

# CUPRINS

## MODULUL I:

### CONTABILITATEA UNITĂȚII ECONOMICE

<b>Capitolul 1: Principiile și procedeele specifice metodei contabilității</b> .....	5
1.1. Principiile contabilității (termeni și definiții specifice).....	6
1.2. Procedeele specifice metodei contabilității.....	10
1.2.1. Bilanțul contabil .....	12
1.2.2. Contul .....	19
1.2.3. Balanța de verificare .....	33
<b>Capitolul 2: Reglementări legislative privind evaluarea, calculația și inventarierea</b> .....	47
2.1. Evaluarea .....	48
2.2. Calculația .....	51
2.3. Inventarierea gestiunii firmei .....	57
<b>Capitolul 3: Analiza prețurilor mărfurilor și înregistrarea acestora în contabilitate pe baza documentelor specifice</b> .....	73
3.1. Prețurile angro și cu amănuntul .....	74
3.2. Reducerile de preț oferite clienților .....	78
3.3. Documente specifice mărfurilor.....	81
3.4. Contabilizarea operațiilor economice specifice mărfurilor (achiziții de mărfuri, vânzări de mărfuri)....	90
Anexă: Planul general de conturi .....	99

## MODULUL II:

### PROTECȚIA CONSUMATORULUI ȘI A MEDIULUI

<b>Capitolul 1: Legislația privind protecția consumatorului</b> .....	107
1.1. Drepturile consumatorului .....	108
1.2. Cadrul instituțional privind protecția consumatorilor.....	110
1.3. Cadrul legislativ privind protecția consumatorilor .....	111
1.4. Sancțiuni pe tipuri de abateri.....	117
<b>Capitolul 2: Termenul de valabilitate, aspectul și integritatea ambalajului</b> .....	121
2.1. Inscricționarea termenului de valabilitate pe ambalaj.....	122
2.2. Controlul produsului și al ambalajului.....	124
2.3. Produse deteriorate și produse cu termen de valabilitate la limita expirării .....	126
2.3.1. Factori care influențează păstrarea mărfurilor .....	126
2.3.2. Modificările calitative ale produselor pe timpul păstrării.....	127

<b>Capitolul 3: Ambalaje recuperabile .....</b>	<b>135</b>
3.1. Definirea, rolul și funcțiile ambalajelor .....	136
3.2. Clasificarea ambalajelor .....	136
3.3. Caracterizarea principalelor tipuri de ambalaje.....	137
3.4. Sortarea ambalajelor pe grupe de materiale reciclabile.....	141
3.5. Calitatea ambalajului – integritate, aspect.....	142
3.6. Modalități de manipulare a stocurilor de ambalaje.....	145
<b>Capitolul 4: Legislația în domeniul protecția mediului .....</b>	<b>151</b>
4.1. Obligațiile agenților economici în raport cu protecția mediului .....	152
4.1.1. Prevenirea deteriorării mediului .....	153
4.1.2. Precauții în luarea deciziilor .....	154
4.1.3. Conservarea mediului .....	154
4.1.4. Despăgubiri în caz de poluare .....	154
4.2. Gestionarea deșeurilor (laborator tehnologic).....	154
4.3. Responsabilitățile consumatorului cu privire la protecția mediului. Adoptarea unui comportament pozitiv privind protecția mediului.....	156
Anexe .....	159

## MODULUL III:

# COMUNICARE PROFESIONALĂ

<b>Capitolul 1: Tehnici de comunicare .....</b>	<b>165</b>
1.1. Schema comunicării .....	166
1.2. Obiectivele comunicării.....	168
1.3. Nivelurile comunicării .....	169
1.4. Forme de comunicare .....	170
1.5. Mijloace de comunicare.....	173
<b>Capitolul 2: Tipuri de comunicare .....</b>	<b>181</b>
2.1. Comunicarea verbală .....	182
2.1.1. Tehnici de ascultare .....	182
2.1.2. Barierele comunicării .....	186
2.1.3. Situații conflictuale – metode de rezolvare.....	190
2.2. Comunicare nonverbală.....	196
2.2.1. Definiție, importanță .....	196
2.2.2. Componentele comunicării nonverbale.....	196
2.3. Comunicarea scrisă.....	202

2.3.1. Elementele mesajului scris.....	202
2.3.2. Redactarea unui mesaj scris.....	203
2.3.3. Raportul formal.....	206
<b>Capitolul 3: Negocierea vânzării produselor și serviciilor .....</b>	<b>223</b>
3.1. Evaluarea nevoilor clientului.....	224
3.1.1. Reguli de întâmpinare a clientului.....	224
3.1.2. Tipologia clienților.....	224
3.1.3. Identificarea nevoilor de cumpărare ale clienților.....	228
3.2. Informarea clientului cu privire la oferta de produse și servicii.....	230
3.2.1. Prezentarea ofertei de produse și servicii.....	230
3.2.2. Descrierea produselor și serviciilor în funcție de cererea clientului.....	231
3.3. Argumentarea vânzării.....	232
3.3.1. Dialogul comercial.....	232
3.3.2. Obiecțiile și răspunsuri la obiecții.....	235
3.3.3. Oferta de preț și justificarea ei.....	238
3.4. Finalizarea vânzării.....	238
3.4.1. Tehnici de încheiere a vânzării.....	238
3.4.2. Calcularea contravalorii mărfurilor.....	239
3.4.3. Tehnici de fidelizare a clientului.....	239
3.4.4. Eliberarea mărfurilor.....	240
3.4.5. Servicii postvânzare.....	240
3.4.6. Documente aferente vânzării mărfurilor.....	240
<b>Capitolul 4: Tehnici promoționale .....</b>	<b>243</b>
4.1. Promovarea propriei imagini.....	244
4.1.1. Formarea imaginii de sine.....	244
4.1.2. Etica profesională.....	244
4.2. Promovarea imaginii firmei.....	246
4.2.1. Conceptul de imagine a firmei.....	246
4.2.2. Marca și imaginea firmei.....	248
4.2.3. Promovarea imaginii firmei.....	252
4.3. Promovarea mărfurilor și a serviciilor.....	254
Bibliografie.....	260