

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	UNIVERSITATEA "ARTIFEX" DIN BUCUREȘTI
1.2 Facultatea	FINANTE SI CONTABILITATE
1.3 Departamentul	MANAGEMENT-MARKETING
1.4 Domeniul de studii	FINANTE
1.5 Ciclul de studii	MASTER
1.6 Programul de studii / Calificarea	MFBA
1.7 Forma de învățământ	IF (Învățământ cu Frecvență)
1.8 Limba de studiu	Română
1.9 Anul universitar	2025 - 2026

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei				MANAGEMENTUL VANZARII RELATIONALE						
2.2 Codul disciplinei				MFBA0111AS2104.1						
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)	E	2.8 Regimul disciplinei (O - obligatorie, A - opțională, F- facultativă)	A	2.9 Numărul de credite ECTS	7	

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

3.1 Număr de ore pe săptămână	3	din care:	2	3.3 seminar / laborator	1
		3.2 curs			
3.4 Numărul de săptămâni	14				
3.5 Total ore didactice din planul de învățământ	42	din care:	28	3.7 seminar / laborator	14
		3.6 curs			
3.8 Studiu individual, din care:					ore
Studiul după notițe de curs, suport de curs, manual, cărți, bibliografia minimală recomandată					40
Pregătire pentru seminar/proiect, teme, referate, portofolii și eseuri					29
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					30
Pregătire pentru prezentări sau verificări					15
Pregătire pentru examinarea finală					15
Examinări					2
Consultații					2
Alte activități:					-
3.9 Total ore studiu individual	133				
3.10 Total ore pe semestru (număr de credite ECTS × 25 ore)	175				

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	• Sală de curs dotată cu laptop, acces la internet, videoproiector și tablă; • Studenții se vor prezenta la prelegeri cu telefoanele mobile închise.
5.2 De desfășurare a seminarului / laboratorului	• Sală de seminar dotată cu tablă, laptop, videoproiector și acces la internet; • Studenții se vor prezenta la seminarii cu telefoanele mobile închise; • Studenții vor avea la dispoziție diverse materiale didactice.

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	1.analizeaza tendintele de pe pietele financiare 2.stabileste nevoile clientilor 3.realizeaza analiza afacerii 4.comunica cu profesionisti din sectorul bancar
Competențe transversale	1.gestioneaza resurse financiare si materiale 2.ia decizii

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	• Dobândirea de cunostinte cu privire la managementul echipei de vanzare si a procesului de vanzare relationala necesare rezolvării concrete a problemelor din sfera economiei comerțului, turismului și serviciilor	
7.2 Rezultatele învățării (obiectivele specifice)	Cunoștințe:	R.1.1: Studentul/absolventul identifică rolurile specifice muncii în echipă
	Aptitudini:	R.1.1: Studentul/absolventul demonstrează abilități de lucru în echipă și asumare de roluri de conducere
	Responsabilitate și autonomie	R.1.1 Studentul/absolventul demonstrează responsabilitate în exercitarea unor sarcini profesionale complexe

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare / lucru	Fond de timp	Referinte bibliografice
1. Managementul vânzării în cadrul managementului firmei	Prezentare interactiva, expunere-dezbateri	2ore	Bibliografie obligatorie -2, cap 1 -3, cap 1
2. Organizarea structurala a activității forței de vânzare	Prezentare interactiva, expunere-dezbateri	2 ore	Bibliografie obligatorie -1,cap 2, -2, cap 8 -3, cap 2

3. Determinarea necesarului de agenți comerciali	Prezentare interactiva, expunere-dezbateri	2 ore	Bibliografie obligatorie -1, cap 2, -2, cap 8 -3, cap 3
4. Managementul teritoriului și ameliorarea timpilor individuali	Prezentare interactiva, expunere-dezbateri	2 ore	Bibliografie obligatorie -2, cap 9 -3, cap 4
5. Stabilirea zonei teritoriale repartizate agenților comerciali	Prezentare interactiva, expunere-dezbateri	2 ore	Bibliografie obligatorie -1, cap 2, -2, cap 8 -2, cap 9 -3, cap 5
6. Stabilirea ȳintelor comerciale	Prezentare interactiva, expunere-dezbateri	2 ore	Bibliografie obligatorie -2, cap 10 -3, cap 6
7. Recrutarea și selecȳia personalului de vânzări	Prezentare interactiva, expunere-dezbateri	2 ore	Bibliografie obligatorie -2, cap 12 -3, cap 7
8. Instruirea si formarea profesională a agenȳilor comerciali	Prezentare interactiva, expunere-dezbateri	2 ore	Bibliografie obligatorie -1, cap 3, -2, cap 13 -3, cap 8
9. Conducerea, supervizarea si motivarea forȳelor de vânzare	Prezentare interactiva, expunere-dezbateri	2 ore	Bibliografie obligatorie -1, cap 4, -2, cap 14, -2 cap 15, -2 cap 16 -3, cap 9
10. Evaluarea și controlul agenȳilor comerciali	Prezentare interactiva, expunere-dezbateri	2 ore	Bibliografie obligatorie -2, cap 17 -3, cap 10
11. Dezvoltarea marketingului relational	Prezentare interactiva, expunere-dezbateri	2 ore	Bibliografie obligatorie -2, cap 5 -3, cap 11
12. Fidelizarea clientilor - principalul suport al marketingului relational	Prezentare interactiva,	2 ore	Bibliografie obligatorie -2, cap 1,

	expunere-dezbateri		-2, cap 5 -3, cap 12
13. Interacțiunea cumparator-vanzator	Prezentare interactiva, expunere-dezbateri	2 ore	Bibliografie obligatorie -2, cap 5 -3, cap 13
14. Managementul relațiilor cu clienții	Prezentare interactiva, expunere-dezbateri	2 ore	Bibliografie obligatorie -2, cap 11 -3, cap 14
TOTAL		28 ore	
Bibliografie obligatorie: 1. Anca Teau, <i>Tehnici de vânzare</i>, Editura Pro Universitaria, Bucuresti, 2009 2. Bill Donaldson, <i>Managementul vanzarilor</i>, Editura Codecs, Bucuresti, 2001 3. Melinceanu Anca.- <i>Managementul vanzarii relationale. Suport de curs și seminar</i>. Platforma ARTIFEX (https://catalog.artifex.org.ro/), 2025 Bibliografie suplimentară: 4. Jim Blythe, <i>Managementul vanzarilor si al clientilor cheie</i>, Editura Codecs, Bucuresti, 2005. 5. Marc Corcos, <i>Tehnici de vanzare eficiente</i>, Editura Polirom, Bucuresti, 2008. 6. Razvan Zaharia, Anca Crucheru, <i>Gestiunea fortelor de vanzare</i>, Editura Uranus, Bucuresti, 2002. 7. George Butunoiu, <i>Tehnici de vanzare. Curs pentru agentii de vanzari</i>, Editura All, Bucuresti, 1998. 8. Philip Kotler, <i>Principiile marketingului</i>, Editura Teora, Bucuresti, 1998. 9. Nido R. Qubein, <i>Profesionist in vanzari</i>, Editura Curtea Veche, Bucuresti, 2006.			
8.2 Seminar / laborator	Metode de predare / lucru	Fond de timp	Referinte bibliografice
1. Funcțiile managementului vânzărilor	Studiile de caz, discuțiile de grup, realizarea de teme, referate, eseuri.	1 ora	Bibliografie obligatorie -2, cap 1 -3, cap 1
2. Criterii de organizare structurală în activitatea de vânzare	Jocul de roluri, simulările, demonstrațiile	1 ora	Bibliografie obligatorie -1, cap 2, -2, cap 8 -3, cap 2
3. Metode de calcul al necesarului de agenți comerciali	Exercițiul, demonstrația, simulările.	1 ora	Bibliografie obligatorie -1, cap 2, -2, cap 8 -3, cap 3
4. Stabilirea rutelor	Exercițiul, demonstrația, realizarea de	1 ora	Bibliografie obligatorie -2, cap 9 -3, cap 4

	teme, referate, eseuri.		
5. Repartizarea sarcinilor de muncă pe agenți comerciali	Studiile de caz, discuțiile de grup, jocul de roluri, simulările, demonstrațiile	1 ora	Bibliografie obligatorie -1, cap 2, -2, cap 8 -2, cap 9 -3, cap 5
6. Teste grila recapitulative partea I - Strategia forței de vânzare	Exercițiul, demonstrația, realizarea de teme, referate, eseuri.	1 ora	Bibliografie obligatorie -1, cap 1, 2 -2, cap 8, 9 -3, cap 6
7. Fisa postului	Studiile de caz, realizarea de teme, referate, eseuri.	1 ora	Bibliografie obligatorie -2, cap 12 -3, cap 7
8. Metode și instrumente de pregătire utilizate în formarea profesională a agenților comerciali	Studiile de caz, realizarea de teme, referate, eseuri.	1 ora	Bibliografie obligatorie -1, cap 3, -2, cap 13 -3, cap 8
9. Stimularea forțelor de vânzare	Studiile de caz, realizarea de teme, referate, eseuri.	1 ora	Bibliografie obligatorie -1, cap 4, -2, cap 14, -2 cap 15, -2 cap 16 -3, cap 9
10. Teste grila si studii de caz recapitulative partea a II-a - Managementul personalului de vânzări	Exercițiul, demonstrația, realizarea de teme, referate, eseuri.	1 ora	Bibliografie obligatorie -1, cap 3, 4 -2, cap 13, 14, 15,16 -3, cap 10
11. Diada cumparator-vanzator	Studiile de caz, realizarea de teme, referate, eseuri.	1 ora	Bibliografie obligatorie -2, cap 5 -3, cap 11
12. Strategii de retentie a clientilor	Studiile de caz, realizarea de teme, referate, eseuri.	1 ora	Bibliografie obligatorie -2, cap 1, -2, cap 5 -3, cap 12
13. Metoda interactiunilor	Studiu de caz	1 ora	Bibliografie obligatorie -2, cap 5 -3, cap 13

14. Teste recapitulative partea a III-a - Vanzarea relationala si interactiunea cumparator-vanzator		Exercițiul, demonstrația, realizarea de teme, referate, eseuri.	1 ora	Bibliografie obligatorie -2, cap 1, -2, cap 5 -3, cap 14
TOTAL			28 ore	

Bibliografie obligatorie:

1. Anca Teau, *Tehnici de vânzare*, Editura Pro Universitaria, Bucuresti, 2009
2. Bill Donaldson, *Managementul vanzarilor*, Editura Codecs, Bucuresti, 2001
3. Melinceanu Anca.- *Managementul vanzarii relationale. Suport de curs și seminar*. Platforma ARTIFEX (<https://catalog.artifex.org.ro/>), 2025

Bibliografie suplimentară:

4. Jim Blythe, *Managementul vanzarilor si al clientilor cheie*, Editura Codecs, Bucuresti, 2005.
5. Marc Corcos, *Tehnici de vanzare eficiente*, Editura Polirom, Bucuresti, 2008.
6. Razvan Zaharia, Anca Cruceru, *Gestiunea fortelor de vanzare*, Editura Uranus, Bucuresti, 2002.
7. George Butunoiu, *Tehnici de vanzare*. Curs pentru agentii de vanzari, Editura All, Bucuresti, 1998.
8. Philip Kotler, *Principiile marketingului*, Editura Teora, Bucuresti, 1998.
9. Nido R. Qubein, *Profesionist in vanzari*, Editura Curtea Veche, Bucuresti, 2006.

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

-Pe parcursul derulării disciplinei vor fi invitați practicieni pentru prelegeri punctuale.

-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 Mestesugărești – UCECOM, în vederea adaptării la cerințele acestora și la cele ale pieței muncii.

10. Evaluate

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	• cunoașterea terminologiei de specialitate, a sistemului conceptual cu care operează disciplina Managementul vanzarii relationale; • capacitatea de utilizare adecvată a conceptelor, principiilor, normelor, metodelor și procedeele de operare specifice impuse de disciplină; • demonstrarea capacității de analiză, sinteză și interpretare a unor situații problematice în cadrul procesului de vanzare relationala; • coerența logică în analiză și argumentare	Lucrare scrisa descriptiva	50%

	pe parcursul etapelor procesului de vanzare relationala; • înțelegerea principiilor care trebuie urmate în cadrul proceselor de recrutare, selectie, instruire, motivare, conducere, supervizare si control al fortelor de vanzare; • abilitățile de gândire analitică și critică în evaluarea unor situații tip „dilemă” în cadrul managementului relațiilor cu clienții; • capacitatea de corelare a aspectelor teoretice cu cele practice; • formarea unui mod propriu de gândire economică care să asigure evaluarea corectă a oportunităților și riscurilor în acțiunile întreprinse; • aspectele atitudinale: seriozitatea, interesul pentru studiul individual și implicarea în activitatea de cercetare științifică.		
10.5 Seminar/laborator	• cunoașterea terminologiei de specialitate, a sistemului conceptual cu care operează disciplina Managementul vanzării relationale; • capacitatea de utilizare adecvată a conceptelor, principiilor, normelor, metodelor și procedeele de operare specifice impuse de disciplină; • demonstrarea capacității de analiză, sinteză și interpretare a unor situații problematice în cadrul procesului de vanzare relationala; • coerența logică în analiză și argumentare pe parcursul etapelor procesului de vanzare relationala; • înțelegerea principiilor care trebuie urmate în cadrul proceselor de recrutare, selectie, instruire, motivare, conducere, supervizare si control al fortelor de vanzare; • abilitățile de gândire analitică și critică în evaluarea unor situații tip „dilemă” în cadrul managementului relațiilor cu clienții; • capacitatea de corelare a aspectelor teoretice cu cele practice; • formarea unui mod propriu de gândire economică care să asigure evaluarea corectă a oportunităților și riscurilor în acțiunile întreprinse; • aspectele atitudinale: seriozitatea, interesul pentru studiul individual și implicarea în activitatea de cercetare științifică.	Testarea continuă pe parcursul semestrului	30 %
		Activitățile gen teme / referate / eseuri / traduceri / proiecte etc.	20%

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 și a indicatorilor și aplicarea acestora în soluționarea problemelor și opțiunilor de politică economică de mare actualitate (naționale și internaționale);
- evaluarea corectă a oportunităților și riscurilor în acțiunile întreprinse;
- realizarea parțială a lucrărilor practice: prezentări de materiale la seminar, teme, referate, proiecte;
- obținerea notei 5 la examenul final

Data completării: 25.09.2025

Întocmit de ,

Conf. univ. dr. Melinceanu Anca-Mihaela

.....

Data avizării în departament: 30.09.2025

Semnătura directorului de departament,

Conf. univ. dr. Aurelian Diaconu

Responsabil program de studii,

Prof. univ. dr. habil. Mădălina Gabriela Anghel

.....

Data aprobării în Consiliul facultății: 30.09.2025

Semnătura Decan,

Conf. univ.dr. Andrei Buiga

.....

.....