategii eficiente pentru marketing digital și promovarea produselor. Optimizarea proceselor logistice, de la gestiunea inventarului la expediții și returnări. Gestionarea eficientă a sistemelor de plăți și a relațiilor cu clienții. Îmbunătățirea securității tranzacțiilor și protecția datelor personale ale clienților.	logistice și de marketing. Role-playing și simulări pentru rezolvarea provocărilor operaționale. Utilizarea software-urilor de e-commerce pentru înțelegerea proceselor de plăți și CRM.	proceselor operaționale. Materiale didactice, cum ar fi ghiduri de bune practici, checklist-uri și template-uri. Resurse pentru autoeducație și acces la comunități de suport online.	pentru un magazin online. Competențe în utilizarea instrumentelor digitale pentru managementul operațional. Cunoștințe pentru a lua decizii bine informate privind toate aspectele operaționale ale e-comerțului.	afaceri de e-comerț. Analize și rapoarte pe baza simulărilor și exercițiilor practic efectuate în timpul modulului.	operaționale în e-comerț. Riscul de eroare în gestionarea datelor și a tranzacțiilor datorită unei înțelegeri insuficiente a sistemelor de plăți și a politicilor de securitate.	aborda rapid problemele. Formare continuă în noile tehnologii și metode de securitate pentru a rămâne competitivi și conformi standardelor industriei.
Inteligența Artificială în E-Comerț	1. Familiarizarea participanților cu aplicațiile concrete ale AI în e-commerce. 2. Înțelegerea modului în care	● Ce este AI și cum influențează industria de e-commerce? ● Automatizarea proceselor: recomandări de	Prezentări interactive și demo-uri live Exerciții practice cu instrumente AI Studiu de caz cu	Acces la tool-uri demo de AI Ghiduri video pentru utilizarea ChatGPT, Notion AI și alte	● Înțelegere clară a beneficiilor AI în e-commerce ● Abilitatea de a selecta și integra tool-uri	Plan de implementare AI într-un proces e-commerce Fișă de evaluare a nevoilor AI	● Utilizarea greșită sau superficială a AI, fără aliniere la obiectivele de afaceri ● Costuri ascunse pentru tool-uri	Implementare graduală și testare în etape ● Participarea la cursuri avansate sau comunități de practică AI

	AI poate optimiza vânzările, logistica și experiența clientului. 3. Dezvoltarea unei gândiri strategice în utilizarea AI pentru creșterea competitivității.	produse, chatbots, asistență post-vânzare. ● Personalizarea experienței utilizatorului prin analiză de date comportamentale. ● AI în logistică și managementul stocurilor. ● Introducere în utilizarea unor instrumente AI low-code (ex: ChatGPT, Midjourney, Notion AI). ● Studii de caz: aplicații AI în afaceri mici și mijlocii.	analiză colaborativă Sesiuni de întrebări și brainstorming cu exemple concrete	aplicații Materiale PDF cu exemple de fluxuri automatizate Template-uri pentru implementarea de soluții AI în propriul magazin online	AI pentru vânzări, suport sau analiză ● Elaborarea unui plan de automatizare cu ajutorul AI pentru o afacere proprie sau client	pentru magazinul participantului	premium sau lipsa de compatibilitate cu sistemele existente ● Teamă de înlocuire umană sau lipsa culturii digitale în echipă	● Colaborarea cu consultanți AI în fazele inițiale de integrare
--	---	--	--	--	--	---	---	---