



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

„Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”

**Standard ocupațional
LUCRĂTOR COMERCIAL
COD COR 522303**

dezvoltat în cadrul proiectului
”Creșterea capacității administrative a ANC și MMJS
prin sistematizare și simplificare legislativă în domeniul calificărilor”
SIPOCA 129872

Inițiator/Autori:

Avant Consulting SRL
Ștefan Bădescu
Trifu Liliana Karina
Sârghe Cornelia

Data elaborării:

28.10.2020 – 27.04.2021

Verificare profesională:

Udrea Constantin

Data verificării:

20.02.2021; 27.04.2021

Avizare:

Asociația pentru Dezvoltare și Alternativă Asistată – DAA

Data avizării:

15.03.2021; 28.04.2021

Validare documentație:

Asociația Națională a Comitetelor Sectoriale din România
Președinte – Doru Puiu
Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante
Președinte – Dragoș Răducan

Data validării sectoriale:

29.04.2021

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 229/09.06.2021.

Nr. RS – 19/09.06.2021



AUTORITATEA
NAȚIONALĂ
PENTRU
CALIFICĂRI



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A – CERINȚELE PIETEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

Lucrător comercial – COR 522303

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Trade worker

3. Activități și Competențe

3.1. Activități specifice ocupației

- Efectuează lucrări de curățenie și întreținere în vederea începerii activității și pregătește punctul de vânzare în vederea închiderii activității;
- Pregătește echipamentele, mărfurile și documentele în vederea desfășurării activității;
- Menține aspectul estetic și promovează imaginea punctului de vânzare;
- Aplică prevederile legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă în activitatea desfășurată;
- Aplică prevederile normelor de igienă, sanitar-veterinare și de protecția mediului în activitatea desfășurată.
- Vinde produsele/serviciile, completează formele de plată și încasează valoarea acestora;
- Ambalează și livrează produsele vândute;
- Întocmește și raportează situația vânzărilor
- Întocmește documentele de evidență a achizițiilor ;
- Oferă asistență clienților privind selectarea produselor;
- Demonstrează clienților caracteristicile produselor;
- Menține bune relații cu clienții;
- Oferă servicii de post-vânzare clienților;
- Previne furturile din magazin;
- Pregătește comenzile pentru clienți
- Procesează rambursarea produselor ;
- Monitorizează situația comenzilor și a stocurilor
- Asigură stocarea produselor în condiții de siguranță;
- Organizează prezentarea produselor;
- Menține relațiile cu furnizorii de bunuri și de servicii;
- Aplică normele de calitate în domeniul său de activitate;

3.2. Competențe

1. Aplicarea legislației în vigoare privind sănătatea și securitatea în muncă, apărarea împotriva incendiilor și pentru situații de urgență
2. Aplicarea cerințelor legale specifice profesiei
3. Oferirea de asistență clienților cu privire la selectarea produselor, caracteristicile și funcționarea acestora
4. Identificarea și menținerea relației cu clienții
5. Realizarea vânzărilor
6. Asigurarea de servicii de post-vânzare
7. Monitorizarea comenzilor și a cantității stocurilor
8. Organizarea expunerii produselor
9. Întocmirea documentelor de evidență a achizițiilor și vânzărilor
10. Menținerea relațiilor cu furnizorii

4. Niveluri de calificare:

4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC)

2

4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF)

2

4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional)

2

5. Acces la altă/alte ocupație/ocupații cuprinsă/ cuprinse în COR

Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competente

522101- Vânzător

522305 - Vânzător de produse naturiste

524301 - Vânzător la domiciliul clientului pe baza de comanda

6. Informații suplimentare

Nu este cazul

SECȚIUNEA B - CERINȚE PENTRU EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

1. Informații despre programul de educație și formare profesională

1.1. Cerințe specifice de acces la program:

1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

Nu este cazul.

1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

Niveluri de studii:

- Învățământ primar
- Învățământ gimnazial
- Învățământ general obligatoriu
- Învățământ profesional prin școli profesionale
- Învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat
- Învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat
- Învățământ postliceal
- Învățământ superior cu diplomă de licență
- Învățământ superior cu diplomă de master

1.1.3. Alte studii necesare:

Nu este cazul

1.1.4. Cerințe speciale:

Adeverință medic de familie: apt pentru practicarea ocupației

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore

din care :

360

-

120

teorie:

240

practică:

2.2. Planul de pregătire (anexa nr. 1 la prezentul standard ocupațional)

2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa nr. 2 la prezentul standard ocupațional)

2.4. Echipamente/utilaje/programe software etc. necesare pregătirii teoretice și practice

Echipamente didactice: PC, ecran de proiecție, flipchart, literatură de specialitate, suporturi de curs, tipizate de bibliotecă

Echipamente IT: PC/laptop și accesorii, tastatură, mouse, videoproiector etc.

Programe software: case de marcat și cititor cu cod de bare, programe de editare text, programe de prelucrare a datelor, Conexiune la Internet

Consumabile și accesorii: dosare, mape, rechizite, hârtie pentru scris, etc

2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori și instructori/preparatori formare

Pot funcționa ca formatori ,persoanele care îndeplinesc calitatea de formator și cumulativ următoarele cerințe

- să fie specialiști cu studii superioare ;
- să fie certificați conform reglementărilor în vigoare privind calitatea de formator;
- să aibă minim 2 ani experiență în domeniul comercial

Pot funcționa ca instructori /preparatori formare persoanele care îndeplinesc condițiile legale privind calitatea de instructor/preparator formare și cumulativ următoarele cerințe

- certificat de calificare profesională în domeniul de activitate al programului de formare
- certificat de absolvire/certificat de competențe pentru ocupația instructor/preparator formare/maistru instructor sau adeverință de atestare a calității de cadru didactic

2.6 Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru evaluatorii de competențe profesionale

Evaluatorii de competențe profesionale trebuie să fie specialiști cu studii superioare, se realizeaza din rândul specialiștilor care au experiență în domeniul evaluării competențelor profesionale de minim 2 ani și să aibă experiență de cel puțin 3 ani în domeniul comercial.

3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional:

3.1. Realizare 2013: Comitetul Sectorial Comerț, Brânză Dănuț – economist Uniunea Națională a Cooperației de Consum – CENTROCOOP; Verificator sectorial: Tanvuia Florentina

Revizuire 2020: SC Avant Consulting SRL: Stefan Bădescu, Trifu Liliana Karina; Sârghe Cornelia
Data elaborării: 28.10.2020 – 27.04.2021

3.2. Verificare profesională: Udrea Constantin

Data verificării: 20.02.2021; 27.04.2021

3.3. Avizare:

Asociație profesională/Instituție de reglementare/Instituție de profil: Asociația pentru Dezvoltare Alternativă Asistată – DAA

Data avizării: 15.03.2021; 28.04.2021

3.4. Validare documentație:

Doru Puiu-președinte Asociația Națională a Comitetelor Sectoriale din România

Dragoș Răducan – președinte Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante

Lorena Mihaela Bondila – expert sectorial Asociația Națională a Comitetelor Sectoriale din România

Data validării: 29.04.2021

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr.229 din data 09.06.2021

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul/Curs	Nr. ore teorie	Nr.ore practică
1	Aplicarea legislației în vigoare privind Sănătatea și securitatea în muncă , Apărarea împotriva incendiilor și pentru Situații de urgență	Contextul social și cadrul normativ al exercitării profesiei	4	8
2	Aplicarea cerințelor legale specifice profesiei		4	8
3	Organizarea expunerii produselor	Activități pre vânzare	12	24
4	Oferirea de asistență clienților cu privire la selectarea produselor, caracteristicile și funcționarea acestora		18	36
5	Identificarea și menținerea relației cu clienții		14	28
6	Realizarea vânzărilor	Efectuarea vânzărilor și asigurarea serviciilor post vânzare	24	48
7	Asigurarea de servicii de post-vânzare		12	24
8	Monitorizarea comenzilor și cantității stocurilor	Monitorizarea comenzilor si stocurilor și întocmirea documentelor de evidență	10	20
9	Întocmirea documentelor de evidență a achizițiilor si vânzărilor		14	28
10	Menținerea relațiilor cu furnizorii	Relația cu furnizorii	8	16
	TOTAL ORE		120	240
	TOTAL GENERAL		360	

PROGRAMA DE PREGĂTIRE
TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

Nr. crt.	Modul/Curs	Disciplină	Conținut tematic	Metode/ Forme de desfășurare	Mijloace de instruire, materiale de învățare	Criterii de evaluare	Nr. ore	
							Teorie	Practică
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Contextul social și cadrul normativ al exercitării profesiei	Reglementari juridice privind Sănătatea și securitatea în muncă , Apărarea împotriva incendiilor și pentru Situații de urgență	T.1 Prevederi ale legislației privind SSM (Legi, Hotărâri de guvern , Norme) - Aplicarea prevederilor legislației în vigoare privind Sănătatea și securitatea în muncă la locul de muncă	Teorie: Prelegere Exemplificare	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop	Capacitatea de a identifica și respecta drepturile și obligațiilor prevăzute în legislația privind Sănătatea și securitatea în muncă	2	
Practica : Exemplificare Dezbateri			Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop		4			
			T.2 Prevederi ale legislației privind (Legi, Hotărâri de guvern , Norme) - Aplicarea prevederilor legislația în vigoare privind	Teorie: Prelegere Exemplificare	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop	Capacitatea de a identifica și respecta drepturile și obligațiilor prevăzute	2	

		apărarea împotriva incendiilor și pentru situații de urgență la locul de muncă	Practica : Exemplificare Dezbateri	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop	în legislația privind apărarea împotriva incendiilor și pentru situații de urgență		4
Reglementari juridice specifice activității lucrătorului comercial	T.1 Prevederi ale legislației generale privind activitatea lucrătorului comercial - Legislația în vigoare privind contabilitatea societăților comerciale ; Aplicarea prevederilor legislației în activitatea lucrătorului comercial	Teorie: Prelegere Exemplificare	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop	Cunoaștere, utilizare și respectare a drepturilor și obligațiilor ce apar în legislația generală privind activitatea lucrătorului comercial	2		
		Practica : Exemplificare Dezbateri	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator / Laptop			4	
	T.2 Prevederi ale legislației specifice privind activitatea lucrătorului comercial - Răspunderea gestionarilor - Normele de igiena, sanitar-veterinare și de protecția mediului. - Aplicarea prevederilor legislației în activitatea lucrătorului comercial	Teorie: Prelegerea Exemplificare a Dezbateri	Suport de curs Flipchart Videoproiector Prezentare Power point Calculator / Laptop	Cunoașterea, utilizare și respectare a drepturilor și obligațiilor prevăzute în legislația specifică privind activitatea lucrătorului comercial	2		
		Practica : Dezbateri Exemplificare Discuții de grup	Suport de curs Flipchart Prezentare Power point Videoproiector Calculator /			4	

					Laptop				
2	Activități pre vânzare	2. Organizarea expunerii produselor	T.1 Plasarea produselor în spațiul magazinului - Produse amplasate pe rafturile inferioare - Produse amplasate pe rafturile din mijloc - Produse amplasate pe rafturile superioare - Afișarea produselor în magazinele on line	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a organiza cu succes expunerea produselor	6		
				Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice în magazine	Suport de curs Flipchart Calculator Rafturi diverse Vitrine			12	
			T.2 Elemente folosite pentru obținerea efectelor dorite - Culoarea - Decorul - Spațiul – dispunerea produselor se face utilizându-se diferite forme de linii. - Lumina – iluminatul Strategii privind expunerea	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart		Capacitatea de a aranja mărfurile pe rafturi în vederea obținerii efectului dorit	6	
				Practică: Discuții de grup	Suport de curs Flipchart Calculator				12

			mărfurilor pe rafturi - Aranjarea mărfurilor în grupe sau aranjarea mărfurilor pe sortimente de mărfuri propuse de un producător - Rafturile trebuie să pară pline - Prezentarea părții din față a ambalajelor.	Studii de caz Aplicații practice în magazine	Rafturi diverse Vitrine			
	2.2 Oferirea de asistență clienților cu privire la selectarea produselor, caracteristicile și funcționarea acestora	T.1 Comportamentul clienților - Importanța cunoașterii comportamentului clienților - Conceptul de comportament al clientului - Factorii care determină comportamentul clientului - Factori individuali (nevoile și motivațiile, personalitatea și imaginea despre sine, stilul de viață, atitudinile și preferințele;) - Factori sociali (familie, grupuri de referință și lideri de opinie, rol și statut social, clase sociale;) - Factori culturali. - Procesul adoptării deciziei de cumpărare	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a identifica și de a folosi în procesul de vânzare elemente bazate pe comportamentul clienților	2		
			Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator				4

		T.2 Identificarea nevoilor/așteptărilor clienților - Conceptul de nevoie/așteptare - Așteptările clienților legate de cum arată magazinul - Așteptările clienților legate de produse/servicii - Așteptările clienților legate de modul în care sunt tratați/serviți - Așteptările clienților legate de preț	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a identifica și analiza nevoile/așteptările clienților	2	
			Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculatoare			4
		T.3 Oferirea de asistență clienților - Comunicarea cu clienții - Ascultarea activă - Solicitarea de feedback	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a oferi asistență adecvată clienților în vederea efectuării cumpărăturilor	6	
			Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculatoare			12
		T.4 Demonstrarea caracteristicilor produsului - prezentare de deschidere, - faza de prezentare detaliată a	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a prezenta convingător caracteristicile produselor vândute	8	

	vânzătorului, companiei și a produselor - încheierea: ambalarea prezentării cu "sentimente umane" - Concluzii						16
2.3 Identificarea și menținerea relației cu clienții	T.1 Metode prin care pot fi ajutați clienții să facă achiziții bune - Informarea clienților - Furnizarea de descrieri calitative și fiabile ale produselor - Oferirea sfaturilor de specialitate, - Oferirea de materiale promoționale - Facilitarea procesul de achiziție	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a identifica și aplica metodele prin care clienții să facă achiziții bune pentru ei	4		
		Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator		8		
	T.2 Menținerea relațiilor cu clienții existenți - Ascultarea opiniilor și plângerilor clienților - Oferirea de recompense	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a menține relațiile bune stabilite cu clienții	6		

3			<ul style="list-style-type: none"> - Crearea programelor de fidelizare - Modalități de a păstra continuu legătura cu clienții 	<p>Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice</p>	<p>Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator</p>			12
			<p>T.3 Garantarea satisfacerii clientului</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestionarea reclamațiilor - Gestionarea gradului de satisfacție a clientului - Prevenirea situațiilor de insatisfacție - Studierea clienților care au fost nemulțumiți; - Acționarea atunci când intervine o problemă de calitate. 	<p>Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri</p>	<p>Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart</p>	<p>Capacitatea de a găsi soluții pentru satisfacerea clienților prin serviciile oferite</p>	4	
				<p>Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice</p>	<p>Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator</p>			8
			<p>Efectuarea vânzărilor și asigurarea serviciilor post vânzare</p>	<p>3.1 Realizarea vânzărilor</p>	<p>T.1 Pregătirea comenzilor</p> <ul style="list-style-type: none"> - menținerea integrității produsului; - verificarea termenelor de valabilitate; - prevenirea deteriorărilor, 	<p>Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri</p>	<p>Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart</p>	<p>Pregătirea adecvată a produselor care urmează să fie vândute</p>

			<p>furturilor și deturnărilor;</p> <ul style="list-style-type: none"> - eliminarea efectelor nefaste ale căldurii, frigului, luminii, umidității și a oricărui factor de mediu susceptibil să afecteze calitatea produselor ; - protejarea produselor supuse unor condiții speciale de păstrare prin ambalare adecvată și semnalarea acestora; - respectarea reglementărilor specifice anumitor produse 	<p>Practică:</p> <p>Discuții de grup</p> <p>Studii de caz</p> <p>Aplicații practice</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Flipchart</p> <p>Videoproiector</p> <p>Calculator</p>			12
		<p>T.2 Metode de vânzare, conținut, caracteristici, avantaje și dezavantaje</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vânzarea în cadrul spațiilor comerciale - Vânzarea la distanță - Vânzarea directă 	<p>Teorie:</p> <p>Expunere,</p> <p>Prelegere</p> <p>Dezbateri</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Computer</p> <p>Videoproiector</p> <p>Flipchart</p>	<p>Înșușirea principalelor metode de vânzare</p>	6		
			<p>Practică:</p> <p>Discuții de grup</p> <p>Studii de caz</p> <p>Aplicații practice</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Flipchart</p> <p>Videoproiector</p> <p>Calculator</p>			12	

			T.3 Vânzarea cu preț redus, conținut, caracteristici, avantaje și dezavantaje - vânzări de lichidare; - vânzări de soldare; - vânzări efectuate în structuri de vânzare denumite magazin de fabrică sau depozit de fabrică; - vânzări promoționale; - vânzări ale produselor care într-o perioadă de 3 luni de la aprovizionare nu au fost vândute; - vânzări accelerate	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Însușirea metodelor de vânzare cu preț redus	4	
			Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator			8	
			T.4 Alte forme de vânzare - Loteria publicitară - Vânzarea cu prime - Vânzarea forțată	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere Suport de curs	Computer Videoproiector Flipchart	Însușirea metodelor de vânzare particulare	2	
			Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Calculator			4	

		<p>T.5 Soluționarea comenzilor pentru produse care nu mai sunt disponibile</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informarea cu privire la produse alternative de calitate și valoare egale sau superioare, care pot fi comandate - Rambursarea sumelor de bani plătite de client 	<p>Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere</p>	<p>Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart</p>	<p>Capacitatea de a soluționa comenzile pentru produse care nu mai sunt disponibile</p>	6	
			<p>Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice</p>	<p>Suport de curs Flipchart Calculator</p>			12
	3.2 Servicii post vânzare pentru clienți	<p>T.1 Oferirea de servicii de post-vânzare clienților</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notiunea de servicii post vânzare - Tipuri de servicii post vânzare (livrare, instalare la domiciliu; - garanție, service, piese de schimb;etc) - Efectele prestațiilor post-vanzare de calitate 	<p>Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere</p>	<p>Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart</p>	<p>Înțelegerea necesității oferirii unor servicii post vânzare corespunzătoare</p>	6	
			<p>Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice</p>	<p>Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator</p>			12
		<p>T.2 Procesarea rambursărilor</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politica de retur - Formularul de retur - Expedierea comenzii de retur 	<p>Teorie: Expunere, Prelegere Dezbatere</p>	<p>Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart</p>	<p>Capacitatea de a efectua procesarea rambursării produselor</p>	6	

			<ul style="list-style-type: none"> - Restituirea contravalorii produsului/produselor returnat/(e), - Politica de schimb 					
				Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Calculator Formulare			12
4	Monitorizarea comenzilor si stocurilor și întocmirea documentelor de evidență	4.1 Monitorizarea comenzilor si a stocurilor	T.1 Monitorizarea comenzilor si a stocurilor	Teorie:	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a utiliza softurile de monitorizare a comenzilor si a stocurilor	10	
				<ul style="list-style-type: none"> - Softuri de monitorizare a comenzilor - Softuri de monitorizare a stocurilor 				
			Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Flipchart Calculator Softuri de monitorizare a comenzilor li stocurilor			20	
		4.2 Întocmirea documetelor de evidența a achizițiilor si vânzărilor	Documente specifice	Teorie:	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Corectitudinea întocmirii documetelor de evidența a achizițiilor si vânzărilor	14	
			<ul style="list-style-type: none"> - Întocmirea documetelor de evidența a vânzarilor - Întocmirea documetelor de 	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri				

			evidența a achizițiilor - Efectuarea inventarierilor					
				Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice în magazine	Suport de curs Flipchart Calculator Tipizate diverse			28
5	Relația cu furnizorii	5.1 Menținerea relațiilor cu furnizorii	T. 1 Managementul relațiilor cu furnizorii - Tehnici de selectare a furnizorilor - Elemente cheie ale relațiilor cu furnizorii - Evenimente care pot să apară în relațiile cu furnizorii - Rezolvarea neînțelegerilor	Teorie: Expunere, Prelegere Dezbateri	Suport de curs Computer Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a manageria eficient relațiile cu furnizorii	8	
				Practică: Discuții de grup Studii de caz Aplicații practice	Suport de curs Computer Videoproiector			16