COORDONAT:
Ministerul Muncii și Protecției Sociale

Vasile CUȘCA,
Secretar de stat
30 noiembrie 2023

APROBAT:
Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării

Dumitru ALAIBA,
Viceprim-ministru,
Ministru
08 decembrie 2023

DECIZIA
Comitetul Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante din Moldova

nr.8-2 din 20 noiembrie 2023

STANDARD OCUPAȚIONAL
Agent reprezentant comercial/agentă reprezentantă comercială

Codul CORM: 332201
Nivelul CNCRM: 4

Coordonatoare:
1. **POȘTAN Liliana,** expertă în elaborarea standardelor ocupaționale
2. **CHIRIAC Valentina,** membră a Comitetului Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante din Moldova

Grupul de lucru pentru elaborarea profilului ocupațional:
1. **TRIBOI Mihail,** șef secție vânzări, Î.C.S. „LE-BRIDGE CORPORATION LIMITED" S.R.L.
2. **CACESOV Anatolie,** agent comercial, vice-șef departament vânzări, FIRMA „VION-IMPEX" S.R.L.
3. **JOSU Sergiu,** agent comercial, supervisor, „VIORICA-COSMETIC" S.A.
4. **COVALI Denis,** șef departament vânzări, „BUSINESS MARKET" S.R.L.
5. **CURTEV Andrei,** agent vânzări, „CORTEN-VIN COMPANIE" S.R.L.

Grupul de lucru pentru elaborarea standardului ocupațional:
1. **TRIBOI Mihail**, șef secție vânzări, Î.C.S. „Le Bridge Corporation Limited" S.R.L.
2. **CEBAN Nicolae**, agent de vânzări (superior), FCP „Soldi" S.R.L.
3. **ISTRATI Alexei**, supervisor, „Produse de familie" S.R.L.

Comisia de evaluare și validare a standardului ocupational:
1. **VISCHIU Ruslan,** director comercial, BETTY COMPANY S.R.L, președintele comisiei
2. **CIOBANU Victor**, șef adjunct interimar, Direcția reglementarea și dezvoltarea mediului de afaceri, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, membru al Comisiei
3. **RUSNAC Victor,** agent comercial, manager vânzări, „TELEMAR" S.R.L., membru al Comisiei

DESCRIEREA OCUPAȚIEI

Definiția ocupației: *Agentul reprezentantul comercial/Agenta reprezentanta comercială* reprezintă companiile în vânzarea diferitor bunuri şi servicii către întreprinderi şi alte organizații şi asigură informații specifice despre produse, atunci când este necesar.

Atribuțiile de bază ale *Agentului reprezentantului comercial/Agentei reprezentantei comerciale* includ:

- solicitarea comenzilor;
- vânzarea bunurilor/serviciilor către unități de vânzare cu amănuntul, industriale, en-gros și alte instituții;
- vânzarea echipamentelor, furniturii și serviciilor conexe;
- studierea continuă a pieței, concurenților/concurentelor;
- informarea clienților/clientelor cu privire la caracteristicile produselor, echipamentelor în vânzare, demonstrarea modului de utilizare a acestora;
- stabilirea prețurilor, condițiilor de creditare, înregistrarea comenzilor și organizarea livrărilor;
- raportarea reacțiilor și cerințelor clienților/clientelor către furnizori/furnizoare și producători/producătoare;
- monitorizarea postvânzare a clienților/clientelor pentru a asigura un nivel înalt de satisfacție privind produsele achiziționate.

În condițiile formării profesionale continue poate exercita următoarele funcții:

332202 Agent/agentă de vânzări
332203 Angrosist/angrosistă
332204 Consultant/consultantă vânzări
332205 Detailist/detailistă

Cunoștințe: Bazele marketingului, bazele managementului, softuri de vânzări (Agent C, MOBC, 1C, Mobile SAP), bazele contabilității, cunoștințe de bază în psihologie, cunoștințe în domeniul comunicării în vânzări, cunoașterea legislației și standardelor în domeniul de activitate, cunoștințe privind controlul îndeplinirii obligațiilor contractuale și gestionare a creanțelor debitoriale; cunoașterea limbii române, și cel puțin o limbă de circulație internațională.

Capacități profesionale: Capacitate organizațională, capacitate de negociere, comunicare persuasivă, gândire analitică, capacitate de management eficient al timpului, al sarcinii de muncă, spirit de inițiativă, capacități decizionale, capacități de lucru în echipă.

Calitățile personale: Comunicabilitate, rezistență la stres, empatie, insistență, capacități de analiză, negociator, carismă, adaptabilitate la circumstanțe, capacitate de ascultare, loialitate, onestitate, punctualitate, responsabilitate, autonomie.

Condițiile de muncă solicitate (mediul fizic, socio-organizațional):

Mediul fizic:

- Activitatea se desfășoară în spații special amenajate – birouri, la punctele de vânzări, în alte condiții, specificate de legislația muncii și regulamentele interne ale entităților;
- Activitatea profesională este legată de deplasări cu diferite mijloace de transport.

Mediul socio-organizațional:

- Sarcini de muncă sunt combinate: în oficiu și deplasări în interes de serviciu;
- Sarcinile de muncă sunt desfășurate în condiții de presiune psiho-emoțională moderată ca urmare a contactului frecvent cu clienții;
- Sarcinile de muncă solicită un grad moderat de responsabilitate;
- Sarcinile de muncă solicită competențe avansate de comunicare și negociere.

Riscurile profesionale:

Riscuri legate de sarcinile de muncă:

- Risc de eroare profesională;
- Riscuri moderate de accidentare;
- Riscuri legate de secretul comercial.

Riscuri socio-emoționale:

- Surmenaj;
- Stres din cauza presiunii psiho-emoționale, concentrării prelungite, atenției sporite la detalii.

Riscuri fizice:

- Grad moderat de îmbolnăvire prin contaminare (viruși, microbi) urmare a comunicării cu clienții și deplasării de serviciu;
- Riscuri legate de transport.

Perspectiva pe piața muncii: Cererea de *agenți reprezentanți comerciali/agente reprezentante comerciale*, pe piața muncii, este în creștere, în primul rând datorită extinderii afacerilor în comerț și a concurenței crescute pe piață. Dezvoltarea tehnologiei informaționale și a comerțului electronic conduce la necesitatea unor specialiști de înaltă calificare în domeniul vânzărilor şi asigurării informațiilor specifice despre produse.

Echipamente și utilaje, tehnici și materiale utilizate în procesul de lucru: mijloc de transport, telefon mobil, computer/tabletă, echipamente de casă și control, materiale de prezentare și publicitate, birotică, sisteme de căutare a informațiilor, echipamente și tehnologii IT.

Tendințe de viitor în domeniu:

Automatizarea proceselor de recepționare a comenzilor, ocupația capătă sarcini specifice managerului de clienți, globalizarea vânzărilor, automatizarea proceselor nesemnificative, dezvoltare E-comerțului.

Date specifice: *Agentul reprezentantul comercial/Agenta reprezentanta comercială* își desfășoară activitatea în conformitatea cu prevederile Legii nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior, Legii nr. 284/2004 privind serviciile societății informaționale.

FONDUL STANDARDULUI OCUPAȚIONAL

Competențe generice (transversale) (CG)
CG1. Comunicare persuasivă
CG2. Competențe sociale (muncă în echipă, atingerea consensului)
CG3. Competențe digitale
CG4. Competențe antreprenoriale

CG5. Competențe de luare a deciziilor **CG6.** Competența de dezvoltare personală

Atribuții și sarcini de lucru	Competențe profesionale și corelarea lor cu sarcinile de lucru	Criterii de realizare a activităților asociate competențelor profesionale
ATRIBUȚIA 1. **Planificarea procesului de muncă (analitica vânzărilor)** **Sarcina 1.1**. Recepționarea indicatorilor zilnici (statutul realizării indicatorilor de performanță) **Sarcina 1.2.** Verificarea disponibilității instrumentelor de lucru (materiale promoționale (POS), echipamente, documente) **Sarcina 1.3.** Analizarea rutei punctelor comerciale **Sarcina 1.4.** Planificarea obiectivelor pentru punctele de vizită **ATRIBUȚIA 2.** **Vizitarea punctelor de vânzări** **Sarcina 2.1.** Stabilirea contactului de comunicare la punctul de vânzare **Sarcina 2.2.** Estimarea generală a punctului de vânzare **Sarcina 2.3.** Verificarea stocului, a termenului de valabilitate a produselor **Sarcina 2.4.** Suplinirea stocului în zona de vânzare	**CP1. Organizarea procesului de muncă** (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 4.1, 4.3, 4.4)	**1.1.** Recepționează zilnic de la manager indicatorii de performanță, în baza rapoartelor letrice sau electronice (statutul realizării indicatorilor de performanță zilnici săptămânali, lunari) **1.2.** Analizează cu atenție ruta punctelor comerciale, conform clasificării punctelor de vânzare (tipurile punctelor de vânzare - HORECA, Streetwend, TT (Traditional trade, MT (Modern trade) **1.3.** Planifică responsabil și autonom obiective pentru punctele de vizită, potrivit raportului de productivitate al entității **1.4.** Evaluează obiectiv, în baza indicilor de performanță rezultatele vizitei la punctul comercial (profitabilitatea vânzării) și activității pentru următoarea vizită, inclusiv prin soft **1.5.** Coordonează cu superiorul sarcinile pentru următoarea vizită, cu responsabilitate, conform regulamentului intern al entității
	CP2. Colaborarea în punctul de vânzări (2.1, 2.6, 2.7)	**2.1.** Aplică strategii ale managementului relației cu clientul (CRM) **2.2.** Stabilește contactul de comunicare la punctul de vânzare, conform protocolului de comunicare al entității **2.3.** Reprezintă responsabil entitatea în vânzarea diferitor bunuri şi servicii, conform politicilor interne **2.4.** Informează amiabil clientul despre situația debitorială conform actului de verificare **2.5.** Soluționează situația debitorială conform actului de verificare

Sarcina 2.5. Amplasarea materialelor promoționale, a indicatorilor de preț **Sarcina 2.6.** Informarea clientului despre situația debitorială **Sarcina 2.7.** Soluționarea situației debitoriale		**2.6.** Interacționează cu vânzătorii, furnizorii de produse sau servicii urmărind obținerea succesului reciproc și a satisfacției clienților
ATRIBUȚIA 3. **Vânzarea produselor** **Sarcina 3.1.** Elaborarea ofertei comerciale **Sarcina 3.2.** Formarea comenzii la punctul comercial **Sarcina 3.3.** Lansarea produselor noi **Sarcina 3.4.** Informarea despre ofertele speciale **Sarcina 3.5.** Încheierea vânzării	**CP3. Gestionarea produselor în stoc** (2.1, 2.2, 2.3, 2.4)	**3.1.** Estimează cu atenție punctul de vânzare, din perspectiva vitezei de circulație a produselor **3.2.** Verifică cu responsabilitate stocul, termenul de valabilitate a produselor, etichetei produsului, conform certificatelor de conformitate, **3.3.** Gestionează eficient produsele în stoc, folosind sisteme informatice specializate, cum ar fi software-ul de gestionare a stocurilor **3.4.** Suplinește stocul în zona de vânzare, conform planogramei, la necesitate
ATRIBUȚIA 4. **Analiza rezultatelor vânzării în punctul comercial** **Sarcina 4.1.** Estimarea rezultatului vizitei /vânzărilor la punctul comercial	**CP4. Promovarea produselor** **(**1.2, 2.5, 3.4)	**4.1.** Suplinește, conform planului zilnic, instrumente de lucru (materiale promoționale (POS), echipamente, documente) **4.2.** Amplasează la necesitate și la timp materiale promoționale, indicatori de preț, conform politicii de marketing al entității **4.3.** Informează clientul despre ofertele speciale prin POS, conform planului de promoții (de marketing) **4.4.** Promovează ofertele speciale, cu interes, obiectiv, din perspectiva consumatorului

Sarcina 4.2. Informarea superiorului despre rezultatului vizitei/vânzărilor la punctul comercial **Sarcina 4.3.** Autoplanificarea activității pentru următoarea vizită **Sarcina 4.4.** Coordonarea cu superiorul a sarcinilor pentru următoarea vizită **ATRIBUȚIA 5.** **Studierea pieței** **Sarcina 5.1.** Acumularea informației despre ofertele promoționale ale concurenților **Sarcina 5.2.** Verificarea indicelui de preț al concurenților **Sarcina 5.3.** Studierea preferințelor consumatorilor **Sarcina 5.4.** Informarea superiorului despre prețurile concurenților, cotele la raft	**CP5. Comercializarea mărfurilor şi servicii către unități/entități de vânzare cu amănuntul, en-gros** **(**3.1, 3.2, 3.3, 3.5)	**5.1.** Deține informații detaliate despre produs în scopul creșterii vânzărilor de mărfuri şi servicii **5.2.** Elaborează oferta comercială zilnică, săptămânală, lunară, conform graficului, planului de marketing **5.3.** Vinde produsele entității prin contactul direct cu clienții potențiali **5.4.** Formează comanda la punctul comercial conform analizei vânzărilor, spațiului comercial specific, verificării responsabile a stocurilor, prin soft-uri de vânzări/gestiune producției (Agent C, MOBC, 1C, Mobile SAP) **5.5.** Încheie, după caz, conform legislației în vigoare, contracte de vânzare – cumpărare **5.6.** Urmărește realizarea contractelor, în condițiile si termenele stabilite între parteneri **5.7.** Rezolvă potențialele reclamații care apar în derularea contractelor, în legătura cu respectarea termenelor de garanție pentru diferite produse **5.8.** Lansează produse și servicii noi prin diferite tipuri de publicitate, degustare de produs, strategii de marketing **5.9.** Încheie ciclul vânzărilor prin atingerea interesului mutual al părților

produsele noi, preferințele consumatorilor, ale partenerilor **Sarcina 5.5.** Preluarea bunelor practici **ATRIBUȚIA 6.** **Comunicarea cu furnizorii, clienții** **Sarcina 6.1.** Comunicarea cu furnizorii **Sarcina 6.2.** Comunicarea cu consumatorii **Sarcina 6.3.** Comunicarea cu membrii echipei **Sarcina 6.4.** Comunicarea ierarhică **Sarcina 6.5.** Negocierea, după caz, cu clienții **Sarcina 6.6.** Crearea de rețele personale, profesionale **ATRIBUȚIA 7.** **Gestionarea documentelor** **Sarcina 7.1.** Înregistrarea documentelor recepționate, încheiate sau emise **Sarcina 7.2.** Corectarea operativă a erorilor de formă sau conținut a documentelor	**CP6. Cercetarea pieței locală, națională, internațională** (5.1, 5.2, 5.3, 5.5)	**6.1.** Studiază continuu piața, concurenții prin aplicarea strategiilor de marketing, tehnologiilor digitale, altor tehnologii specifice **6.2.** Monitorizează zilnic prețurile, ofertele promoționale, sortimentul (SKU - stock keeping unit) concurenților **6.3.** Identifică lunar preferințele consumatorilor prin comunicare cu partenerii, analiza vânzărilor **6.4.** Aplică, prin coordonare cu superiorul, bunele practici identificate în rezultatul analizei pieței, comunicării cu consumatorii, concurenții **6.5.** Culege informații despre ofertele promoționale ale concurenților, în scopul eficientizării strategiilor de marketing ale entității, creării avantajului competitiv **6.6.** Analizează indicii de preț ai concurenților pentru stabilirea punctelor forte, oportunităților, punctelor slabe și amenințărilor produselor și serviciilor entității în raport cu piața
	CP7. Comunicarea persuasivă în vânzări (5.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6. 8.3, 8.4)	**7.1.** Comunică amiabil cu clienții prin utilizarea limbajului de specialitate **7.2.** Recepționează prin mijloace de comunicare orală, letrică, digitală sugestiile, propunerile consumatorilor, conform reglementărilor și strategiilor de activitate ale entității **7.3.** Interacționează profesionist prin diferite forme de comunicare cu membrii echipei, inclusiv prin activități de formare profesională (training, team building) **7.4.** Negociază, după caz, în numele entității prețul și condițiile de vânzare ale produselor sau serviciilor, în conformitate cu strategia de vânzare

Sarcina 7.3. Transmiterea documentelor către departamentele operaționale ale entității **Sarcina 7.4.** Asigurarea protecției datelor cu caracter personal, a secretului comercial		**7.5.** Informează superiorul în timpul zilei, în format fizic sau prin mijloace electronice de comunicare, despre rezultate, obiective, prețurile concurenților, cotele la raft produsele noi, preferințele consumatorilor, ale partenerilor **7.6.** Prezintă rapoarte la ședințele stabilite prin regulamentul intern **7.7.** Aplică strategii de negociere și persuasiune în timpul zilei de muncă
	CP8. Aplicarea tehnicilor de gestionare a documentelor (7.1, 7.2, 7.3, 7.4)	**8.1.** Aplică responsabil procedurile interne de lucru cu documentele, conform regulamentului intern, cerințelor față de documentația de achiziții, livrare **8.2.** Verifică cu responsabilitatea corectitudinea datelor din documente **8.3.** Remite responsabil, la timp, prin mijloacele de comunicare instituțională, documente către compartimentele entității **8.4.** Aplică responsabil prevederile legale privind protecția datelor personale, secretul comercial

ATRIBUȚIA 8. **Asigurarea calității în vânzări** **Sarcina 8.1.** Realizarea indicatorilor de performanță **Sarcina 8.2.** Respectarea legilor, standardelor, normelor **Sarcina 8.3.** Raportarea reacțiilor clienților către furnizori și producători **Sarcina 8.4.** Informarea clienților cu privire la caracteristicile produselor **Sarcina 8.5.** Aplicarea instrucțiunile de securitate şi sănătate în muncă, de securitate alimentară, transportare, păstrare a diferitor categorii de produse	**CP9. Aplicarea principiilor managementului calității în vânzări** (7.4, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5)	**9.1.** Contribuie nemijlocit la realizarea Indicatorilor Cheie de Performanță (KPI Key Performance Indicator) ai entității **9.2.** Aplică în activitate, la diferite procese, etape prevederile legale privind comerțul intern, standardele și normele interne, naționale și internaționale **9.3.** Cooperează cu onestitate, integritate, transparență și respect cu furnizorii, superiorul, alți agenți pentru soluționarea reclamațiilor consumatorilor, implementarea sugestiilor consumatorilor **9.4.** Elaborează actul de schimb pentru returnarea/schimbul produsului, conform procedurilor interne și prevederilor legale **9.5.** Aplică standardele de etică în vânzări, conform codului deontologic al entității, pentru construirea unei relații de încredere cu clienții, menținerea unei reputații pozitive pentru entitate **9.6.** Aplică cu responsabilitate instrucțiunile de securitate şi sănătate în muncă, securitate alimentară, transportare, păstrare a diferitor categorii de produse conform legii **9.7.** Respectă normele sanitare, sanitar-veterinare, de prevenirea și stingerea incendiilor, de protecția mediului, precum și de respectarea legislației specifice domeniului de activitate