

## FIȘA DISCIPLINEI

### 1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	UNIVERSITATEA "ARTIFEX" DIN BUCUREȘTI
1.2 Facultatea	MANAGEMENT-MARKETING
1.3 Departamentul	MANAGEMENT-MARKETING
1.4 Domeniul de studii	MANAGEMENT
1.5 Ciclul de studii	LICENȚĂ
1.6 Programul de studii / Calificarea	MANAGEMENT
1.7 Forma de învățământ	IF (Învățământ cu Frecvență)
1.8 Limba de studiu	Română
1.9 Anul universitar	2022- 2023

### 2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	TEHNICI DE VANZARE								
2.2 Codul disciplinei	0221AS2106.2								
2.3 Titularul activităților de curs	Conf. Univ. Dr. MELINCEANU ANCA-MIHAELA								
2.4 Titularul activităților de seminar	Conf. Univ. Dr. MELINCEANU ANCA-MIHAELA								
2.5 Anul de studiu	2	2.6 Semestrul	1	2.7 Tipul de evaluare (E - examen / V - verificare / C - colocviu)	V	2.8 Regimul disciplinei (O - obligatorie, A - opțională, F- facultativă)	A	2.9 Numărul de credite ECTS	5

### 3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână	4	din care:	2	3.3 seminar / laborator	2
		3.2 curs			
3.4 Numărul de săptămâni	14				
3.5 Total ore din planul de învățământ	56	din care:	28	3.7 seminar / laborator	28
		3.6 curs			
<b>Distribuția fondului de timp:</b>					<b>ore</b>
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					20
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					20
Pregătire seminarii / laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					18
Tutoriat					8
Examinări					3
Alte activități: .....					
3.7 Total ore studiu individual				69	
3.8 Total ore pe semestru (număr de credite ECTS × 25 ore)				125	

### 4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	•
4.2 de competențe	•

## 5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 De desfășurare a cursului	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sală de curs dotată cu laptop, acces la internet, videoproiector și tablă;</li> <li>• Studenții se vor prezenta la prelegeri cu telefoanele mobile închise;</li> <li>• Nu va fi acceptată întârzierea studenților la curs.</li> </ul>
5.2 De desfășurare a seminarului / laboratorului	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sală de seminar dotată cu tablă, laptop, videoproiector și acces la internet;</li> <li>• Studenții se vor prezenta la seminarii cu telefoanele mobile închise;</li> <li>• Nu va fi acceptată întârzierea studenților la seminar;</li> <li>• Studenții vor avea la dispoziție diverse materiale didactice.</li> </ul>

## 6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>C3 Elaborarea și implementarea sistemului managerial și a subsistemelor sale (alocarea și realocarea de resurse și activități) <b>(2 puncte de credit)</b></p> <p>C3.2. Explicarea conceptelor de bază și a metodelor specifice sistemului managerial și a subsistemelor sale <b>(1 punct de credit)</b></p> <p>C3.3. Aplicarea principiilor și metodelor de bază pentru eficientizarea sistemului managerial și a subsistemelor sale <b>(1 punct de credit)</b></p> <p>C4. Identificarea, selectarea și utilizarea modalităților de previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare <b>(1 punct de credit)</b></p> <p>C4.3. Aplicarea principiilor și metodelor de bază pentru previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare în organizații <b>(1 punct de credit)</b></p> <p>C6 Utilizarea bazelor de date, informații și cunoștințe în aplicarea metodelor, tehnicilor și procedurilor manageriale <b>(2 puncte de credit)</b></p> <p>C6.3. Aplicarea de metode, tehnici și proceduri pentru utilizarea bazelor de date, informații și cunoștințe în procesul managerial <b>(1 punct de credit)</b></p> <p>C6.4. Selectarea metodelor, tehnicilor și procedurilor pentru utilizarea bazelor de date, informații și cunoștințe în procesul managerial <b>(1 punct de credit)</b></p>
Competențe transversale	

## 7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Dobândirea de cunoștințe cu privire la tehnicile de vânzare și la instrumentele specifice de comunicare necesare rezolvării concrete a problemelor din sfera economică.	
7.2 Obiectivele specifice	Cunoștințe:	<p>R.1.1: Absolventul cunoaște aspectele referitoare la organizarea activității echipei de vânzare;</p> <p>R.1.2: Absolventul identifică etapele procesului de vânzare și metodele și tehnicile prin care se realizează vânzarea;</p> <p>R.1.3: Absolventul este capabil să deosebească metodele și tehnicile de prezentare a produselor, de argumentare și de încheiere a vânzării.</p>
	Aptitudini:	<p>R.1.1: Absolventul utilizează corect instrumentele specifice de recrutare și selecție a personalului de vânzări</p> <p>R.1.2: Absolventul evaluează principalele metode de vânzare și instrumentele specifice de comunicare</p> <p>R.1.3: Absolventul analizează diferite aspecte referitoare la strategia forței de vânzare;</p>

	Responsabilitate și autonomie	R.î.1 Absolventul formulează strategii de imbunatatire a relatiei vanzator-cumparator; R.î.2: Absolventul planifica si rezolva aspecte referitoare la activitatea de vanzare R.î.3: Absolventul implementează strategii de negociere si finalizare a unei vanzari.
--	-------------------------------	--

## 8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare / lucru	Fond de timp	Referinte bibliografice
1. Forta de vanzare	Prezentare interactiva, expunere-dezbatere	2ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 1
2. Organizarea activității forței de vânzare	Prezentare interactiva, expunere-dezbatere	2 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 2
3. Formarea profesională a agenților comerciali	Prezentare interactiva, expunere-dezbatere	2 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 3
4. Remunerarea forțelor de vânzare	Prezentare interactiva, expunere-dezbatere	2 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 4
5. Tipologia vânzărilor	Prezentare interactiva, expunere-dezbatere	2 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 5
6. Etapele procesului de vanzare	Prezentare interactiva, expunere-dezbatere	2 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 6
7. Metode de vânzare	Prezentare interactiva, expunere-dezbatere	2 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 7
8. Tipuri de întrebări folosite în vânzări	Prezentare interactiva, expunere-dezbatere	2 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 8
9. Tehnici de stabilire a unei întâlniri prin telefon	Prezentare interactiva, expunere-dezbatere	2 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 9
10. Tehnici de prezentare in vanzari	Prezentare interactiva, expunere-dezbatere	2 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 10
11. Tehnici de argumentare	Prezentare interactiva, expunere-dezbatere	2 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 11
12. Tehnici de combatere a obiectiilor	Prezentare interactiva, expunere-dezbatere	2 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 12

13. Tehnici de încheiere a unei vânzări	Prezentare interactivă, expunere-dezbatere	2 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 13
14. Tehnici de negociere	Prezentare interactivă, expunere-dezbatere	2 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 14
<b>TOTAL</b>		28 ore	
<b>Bibliografie obligatorie:</b> 1. Anca Teau, <i>Tehnici de vânzare</i> , Editura Pro Universitaria, Bucuresti, 2009			
<b>Bibliografie suplimentară:</b> 1. Jim Blythe, <i>Managementul vanzarilor si al clientilor cheie</i> , Editura Codecs, Bucuresti, 2005.			
2. Marc Corcos, <i>Tehnici de vanzare eficiente</i> , Editura Polirom, Bucuresti, 2008.			
3. Razvan Zaharia, Anca Cruceru, <i>Gestiunea fortelor de vanzare</i> , Editura Uranus, Bucuresti, 2002.			
4. George Butunoiu, <i>Tehnici de vanzare. Curs pentru agentii de vanzari</i> , Editura All, Bucuresti, 1998.			
5. Philip Kotler, <i>Principiile marketingului</i> , Editura Teora, Bucuresti, 1998.			
6. Nido R. Qubein, <i>Profesionist in vanzari</i> , Editura Curtea Veche, Bucuresti, 2006.			
8.2 Seminar / laborator	<b>Metode de predare / lucru</b>	<b>Fond de timp</b>	<b>Referinte bibliografice</b>
1. Stabilirea calendarului si itinerariilor vizitelor efectuate de agentii comerciali	Studiile de caz, discuțiile de grup, realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 2
2. Planul de vanzare adaptata	Jocul de roluri, simulările, demonstrațiile	4 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 5
3. Planul de vanzare persuasiva	Exercițiul, demonstrația, simulările.	4 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 5
4. Crearea unui climat de incredere	Exercițiul, demonstrația, realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 7
5. Arta de a pune intrebari – jocuri de rol	Studiile de caz, discuțiile de grup, jocul de roluri, simulările, demonstrațiile	4 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 8
6. Tehnici de prezentare a pretului – jocuri de rol	Studiile de caz, discuțiile de grup, jocul de roluri, simulările, demonstrațiile	4 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 10
7. Cele sase conditii necesare pentru a incheia o vanzare	Studiile de caz, realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie obligatorie 1, cap 13
<b>TOTAL</b>		28 ore	
<b>Bibliografie obligatorie:</b>			

<p>1. Anca Teau, <i>Tehnici de vânzare</i>, Editura Pro Universitaria, Bucuresti, 2009</p> <p><b>Bibliografie suplimentară:</b></p> <p>1. Jim Blythe, <i>Managementul vanzarilor si al clientilor cheie</i>, Editura Codecs, Bucuresti, 2005.</p> <p>2. Marc Corcos, <i>Tehnici de vanzare eficiente</i>, Editura Polirom, Bucuresti, 2008.</p> <p>3. Razvan Zaharia, Anca Cruceru, <i>Gestiunea fortelor de vanzare</i>, Editura Uranus, Bucuresti, 2002.</p> <p>4. George Butunoiu, <i>Tehnici de vanzare. Curs pentru agentii de vanzari</i>, Editura All, Bucuresti, 1998.</p> <p>5. Philip Kotler, <i>Principiile marketingului</i>, Editura Teora, Bucuresti, 1998.</p> <p>6. Nido R. Qubein, <i>Profesionist in vanzari</i>, Editura Curtea Veche, Bucuresti, 2006.</p>	
--	--

**9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului**

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pe parcursul derulării disciplinei pot fi invitați practicieni pentru prelegeri punctuale.</li> <li>• Anual, în perioada de analiză a planurilor de învățământ, conținutul disciplinei și oportunitatea introducerii sau înlocuirii unor discipline sunt discutate cu reprezentanții comunității epistemice și cu reprezentanți ai mediului de afaceri din diverse domenii de activitate, inclusiv cu reprezentanți din sistemul cooperatist - Uniunea Națională a Cooperăției Mesteșugărești – UCECOM, în vederea adaptării la cerințele acestora și la cele ale pieței muncii.</li> </ul> |
|--|

**10. Evaluare**

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cunoașterea terminologiei de specialitate, a sistemului conceptual cu care operează disciplina Tehnici de vânzare;</li> <li>• capacitatea de utilizare adecvată a conceptelor, principiilor, normelor, metodelor și procedeeleor de operare specifice impuse de disciplină;</li> <li>• demonstrarea capacității de analiză, sinteză și interpretare a unor situații contextuale ale procesului de vânzare;</li> <li>• coerența logică în analiză și argumentare;</li> <li>• capacitatea de corelare a aspectelor teoretice cu cele practice;</li> <li>• formarea unui mod propriu de gândire economică care să asigure evaluarea corectă a oportunităților și riscurilor în acțiunile întreprinse;</li> <li>• aspectele atitudinale: seriozitatea, interesul pentru studiul individual și implicarea în activitatea de cercetare științifică.</li> </ul>	Examen scris în sesiunea de examene.	50 %
10.5 Seminar/laborator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cunoașterea terminologiei de specialitate, a sistemului conceptual cu care operează disciplina;</li> <li>• capacitatea de utilizare adecvată a conceptelor,</li> </ul>	Testarea continuă pe parcursul semestrului	20 %

	<p>principiilor, normelor, metodelor și procedeele de operare specifice impuse de disciplină;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• demonstrarea capacității de analiză, sinteză și interpretare a unor situații contextuale ale procesului de vanzare;</li> <li>• coerența logică în analiză și argumentare;</li> <li>• capacitatea de aplicare a aspectelor teoretice în practică;</li> <li>• formarea unui mod propriu de gândire economică care să asigure evaluarea corectă a oportunităților și riscurilor în acțiunile întreprinse;</li> <li>• aspectele atitudinale: seriozitatea, interesul pentru studiul individual și implicarea în activitatea de cercetare științifică.</li> </ul>	<p>Participarea activă la seminar și realizarea de activități gen teme / referate / eseuri / traduceri / proiecte</p>	<p>30%</p>
--	---	---	------------

#### 10.6 Standard minim de performanță

- însușirea vocabularului specific disciplinei;
- recunoașterea principiilor, legilor și a teoriilor aferente disciplinei de studiu;
- înțelegerea și explicarea conceptelor fundamentale;
- însușirea corectă a noțiunilor teoretice de bază
- evaluarea corectă a oportunităților și riscurilor în acțiunile întreprinse;
- realizarea parțială a lucrărilor practice: prezentări de materiale la seminar, teme, referate, proiecte;
- participarea la 1/2 din seminarii;
- obținerea notei 5 la examenul final.

Data completării: 21.09.2022

Semnătura titularului de curs,

Semnătura titularului de seminar,

Conf. univ.dr. Anca Mihaela Melinceanu

Conf. univ.dr. Anca Mihaela Melinceanu

.....

.....

Data avizării în departament: 30.09.2022

Avizat,

Semnătura directorului de departament,

Responsabil program de studii,

Conf. univ.dr. Sorin Gresoi

Conf. univ.dr. Sorin Gresoi

.....

.....

Data aprobării în Consiliul facultății: 30.09.2022

Semnătura Decan,

Conf. univ.dr. Anca Mihaela Melinceanu