

## *Tehnologii comerciale – teorie și teste grilă*

<i>Introducere</i> .....	9
1. <i>Tehnologiile comerciale – aspecte conceptuale, componente</i> .....	11
1.1 <i>Definirea tehnologiei comerciale</i> .....	11
1.2 <i>Etape parcurse în comerț</i> .....	12
1.3 <i>Componentele secvențiale ale tehnologiei comerciale</i> .....	16
1.4 <i>Proiectarea tehnologiilor comerciale</i> .....	18
2. <i>Amplasarea punctelor de vânzare</i> .....	20
2.1 <i>Factorii de influență a amplasamentului</i> .....	20
2.2 <i>Aria de atracție comercială</i> .....	24
2.3 <i>Evaluarea amplasamentului conform principiilor amplasamentului</i> .....	27
3. <i>Coordonate ale designului exterior și interior al punctelor de vânzare</i> .....	30
3.1 <i>Importanța designului exterior și interior al punctelor de vânzare</i> .....	30
3.2 <i>Designul exterior al magazinelor</i> .....	31
3.3 <i>Designul interior al magazinului</i> .....	37
4. <i>Tehnologia amenajării de ansamblu a magazinului</i> .....	42
4.1 <i>Spațiul comercial – importanță, scop, efecte psihotehnologice</i> .....	42
4.2 <i>Organizarea de ansamblu a unităților comerciale</i> .....	43
4.3 <i>Tipuri de amenajare a suprafeței de vânzare</i> .....	45
4.4 <i>Fluxul de circulație</i> .....	48
5. <i>Repartizarea suprafeței de vânzare pe raioane</i> .....	52
5.1 <i>Dimensionarea raioanelor</i> .....	52
5.2 <i>Implantarea raioanelor și suprafața de vânzare a magazinului</i> .....	55
5.3 <i>Metode de alocare a spațiilor pe raioane</i> .....	60
5.4 <i>Gestiunea linearului</i> .....	62

6. Tehnologia asortimentului de mărfuri.....	68
6.1 Definirea asortimentului .....	68
6.2 Dimensiunile asortimentului.....	70
6.3 Opțiuni strategice ale stabilirii asortimentului.....	73
7. Tehnologia etalării mărfurilor .....	78
7.1 Conținutul și rolul etalării.....	78
7.2 Principii de etalare a produselor .....	79
7.3 Etalarea mărfurilor în vitrine.....	81
7.4 Tehnologia etalării mărfurilor în interiorul magazinului .....	83
8. Echipamentul comercial.....	104
8.1 Mobilierul și utilajele comerciale.....	104
8.2 Indicatori de exploatare a suprafețelor comerciale.....	108
8.3 Mijloacele de transport în interiorul magazinului .....	109
9. Tehnologia depozitării mărfurilor.....	112
9.1 Funcțiile depozitelor .....	112
9.2 Tipologia depozitelor.....	113
9.3 Procesul tehnologic din cadrul unui depozit .....	114
9.4 Amplasarea depozitelor.....	115
9.5 Dimensionarea depozitelor .....	117
9.6 Dotarea depozitului cu mobilier și utilaje comerciale.....	119
9.7 Amenajarea interioară a depozitului.....	123
10. Tehnologia comercială a unităților de alimentație publică .....	130
10.1 Caracteristici ale serviciilor de alimentație publică .....	130
10.2 Clienții unității de alimentație publică.....	132
10.3 Organizarea interioară a unităților de alimentație publică .....	134
10.3.1 Structurarea pe destinații a suprafeței comerciale.....	135
10.3.2 Organizarea fluxurilor de activități .....	137
10.3.3 Sisteme de servire.....	138
10.3.4 Dotarea cu mobilier și utilaje a unității de alimentație publică.....	139
10.4 Particularități ale tehnologiei comerciale în unele tipuri de unități de alimentație publică .....	143
10.4.1 Amenajarea restaurantului clasic.....	143
10.4.2 Amenajarea barului.....	144

---

10.4.3 Amenajarea restaurantelor-cantină .....	145
10.4.4 Amenajarea unui fast - food .....	148
11. Forțele de vânzare în contextul tehnologiei comerciale.....	151
11.1 Formarea profesională a forței de vânzare.....	151
11.3 Tipologia agenților comerciali.....	161
12. Tehnici de întâmpinare a clienților în spațiul comercial.....	168
12.1 Particularitățile vânzării în spațiul comercial .....	168
12.2 Cunoașterea ofertei de mărfuri .....	170
12.3 Schema celor 4C .....	172
13. Publicitatea la locul vânzării.....	182
13.1 Publicitatea, mijloc de comunicare promoțională.....	182
13.2 Promovarea vânzărilor .....	187
13.3 Publicitatea la locul vânzării.....	190
<u>Teste grilă</u> .....	195
<u>Bibliografie</u> .....	215