



FIȘA DISCIPLINEI

1.Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	UNIVERSITATEA VALAHIA DIN TÂRGOVIȘTE
1.2 Facultatea/Departamentul	ȘTIINȚE ECONOMICE
1.3 Departamentul	MANAGEMENT-MARKETING
1.4 Domeniul de studii	MARKETING
1.5 Ciclu de studii	MASTER
1.6 Programul de studii/Calificarea	MARKETING

2.Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	GESTIUNEA ECHIPEI DE VÂNZĂRI						
2.2 Titularul activităților de curs	Lect. univ. dr. Cornelia Denisa Ivan						
2.3 Titularul activităților de seminar	Lect. univ. dr. Cornelia Denisa Ivan						
2.4 Anul de studiu	I	2.5 Semestrul	II	2.6 Tipul de evaluare	Examen	2.7 Regimul disciplinei	Obl.

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

3.1 Număr de ore pe săptămână	4	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
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					25
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					30
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					25
Tutoriat					18
Examinări					10
Alte activități					
3.7 Total ore studiu individual					108
3.9 Total ore pe semestru					150
3.10 Numărul de credite					6

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	Videoproiector, tablă / În sistem online prin utilizarea platformei e-learning Moodle (https://moodle.valahia.ro) și a platformei online de videoconferințe Microsoft Teams
5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului	Videoproiector, tablă / În sistem online prin utilizarea platformei e-learning Moodle (https://moodle.valahia.ro) și a platformei online de videoconferințe Microsoft Teams

6.Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	C3. Gândește analitic; C6. Gestionează personal; C8. Supraveghează activitatea personalului din subordine.
-------------------------	--

Competențe transversale	CT1. Construiește spirit de echipă
-------------------------	------------------------------------

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Înțelegerea noțiunilor privind rolul vânzărilor și a metodelor moderne de gestiune a echipei de vânzare în cadrul organizației
7.2 Obiectivele specifice	• Cunoașterea rolului vânzării în cadrul strategiei firmei, • Abordarea diferitelor tipuri de vânzare, a metodelor de vânzare, a caracteristicilor forței de vânzare, • Abordarea vânzării ca profesie, gestionarea carierei în domeniul vânzărilor, • Respectarea eticii în activitățile de vânzare • Asigurarea cunoștințelor necesare utilizării instrumentelor specifice de comunicare și negociere cu clienții

8.Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
1. Prezentarea obiectivelor și a tematicii întregului curs și a competențelor ce vor fi dobândite de către studenți după studierea acestei discipline. Prezentarea sistemului de evaluare și a modalității de examinare. Prezentarea bibliografiei necesare aprofundării cunoștințelor specifice disciplinei	Prelegere însoțită de întrebări din partea studenților și răspunsuri la întrebări	1 oră
2. Vânzarea – noțiuni introductive 2.1.Locul vânzării în cadrul marketingului și al managementului organizației 2.2.Definirea și rolurile forței de vânzare	Prelegere, dezbateri	2 ore
3. Gestiunea forței de vânzare 3.1.Stabilirea obiectivelor personalului din domeniul vânzărilor 3.2.Stabilirea strategiei, structurii și mărimii forței de vânzare 3.3.Recruțarea, selecția, angajarea 3.4.Instruirea 3.5.Motivarea 3.6.Evaluarea rezultatelor și controlul forței de vânzare	Prelegere, dezbateri, exemple	6 ore
4. Organizarea forței de vânzare. Tipuri de organizare	Prelegere, dezbateri, exemple	1 oră
5. Etapele procesului de vânzare. Fidelizarea clienților	Prelegere, dezbateri, exemple	4 ore
6. Vânzarea ca profesie. Tipuri de vânzători (caracteristici, abilități, cunoștințe necesare unui bun vânzător). Gestionarea unei cariere în domeniul vânzărilor	Prelegere, dezbateri, exemple	4 ore
7. Gestionarea relațiilor cu clienții (tipologia clienților, așteptările clienților, optimizarea numărului de clienți)	Prelegere, dezbateri, exemple	3 ore
8. Tehnici de comunicare și negociere aplicate în procesul vânzării	Prelegere, dezbateri, exemple	3 ore
9. Gestiunea echipei de vânzări în contextul lucrului la distanță	Prelegere, dezbateri, exemple	2 ore
10. Etica în activitatea de vânzare	Prelegere, dezbateri, exemple	2 ore
Bibliografie		
1. Bettger, Frank, „ Cum am devenit expert in vanzari : de la esec la succes”, Curtea Veche Publishing, București, 2011 2. Blount Jeb; Iannarino, Anthony, „Sales EQ: How Ultra High Performers Leverage Sales-Specific Emotional Intelligence to Close the Complex Deal ”, 1st edition, Publisher: Wiley, 2017 3. Borthwick, Derek, „Inside the Mind of Sales: How to Understand the Mind & Sell Anything”, Independently Publisher September, 2020 4. Bruhn M., „Orientarea spre clienți: temelia afacerii de succes”, Editura Economică, București, 2001 5. Care, John, „Mastering Technical Sales: The Sales Engineer's Handbook” 4th edition, Publisher : Artech House, 2022 6. Carnegie, Dale, „Tehnici de a vinde: cum să vindeți mai mult și mai bine”, ediția a IV-a, Editura Curtea Veche, București, 2020 7. Caron, Nicolas, „Cum sa vinzi clientilor dificili : secretele persuasiunii”, Polirom, Iasi, 2008 8. Claeysen, Y., Deydier, A., Riquet, Y., „Marketingul direct multicanal. Prospectarea, fidelizarea și recăștigarea clientului”, 2e édition, Dunod, Paris, 2006, Editura Polirom, 2009 9. Comanescu B., „Ce stie un bun vanzator?”, www.accelera.ro, 2005 10. Corcos, Marc – „Tehnici de vânzare eficiente”, Editura Polirom, Iași, 2008 11. Donaldson, B., „Managementul vânzărilor”, Editura Codecs, București, 2001 12. Duțu, C., „Managementul vânzărilor: Teorie și aplicații”, Editura Mirton, Timișoara, 2011 13. Florea N.V., „Auditul resurselor umane”, C.H.Beck, Bucuresti, 2013 14. Frățilă C., Duică M.C., „Managementul resurselor umane”, Editura Bibliotheca, 2014 15. Futrell, Charles M. – „Principiile vânzărilor: prin servicii bune obțineți clienți pe viață”, Editura Rosetti Educational, 2008 16. Gitomer, J., „Biblia vânzărilor”, Editura Brandbuilders, București, 2006		

17. Hamon C., Pascal L., Toullec A., „Gestion et management de la force de vente”, Dunod, 2002
18. Humm, Philipp, „ The StorySelling Method: Master the Art of Storytelling to Build Trust, Stand Out, and Boost Sales”, Storytelling for Business, 2023
19. Ivan Cornelia Denisa, „Gestiunea echipei de vânzări”, suport de curs on line platforma E-learnig Moodle, 2024
20. Stan C. S., „Excelenta in vanzari. Premise, experiente, perspective”, Ed. Expert, Bucuresti, 2007
21. Schultz, Mike; Springer Andy, Shaby Dave, „Virtual Selling: How to Build Relationships, Differentiate, and Win Sales Remotely” Published by 35 Group Press, 2020
22. Tracy Brian, „Psihologia vanzarilor”, Editura Business Tech, 2021
23. Urban, Glen, „Cum sa ne pastram clientii : un ghid al profitului intr-o era a puterii clientului”, Ed. All, Bucuresti, 2010
24. Zaharia, R., Cruceru, A., „Gestiunea forțelor de vânzare”, Editura Uranus, București, 2002.
25. Zankl, Gerald, „ The Sales Skills Book: A Concise Introduction to the Art of Selling” , Publisher: Econcise, 2024

8.2 Seminar/laborator	Metode de predare	Observații
Prezentarea modalității de lucru și a sistemului de evaluare la seminar pentru această disciplină. Prezentarea cerințelor minimale de activitate. Prezentarea cerințelor proiectului și a tematicii	Prezentare urmată de dialog cu studenții	1 oră
Tipuri de vânzare. Caracteristici. Factori care influențează vânzarea, bariere în obținerea eficienței vânzărilor	Dezbateri, explicații, exemple	2 ore
Stabilirea mărimii și structurii forței de vânzare Recrutarea forței de vânzare. Metode de recrutare folosite, criterii de selecție folosite conform fisei postului Motivarea forței de vânzare Evaluarea forței de vânzare (rapoartele de vânzări, evaluarea satisfacției clienților, scrisorile și reclamațiile clienților, etc.)	Dezbateri, aplicații, studii de caz	2 ore
Etapele vânzării personale	Dezbateri, explicații, exemple	2 ore
Meseria de agent de vânzări. Tipologia agenților de vânzări	Studiu de caz	1 oră
Tipologia clienților si metodele de comunicare și negociere adecvate. Determinarea nevoilor clienților. Fidelizarea clienților.	Dezbateri, explicații, exemple	2 ore
Intervievarea unui agent de vânzări	Temă	1 oră
Simularea unei situații de vânzare	Joc de roluri	1 oră
Susținerea proiectelor de echipă	Analiză și evaluare	2 ore

Bibliografie

1. Bettger, Frank, „ Cum am devenit expert in vanzari : de la esec la succes”, Curtea Veche Publishing, București, 2011
2. Blount Jeb; Iannarino, Anthony, „Sales EQ: How Ultra High Performers Leverage Sales-Specific Emotional Intelligence to Close the Complex Deal ”, 1st edition, Publisher: Wiley, 2017
3. Borthwick, Derek, „Inside the Mind of Sales: How to Understand the Mind & Sell Anything”, Independently Publisher September, 2020
4. Care, John, „Mastering Technical Sales: The Sales Engineer's Handbook” 4th edition, Publisher : Artech House, 2022
5. Carnegie, Dale, „Tehnici de a vinde: cum să vindeți mai mult și mai bine”, ediția a IV-a, Editura Curtea Veche, Bucuresti, 2020
6. Caron, Nicolas, „Cum sa vinzi clientilor dificili : secretele persuasiunii”, Polirom, Iasi, 2008
7. Claeyssen, Y., Deydier, A., Riquet, Y., „Marketingul direct multicanal. Prospectarea, fidelizarea și recâștigarea clientului”, 2e édition, Dunod, Paris, 2006, Editura Polirom, 2009
8. Comanescu B., „Ce stie un bun vanzator?”, www.accelera.ro, 2005
9. Corcos, Marc – „Tehnici de vânzare eficiente”, Editura Polirom, Iași, 2008
10. Duțu, C., „Managementul vânzărilor: Teorie și aplicații”, Editura Mirton, Timișoara, 2011
11. Florea N.V., „Auditul resurselor umane”, C.H.Beck, Bucuresti, 2013
12. Frățilă C., Duică M.C., „Managementul resurselor umane”, Editura Bibliotheca, 2014
13. Futrell, Charles M. – „Principiile vânzărilor: prin servicii bune obțineți clienți pe viață”, Editura Rosetti Educational, 2008
14. Gitomer, J., „Biblia vânzărilor”, Editura Brandbuilders, București, 2006
15. Humm, Philipp, „ The StorySelling Method: Master the Art of Storytelling to Build Trust, Stand Out, and Boost Sales”, Storytelling for Business, 2023
16. Ivan Cornelia Denisa, „Gestiunea echipei de vânzări”, suport de seminar on line platforma E-learnig Moodle, 2024
17. Stan C. S., „Excelenta in vanzari. Premise, experiente, perspective”, Ed. Expert, Bucuresti, 2007
18. Schultz, Mike; Springer Andy, Shaby Dave, „Virtual Selling: How to Build Relationships, Differentiate, and Win Sales Remotely” Published by 35 Group Press, 2020
19. Tracy Brian, „Psihologia vanzarilor”, Editura Business Tech, 2021
20. Urban, Glen, „Cum sa ne pastram clientii : un ghid al profitului intr-o era a puterii clientului”, Ed. All, Bucuresti, 2010
21. Zaharia, R., Cruceru, A., „Gestiunea forțelor de vânzare”, Editura Uranus, București, 2002.
22. Zankl, Gerald, „ The Sales Skills Book: A Concise Introduction to the Art of Selling” , Publisher: Econcise, 2024
23. ***www.accelera.ro

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

Dobândirea cunoștințelor și abilităților de vânzare, de comunicare, de negociere, dar și de recrutare, selecție, motivare și evaluare a forței de vânzare.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Dobândirea cunoștințelor specifice disciplinei	Examen scris (evaluarea finală)	50 %
10.5 Seminar/laborator	Participare constantă la activitatea didactică	Evaluare pe parcursul semestrului prin întrebări și răspunsuri (în clasă / platforma Moodle)	10 %
	Însușirea cunoștințelor transmise prin prelegeri și materiale bibliografice	Evaluare prin test (în clasă / platforma Moodle)	10 %
	Calitatea proiectului de disciplină	Proiect realizat individual sau în echipe de 2-3 studenți. Se notează conținutul proiectului și prezentarea acestuia / Proiect încărcat pe platforma Moodle	20 %
	Dezbateri și studii de caz	Răspunsuri la dezbateri, rezolvarea studiilor de caz la seminar	10%
10.6 Standard minim de performanță			
➤ Cunoașterea noțiunilor de bază specifice disciplinei ➤ Elaborarea și susținerea proiectului de disciplină			

Data completării
25.09.2024

Semnătura titularului de curs
Lect. univ. dr. Cornelia Denisa Ivan

Semnătura titularului de seminar
Lect. univ. dr. Cornelia Denisa Ivan

.....

.....

Data avizării în departament
26.09.2024

Semnătura directorului de departament
Lect. univ. dr. Violeta-Andreea Andreiana

.....