



## FIȘA DISCIPLINEI

### 1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea “Alexandru Ioan Cuza” din Iași
1.2 Facultatea	Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor
1.3 Departamentul	Management, Marketing și Administrarea Afacerilor
1.4 Domeniul de studii	Economic
1.5 Ciclul de studii	Licență
1.6 Programul de studii / Calificarea	Management

### 2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Tehnici de vânzări						
2.2 Titularul activităților de curs	Lector dr. Anca Maria Clipa, Conf. dr. Magdalena Danileț						
2.3 Titularul activităților de seminar	Lector dr. Anca Maria Clipa, Conf. dr. Magdalena Danileț						
2.4 An de studiu	3	2.5 Semestru	6	2.6 Tip de evaluare	E	2.7 Regimul disciplinei*	OB

\* OB – Obligatoriu / OP – Opțional

### 3. Timpul total estimat (ore pe semestru și activități didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână	3	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	42	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar/laborator	14
Distribuția fondului de timp					ore
Studiu după manual, suport de curs, bibliografie și altele					32
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					32
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					38
Tutoriat					
Examinări					6
Alte activități .....					
3.7 Total ore studiu individual					108
3.8 Total ore pe semestru					150
3.9 Număr de credite					6

### 4. Precondiții (dacă este cazul)

4.1 De curriculum	
4.2 De competențe	

### 5. Condiții (dacă este cazul)

5.1 De desfășurare a cursului	Onsite: Sala cu videoproiector, flipchart, tabla, acces internet WIFI; Online: platformele Microsoft Teams, în situații excepționale (deplasări, participare program Erasmus, carantină etc.)
5.2 De desfășurare a seminarului/ laboratorului	Onsite: Sala cu mese mobile, flipchart, tabla, acces internet WIFI; Online: platformele Microsoft Teams (deplasări, participare program Erasmus, carantină etc.)

### 6. Competențe specifice acumulate



<b>Competențe profesionale</b>	C1. Definirea tehnicilor de vânzare și a instrumentelor specifice de comunicare (0,5 credite) C2. Explicarea tehnicilor de vânzare și a instrumentelor eficiente de comunicare (0,5 credite) C3. Aplicarea tehnicilor de vânzare și a instrumentelor specifice de comunicare (2 credite) C4. Analiza și evaluarea tehnicilor de vânzare și a instrumentelor specifice de comunicare (1 credit) C5. Proiectarea programului de comunicare în vânzări (1 credit)
<b>Competențe transversale</b>	CT1. Aplicarea principiilor, normelor și valorilor eticii profesionale în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă și responsabilă (1 credit)

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

<b>7.1 Obiectivul general</b>	Să ofere informații și să creeze contextul de învățare necesare pentru instalarea deprinderilor de bază specifice domeniului vânzărilor.
<b>7.2 Obiectivele specifice</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Să faciliteze înțelegerea și asumarea terminologiei, a conceptelor și a bunelor practici necesare relațiilor cu clienții.</li><li>2. Să sporească capacitățile de a identifica potențialii clienți, de a le înțelege nevoile și de a le vinde soluții cu rol de valoare adăugată.</li><li>3. Să dezvolte capacitatea de a corela caracteristicile produsului/serviciului oferit cu beneficiile pentru client.</li><li>4. Să sporească capacitatea de argumentare prin aplicarea instrumentelor NLP.</li><li>5. Să pună în valoare capacitatea de a construi relații umane win-win și de a lucra în echipă.</li><li>6. Să faciliteze asumarea unei conduite profesionale marcată de integritate, onestitate și responsabilitate în domeniul vânzărilor.</li></ol>

### 8. Conținut

8.1	Curs	Metode de predare	Observații
1.	<b>Vânzarea. Principii generale. Preocuparea pentru mediu</b>	Prelegere, curs interactiv, demonstrație	2 ore
2.	<b>Vânzătorul, clientul, relația, produsele și serviciile, mediul. Ce vindem, de fapt? Elemente de programare neuro-lingvistică (NLP) aplicate în vânzări</b> Relaționare. Rapport. Sincronizare. Calibrare Preferințele senzoriale în tiparele de gândire (VAKOG)	Prelegere, curs interactiv	2 ore
3.	<b>Experiența cotidiană în vânzări. Experiența Covid și tendințe. Posibil invitat în întâlnirea</b>	Prelegere, curs interactiv	2 ore
4.	<b>Etapele procesului de vânzare. Evoluție și modele.</b>	Prelegere, curs interactiv	2 ore
5.	Instruirea înainte de primul client Tipologii ale vânzătorilor	Prelegere, curs interactiv	2 ore
6.	Prospectarea clientelei	Prelegere, curs interactiv	2 ore



7.	Contactul cu clientul Identificarea nevoilor clientului	Prelegere, curs interactiv	2 ore
8.	Argumentația și demonstrația Rezolvarea obiecțiilor	Prelegere, curs interactiv, demonstrație	2 ore
9.	Încheierea vânzării TEST 28 nov 2023	Prelegere, curs interactiv, demonstrație	2 ore
10.	Sugestii pentru vânzări suplimentare	Prelegere, curs interactiv, demonstrație	2 ore
11.	Serviciile post vânzare Fidelizarea clienților	Prelegere, curs interactiv	2 ore
12.	<b>Elemente de programare neuro-lingvistică (NLP) aplicate în vânzări(continuare)</b> Filtre ale minții (metaprogramele) Integritate și relații win-win în vânzări.	Prelegere, curs interactiv, demonstrație	2 ore
13.	<b>Influențare și persuasiune în vânzări.</b> Tehnicile de persuasiune și integritatea în vânzări. Polemici.	Prelegere, curs interactiv	2 ore
14.	<b>Influențare și persuasiune în vânzări.</b> O întoarcere la relația cu clientul.	Prelegere, curs interactiv	2 ore

**Bibliografie**

Referințe principale:

Blythe, Jim – *Managementul vânzărilor și al clienților cheie*, Editura Codecs, 2005Buzan, Tony; Israel Richard – *Vânzare inteligentă*, Editura Codecs, 2002Cehan, Cezar - *Heart to Heart Selling: Create clients through nurturing Connection*, More Options LLC, 2015Danileț, Magdalena, (2017), *Mic Manual de Vânzări*, Editura Tehnopress, Iași, (2017)Dagostino, Mark ; Hsieh, Tony (2019) *The Power of WOW. Cum să-ți electrizezi munca și viața punând serviciile pe primul loc*, 2020Dugdale, Keith; Lambert, David (2007) – *Cum să vinzi inteligent. Strategii de viitor pentru clienți mulțumiți*, Curtea Veche Publishing, 2014Futrell, Charles M. 2006 - *Principiile vânzărilor. Prin servicii bune obțineți clienți pe viață*, Editura Rosetti Educațional, București, 2008Gallo, Carmine (2012) – *Experiența Apple. Secretele construirii unei relații pe termen lung cu clienții*, Editura Amaltea, 2015Hopkins, Tom - *Vânzarea pe timp de criză. Cum să vinzi atunci când nimeni nu cumpără*, Editura BusinessTech, 2014Nalebuff Barry(2022) *Split the Pie: A Radical New Way to Negotiate*, ISBN: 9780063135482 (*Axiom Award Gold Medalist for Sales*)Pink, Daniel H. (2012) - *A vinde e omenește. Adevărul surprinzător despre cum să-i convingi pe ceilalți*, Editura Publica, București, 2013Strong Helen, *Marketing and Management Models: A Guide to Understanding and using Business Models (Marketing Strategy Collection)*, (2014)Ziglar, Zig – *Arta vânzării*, Ed. Amaltea, 2006**Referințe suplimentare:**Carnegie, Dale & Associates, Inc. – *Tehnici de a vinde*, Editura Curtea Veche, 2003Hopkins, Tom – *Cartea despre vânzări*, Editura. Business Tech International Press, București, 2001Pink, Daniel H. (2009) – *Drive. Ce anume ne motivează cu adevărat*, Editura Publica, București, 2011**Articole și materiale multimedia postate pe parcursul semestrului, pe portalul FEAA și pe platformele Moodle și Microsoft Teams.**

8.2	Seminar / Laborator	Metode de predare	Observații
-----	---------------------	-------------------	------------



1.	Instrumente NLP de comunicare eficientă: calibrare, raport. Seminar de contact	Expunere liberă, materiale multimedia, exerciții, joc de rol	2 ore
2.	Vânzări simulate	Joc de rol	2 ore
3.	Tehnici de ascultare activă și de formulare a întrebărilor. Caracteristicile, funcțiile și beneficiile produsului/ serviciului pe care îl vând.	Expunere liberă, materiale multimedia, joc de rol	2 ore
4.	Modul de lucru orientat către client: modele de identificare a nevoilor clientului (SPIN, POOO, SVAPI).	Expunere liberă, materiale multimedia, joc de rol	2 ore
5.	Modul de lucru orientat către client: formularea propunerii de valoare; propunerea soluției către client; rezolvarea obiecțiilor. Finalizarea vânzării	Expunere liberă, materiale multimedia, joc de rol	2 ore
6.	Prezentarea finală a proiectelor	Poster, videoproiecție, expunere liberă, demonstrație etc.	2 ore
7.	Concluzii și evaluare	Dialog	2 ore

**Bibliografie**

Danileț, Magdalena, (2017), Mic Manual de Vânzări, Editura Tehnopress, Iași  
 Goleman, D. – *Inteligența emoțională*, Curtea Veche, București, 2001  
 Hall, L. Michael – *Spiritul programării neuro-lingvistice*, Editura Curtea Veche, 2007  
 Knight, Sue – *Tehniciile programării neuro-lingvistice*, Ed. Curtea Veche, 2004  
 Nalebuff Barry(2022) Split the Pie: A Radical New Way to Negotiate, ISBN: 9780063135482 (*Axiom Award Gold Medalist for Sales*)  
 Pease, Allan – *Întrebările sunt, de fapt, răspunsuri* – Editura Curtea veche, București, 2001  
 Sobel, Andrew; Panas, Jerold (2012) – *Puterea Întrebărilor*, Amsta Publishing, 2013

**9. Coroborarea conținutului disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității, asociațiilor profesionale și angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului**

Conținutul și maniera de abordare a cursului și a seminariilor urmează modelul trainingurilor de profil, consacrate în companiile ce investesc în programele de pregătire a forței de vânzare. Diferențele apar la nivelul timpului alocat și a structurării acestuia pe activități specifice.

**10. Evaluare**

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere în nota finală
10.4 Curs	Nivelul cunoștințelor și abilităților vizate prin tematica disciplinei. Participarea.	Teme rezolvate la curs	10%
		Test scris, 28.11.2023	15%
10.5 Seminar	Participarea, jocul de rol, argumentația, puterea de negociere, utilizarea cunoștințelor din tematica disciplinei, lucrul în echipă.	Teme seminar	10%
		Vânzarea simulată, seminarul 2 Proiect elaborat în echipă	10%
10.6 Evaluare in sesiunea de examene	Nivelul cunoștințelor și abilităților vizate prin tematica disciplinei.	Test scris (grilă + întrebări deschise).	45 %
<b>10.7 Standard minim de performanță:</b> 50% din nota finală, cu minimum nota 5 la examenul din sesiune.			



Data completării  
28 septembrie 2023

Titular de curs

Titular de seminar

Lector dr. Anca Maria Clipa

Lector dr. Anca Maria Clipa

Data avizării în departament  
28 septembrie 2023

Director de departament  
Prof. univ. dr. Ștefan-Andrei Neșțian