**COMPARTIMENTUL COMERCIAL AL FIRMEI DE EXERCIŢIU ŞI ACTIVITĂŢILE SPECIFICE**

|  |  |
| --- | --- |
| **După ce ai învăţat acest capitol ...**  **... ştii...**   * atribuţiile compartimentului comercial; * conţinutul procesului de achiziţie din firma de exerciţiu; * conţinutul procesului de vânzare din firma de exerciţiu; * conţinutul, circuitul şi arhivarea documentelor utilizate în procesele de achiziţie şi vânzare.   **C:\Users\Mioara\Desktop\imagini carte\22.gif**  **...înţelegi...**   * fluxurile informaţionale privind achiziţiile de produse şi servicii între firmele de exerciţiu şi banca ROCT; * fluxurile informaţionale privind vânzările de produse şi servicii între firmele de exerciţiu şi banca ROCT; * mediul concurenţial al afacerilor.   **... poţi să faci...**   * să realizezi tranzacţii pe piaţa internă şi internaţională a firmelor de exerciţiu; * C:\Users\Mioara\Desktop\imagini carte\23.jpgsă elaborezi şi să completezi documente specifice procesele de achiziţie şi vânzare; * C:\Users\Mioara\Desktop\imagini carte\30.jpgsă analizezi competitivitatea firmei în mediul de afaceri * să adaptezi strategiile de marketing în funcţie de cerinţele pieţei. | **Conţinuturi tematice:**   1. Atribuţiile compartimentului comercial 2. Procesul de achiziţie 3. Procesul de vânzare 4. Documente utilizate în procesele de achiziţie şi vânzare   **Cuvinte cheie**   * Cerere * Ofertă * Cerere de ofertă * Furnizori * Achiziţie * Vânzare * Comandă * Clienţi * Concurenţi * Stocuri * Produse şi servicii * Calitate * Preţ * Termen de livrare * Termen de plată |
|  |  |

1. **ATRIBUŢIILE COMPARTIMENTULUI COMERCIAL**



Compartimentul comercial în cadrul firmei de exerciţiu asigură:

- achiziţia de bunuri şi servicii;

- desfacerea de bunuri şi servicii.

***Angajaţii compartimentului comercial desfăsoară următoarele activităţi cu privire la achiziţiile de bunuri si servicii:***

• Stabilesc necesarul de aprovizionare;

• Redactează cererile de oferte;

• Creează lista furnizorilor;

• Solicită oferte;

• Compară şi selectează ofertele furnizorilor;

• Întocmesc comenzi şi le înregistrează în registrul comenzilor;

• Primesc facturile de la furnizori şi întocmesc notele de recepţie;

• Controlează livrarile furnizorilor;

• Transmit facturile de achiziţie la contabilitate pentru înregistrare;

• Întocmesc centralizatorul achiziţiilor;

• Ţin evidenţa stocurilor cantitativ cu ajutorul fişelor de magazie.

***Desfacerea de bunuri şi servicii presupune desfăşurarea următoarelor activităţi de către angajaţii compartimentului comercial:***

• Răspund la cererile de oferte;

• Elaborează oferte;

• Procesează ofertele primite şi verifică existenţa stocurilor;

• Emit facturi pentru vânzare;

• Transmit facturile la contabilitate pentru înregistrare;

• Întocmesc lista clienţilor;

• Întocmesc situaţia vânzarilor.

**ACTIVITATEA PRACTICĂ**

**Temă:** Întocmirea listei furnizorilor, centralizatorului achiziţiilor, listei clienţilor şi centralizatorului vânzarilor

**Mod de lucru:** Pe grupe; o grupă va întocmi lista furnizorilor şi centralizatorul achiziţiilor, o altă grupă va întocmilista clienţilor şi centralizatorul vânzarilor

**Sarcini de lucru:**

* Identificaţi firmele de exerciţiu ofertante, furnizorii potenţiali şi întocmiţi lista acestora (firme de exerciţiu de la care aţi achiziţionat bunuri sau servicii);
* Întocmiţi centralizatorul achiziţiilor;
* Stabiliţi corespondenţe între lista furnizorilor efectivi şi lista furnizorilor potenţiali şi analizaţi datele;
* Identificaţi firmele de exerciţiu care au solicitat oferte, carora li s-au trimis oferte, clienţii potenţiali şi întocmiţi lista clienţilor (firme de exerciţiu care au achiziţionat bunuri sau servicii);
* Întocmiţi centralizatorul vânzarilor;
* Stabiliţi corespondenţe între lista clienţilor efectivi şi lista clienţilor potenţiali şi analizaţi datele.

**Resurse:**

- PC conectat la internet, coli A4

- Utilizarea documentelor din compartimentul commercial privind achiziţiile şi vânzarile.

- Documentare pe internet privind reţeaua firmelor de exerciţiu ([www.roct.ro](http://www.roct.ro) ).



1. **PROCESUL DE ACHIZIŢIE**

***Aprovizionarea poate fi definită ca:*** *„****un proces economic complex*** *prin care orice organizaţie îşi asigură, în condiţii de piaţă liberă, resursele de materii prime, materiale, echipamente tehnice, servicii, etc., necesare pentru desfăşurarea neîntreruptă a activităţii, cu cheltuieli cât mai reduse şi cu un profit cât mai mare”*

**De reţinut:** Aprovizionarea nu este o simplă activitate, ci un proces complex care cuprinde o mulţime de activităţi distincte, dar intercorelate şi realizate succesiv (etapizat). Aceste activităţi dau conţinut celor ***trei funcţii de bază pe care aprovizionarea trebuie să le asigure pentru buna funcţionare a organizaţiei***:

***1. Fundamentarea necesităţilor de resurse materiale***

***şi a relaţiilor cu piaţa din amonte (cu furnizorii)***,

adică, stabilirea prin metode şi calcule adecvate a

nevoilor reale de resurse materiale ale organizaţiei şi

ale celor mai potrivite surse şi modalităţi de asigurare

a lor de pe piaţa din amonte (furnizori)

**Funcţiile de**

**bază ale**

**aprovizionării**

***2. Aprovizionarea operativă***, adică, transferul fizic al resurselor de la furnizori (în cantităţile necesare

acoperirii consumului curent pentru un anumit interval

al perioadei de gestiune)

***3. Gestionarea stocurilor de resurse*** din momentul constituirii şi până în momentul trecerii lor în consum, adică, depozitarea cantităţilor (loturilor) aprovizionate, păstrarea lor în condiţii corespunzătoare şi asigurarea alimentării continue şi raţionale a consumului curent)

Firmele de exerciţiu, la fel ca întreprinderile reale, desfăşoară activitate de comerţ, prestări de servicii, etc. Pentru desfăşurarea activităţii este necesară achiziţia de:

* stocuri pentru consum şi/sau pentru a fi revândute în aceeaşi stare;
* de imobilizari;
* de servicii de transport, asigurari etc.

***Achiziţiile de bunuri şi servicii se fac de la firmele de exerciţiu în calitate de furnizori sau de la ROCT***. Centrala deţine aceasta calitate în situaţia în care firma de exerciţiu care desfaşoară activitate comerciala nu are în reţeaua firmelor de exerciţiu un furnizor pentru bunurile solicitate.

Activitatea de achiziţii impune găsirea în reţeaua firmelor de exerciţiu din ţară şi din străinătate a acelor firme (furnizori) care să furnizeze bunurile sau serviciile necesare. Este foarte important să alegem furnizorii care sa conducă firma de exerciţiu la atingerea obiectivelor prin cel mai bun raport calitate/preţ. Din aceasta cauză se impune o selecţie atentă a furnizorilor.

**Criterii de evaluare si selecţie a furnizorilor**

**a. criterii de calitate:**

* existenţa unui sistem de asigurare a calităţii;
* calitatea bunului la recepţie, comportarea în timpul exploatării.

**b. criteriu de cost:**

* preţul produsului, raportul calitate/preţ;
* distanţa (costul transportului).

**c. criteriile de colaborare anterioare:**

* respectarea termenelor de livrare;
* respectarea cantitaţii comandate şi livrate.

Selecţia furnizorilor prin compararea ofertelor impune identificarea unui set de criterii de evaluare şi determinarea importanţei acestora pentru furnizor. Se determină pentru fiecare ofertă:

• un punctaj pentru fiecare criteriu;

• un total.

**Criteriile de evaluare a ofertelor sunt:**

* calitatea produselor,
* nivelul preţurilor,
* termenul de livrare,
* perioada de garanţie,
* termenul de plată,
* experienţa ofertantului.

****

**PROCESUL DE ACHIZIŢII**

**START**

**CERERE OFERTE**

**PRIMIRE OFERTE**

**OFERTE**

**ANALIZĂ OFERTE**

**Nu Da**

**FACTURĂ**

**COMANDĂ**

**COMANDĂ**

**PRIMIRE FACTURĂ**

**Da Nu**

**ANALIZĂ FACTURĂ**

**RECEPŢIE BUNURI**

**EVIDENŢĂ OPERATIVĂ**

**SOLICITARE FACTURĂ**

**EVIDENŢĂ CONTABILĂ**

**ÎNTOCMIRE ORDIN DE PLATĂ**

**PRIMIRE EXTRAS DE CONT**

**EXTRAS DE CONT**

**VERIFICARE EXTRAS DE CONT**

**SOLICITARE PLATĂ (ROCT)**

**Da Nu**

**ÎNREGISTRARE PLATĂ**

**STOP**

**EXEMPLE DE BUNĂ PRACTICĂ**

1. **Fluxuri informaţionale între firmele de exerciţiu FE NEXT DESIGN SA, cumpărător, FE AMBIANCE STYLE SRL, vânzător, şi banca ROCT privind achiziţiile**

**FE AMBIANCE STYLE SRL**

**VÂNZATOR**

**FE NEXT DESIGN SA**

**CUMPARATOR**

**1**

2

3

4

5

5

6 6

**Legendă**

1. Solicitare oferte

2. Primire ofertă

3. Comandă

4. Factură

5. Ordin de plată

6. Extras de cont

**BANCA ROCT**

1. **Fluxuri informaţionale privind achiziţiile FE NEXT DESIGN SA**

**FE NEXT DESIGN SA FE NEXT DESIGN SA**

**BIROUL ACHIZIŢII**

**BIROUL VÂNZĂRI**

1

4

3

2

1

4

**COMPARTIMENTUL FINANCIAR-CONTABIL**

5

**COMPARTIMENTUL ADMINISTRATIV**

6

1 2 3 4 5 6 5

**BANCA ROCT**

**FE AMBIANCE STYLE SRL**

6

**Legendă**



1. Solicitare oferte

2. Primire ofertă

3. Comandă

4. Factură

5. Ordin de plată

6. Extras de cont

1. **PROCESUL DE VÂNZARE**

Ca orice întreprindere, firma de exerciţiu trebuie sa vândă bunuri sau servicii. În acest sens, nu este suficientă doar înfiinţarea unei firme de exerciţiu, ci este necesară vânzarea produselor/serviciilor acesteia. Se valorifică astfel rezultatele activitaţii, respectiv se recuperează cheltuielile şi se obţine un profit.

**Vânzarea bunurilor şi serviciilor în firmele de exerciţiu se face prin:**

• contract comercial încheiat anticipat la cererea unei firme de exerciţiu în calitate de client;

• comanda fermă urmată de onorarea imediată a acesteia;

• la cererea neprogramată în cazul tranzacţiilor care au loc la târguri ale firmelor de exerciţiu,

expoziţii la care se fac tranzacţii directe.

**Etapele vânzarii:**

1. **Acţiuni premergatoare vânzarii**

Vânzarea este precedată de abordarea clientului şi de negociere.

**Abordarea clientului** se face prin prezentarea ofertei, a catalogului firmei de exerciţiu la târguri (contact direct) sau trimiterea în format electronic (contact indirect). Dacă abordarea a decurs conform aşteptărilor urmează negocierea preţului, condiţiilor de livrare şi plata, eventualele bonusuri pentru fidelizarea clientului sau cumpărarea unei cantitaţi mai mari de bunuri sau servicii.

**Condiţiile de plată** se negociază sub aspectul termenului şi al fracţionării plaţii. În cazul firmei de exerciţiu, acest lucru se realizeaza în situaţia încheierii contractelor de vânzare-cumpărare.

**Condiţiile de livrare** sub aspectul locului, al transportului şi al cheltuielilor de transport în firma de exerciţiu se negociază, în cazul contractelor de vânzare-cumpărare încheiate între firmele de exerciţiu din ţara şi străinătate, pe tot parcursul derulării activitaţii, dar şi cu ocazia participării la târguri.

1. **Comanda clientului şi derularea vânzarii**

Dupa finalizarea negocierii se încheie contractul de vânzare-cumparare care conţine obligaţii reciproce pentru firma de exerciţiu cumpărătoare - plata la termenul convenit a contravalorii bunurilor sau serviciilor (preţul) şi pentru firma vânzatoare – livrarea de bunuri sau prestarea de servicii. Decizia de cumparare se manifesta prin trimiterea comenzii catre firma de exerciţiu vânzatoare.

**Atragerea clienţilor** se realizeaza prin: oferte atractive şi servicii de calitate adresate clienţilor:

**SERVICII DE CALITATE**

* eficienţa;
* accesibilitate;
* cunoaşterea produselor şi serviciilor
* profesionalism;
* transparenţă;
* consiliere.

**OFERTE ATRACTIVE**

**Păstrarea clienţilor** reprezinta un important factor de reuşită alături de calitatea produselor şi a

unor preţuri raţionale.

**Obţinerea de informaţii referitoare la client**

**Oferta de servicii**

**Păstrarea clienţilor**

**Sporirea utilităţii pentru clienţi**

**Crearea de relaţii personale**

**Satisfacerea clienţilor**

**Cum se construieste o relaţie de vânzare- cumpărare:**

* + Transpunerea în postura de client;
  + Disponibilitate faţă de nevoile clientului;
  + Ascultarea doleanţelor clientului;
  + Evaluarea situaţiei în funcţie de client;
  + Oferirea de bunuri/servicii de calitate;
  + Păstrarea unui ton pozitiv, optimist;
  + Respectarea interlocutorului.

**Principii călăuzitoare în vânzări:**

* Vinde oamenilor care pot cumpăra;
* Sentimentele vând mai bine decât logica;
* Prinde schimbarea din mers;
* Înlocuieşte cuvintele care resping cu cuvintele care atrag.

1. **DOCUMENTE UTILIZATE ÎN PROCESELE DE ACHIZIŢIE ŞI VÂNZARE**

Într-o tranzacţie dintre două firme de exerciţiu, o firmă este cumpărător şi realizează un proces de achiziţie şi cealaltă este vânzator şi desfăşoară un proces de vânzare.

**Cerere de ofertă Ofertă**

**CUMPĂRĂTOR**

**Proces de achiziţie**

**VÂNZĂTOR**

**Proces de vânzare**

**COMANDA**

**FACTURĂ FISCALĂ**

**COPIE ORDIN DE PLATĂ sau CEC**

CEC ORDIN DE PLATĂ

Cumpărătorul va trimite furnizorului o copie a extrasului de cont.

Decontarea facturii furnizorului se poate realiza în doua modalitaţi:

• Cumpărătorul (clientul) trimite **Ordinul de plata** la ROCT – Banca Virtuala şi o copie a ordinului de plată la vânzator (furnizor).

• Cumpărătorul (clientul) trimite **Cecul** la vânzator (furnizor). Pentru decontarea facturii, furnizorul trimite cecul la ROCT – Banca virtuala.

Atât furnizorul, cât şi clientul vor primi de la ROCT – Banca virtuală **Extrasul de cont.**

Formularul de comandă, factura fiscală, ordinul de plată şi cecul sunt disponibile pe [www.roct.ro](http://www.roct.ro) în format PDF şi se pot completa interactiv folosind aplicaţia gratuită Adobe Reader (cel puţin versiunea 9).

**Registrele** sunt oglinda activitaţii fiecărei firme. Registrele clare şi corect întocmite îi oferă de la început managementului (dar şi profesorului coordonator) certitudinea că firma de exerciţiu funcţioneaza corect şi are un sistem clar de evidenţă.

Pentru evidenţa clara şi sistematizată a tuturor tranzacţiilor se folosesc **Registrul-achiziţii** respectiv **Registrul-vânzari.** Acestea sunt registre comerciale ce permit clasarea, ordonarea si arhivarea documentelor.

Evidenţa ordinelor de plata a CEC-urilor emise se realizează în cadrul compartimentului contabil pe baza Registrului de evidenţă a numerotării ordinelor de plată.





* Ţineţi evidenţa clară a numerotării ordinelor de plată în registre
* Verificaţi în extrasele de cont, primite de la ROCT-Banca virtuală, existenţa tuturor ordinelor de plată pentru încasări şi plăţi
* Solicitaţi clienţilor care au depăşit scadenţa facturilor, emiterea şi transmiterea la bancă a ordinelor de plată

Anexe documente:

* FORMULAR DE COMANDĂ
* FACTURA FISCALĂ
* ORDIN DE PLATĂ
* CEC
* REGISTRU-ACHIZIŢII
* REGISTRU-VÂNZĂRI

**BIBLIOGRAFIE**

1. Băleanu, V. – *Managementul aprovizionării şi desfacerii*, Universitatea din Petroşani, 2005

2. Băşanu, Gh., Pricop, M. – *Managementul aprovizionării şi desfacerii*, ediţia a III a, Editura Economică, Bucureşti, 2004

3. Ştefănescu Mihaela (coord.), *Ghidul firmei de exerciţiu: Cea mai bună practică*, Editura Didactică şi Pedagogică, 2012

4. \*\*\* *Din scoala în viaţa prin firma de exerciţiu*, Bucuresti, Editura Didactică şi Pedagogică, 2005.

5. \*\*\* Aplicaţii realizate în cadrul seminarilor din proiectul POSDRU „*Formarea cadrelor didactice din învăţământul profesional şi tehnic- profil servicii, pentru extinderea metodei moderne interactive de învăţare firma de exerciţiu*” (POSDRU/57/1.3/S/33440)

6.. [www.roct.ro](http://www.roct.ro)

7.. [www.tvet.ro](http://www.tvet.ro)