

# Foaie de lucru – Modulul III: Inițierea în managementul vânzărilor

---

Această foaie de lucru este destinată desfășurării online și conține doar exerciții, exemple și spații pentru completare. Durata totală: 3 ore.

**Nume cursant:** \_\_\_\_\_

## 1 – Comerț și vânzări

- **Timp alocat:** 20 min lucru individual + 10 min discuție

Exercițiu: Scrieți 3 exemple de forme de comerț pe care le folosiți zilnic (ex: supermarket, marketplace online, chioșc).

Spațiu pentru răspunsuri: .....  
.....  
.....

Exemplu de discuție: De ce a devenit vânzarea online dominantă în ultimii ani?

## 2 – Funcțiile vânzărilor (Planificare; Oganizare; Recrutare; Motivare; Conducere și comunicare; Control și evaluare; Dezvoltarea relațiilor cu clienții )

- **Timp alocat:** 20 min lucru individual + 10 min discuție

Exercițiu: Caz simplu – o brutărie vrea să-și crească vânzările. Identificați în grup ce funcții care ar trebui să dezvolte.

Spațiu pentru răspunsuri: .....  
.....  
.....

Exemplu: Funcția de depozitare → cum se păstrează pâinea proaspătă pentru client.

### 3 – Forme de vânzare

- **Timp alocat:** 20 min lucru individual + 10 min discuție

Exercițiu: Fiecare participant își alege o formă de vânzare (ridicată, amănuntul, online) și trebuie să prezinte cel puțin 2 avantaje pentru forma de comerț aleasă în detrimentul celorlalte metode de vânzare.

Spațiu pentru răspunsuri: .....

.....

.....

Exemplu: Vânzare online → Amazon, eMAG; avantaj: acces 24/7, dezavantaj: returnări complicate.

### 4 – Procesul de vânzare & tipuri de clienți

- **Timp alocat:** 20 min lucru individual + 10 min discuție

Exercițiu: Alegeți un tip de client (impulsiv/sceptic/rațional), și încercați în 5 minute să finalizați vânzarea.

Spațiu pentru notițe: .....

.....

.....

Exemplu: Clientul sceptic: „De ce produsul tău e mai bun decât la concurență?”

### 5 – Planificare și obiective SMART (Specific; Masurabil; Abordabil; Relevant; Incadrat în timp)

- **Timp alocat:** 20 min lucru individual + 10 min discuție

Exercițiu: Fiecare participant scrie un obiectiv SMART pentru propria afacere/proiect.

Spațiu pentru răspunsuri: .....

.....

.....

Exemplu: „Vreau să cresc vânzările online cu 15% în următoarele 3 luni prin campanii Facebook Ads.”

## 6 – Etică, protecția consumatorilor și concluzii

- **Timp alocat:** 20 min lucru individual + 10 min discuție

Exercițiu: Scenariu: clientul cere retur la un produs folosit sau firma întârzie livrarea. Cum reacționați etic și legal?

Spațiu pentru răspunsuri: .....

.....

.....

Exemplu: Clientul cere banii înapoi pentru un blender defect → soluție: înlocuire sau restituire.