



„Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”

**Standard ocupațional
Agent de vânzări directe (produse financiar-bancare)
COD COR 331105**

**dezvoltat în cadrul proiectului
”Creșterea capacității administrative a ANC și MMJS
prin sistematizare și simplificare legislativă în domeniul calificărilor”
SIPOCA 129872**

Inițiator/Autori:

Institutul Bancar Român
COMȘA Alin
SAVU Emanuela Mihaela

Data elaborării:

09.04.2021 - 19.06.2021

Verificare profesională:

KATONA Levente
POPESCU Georgina

Data verificării:

14 - 15.06.2021

Avizare:

Asociația Română a Băncilor

Data avizării:

07.07.2021

Validare documentație:

Comitetul Sectorial
Activități Financiare, Bancare, de Asigurări

Data validării sectoriale:

26.07.2021

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 362/12.08.2021.

Nr. RS – 44/13.08.2021



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIEȚEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

Agent de vânzări directe (produse financiar-bancare), cod COR 331105

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Direct Sales Agent (financial banking products)

3. Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

Identifică potențiali clienți / prospectează piața
Stabilește și organizează întâlniri cu potențialii clienți
Oferă consultanță financiară
Asigură respectarea politicilor financiare
Analizează performanța financiară a clientului / societății comerciale căreia se adresează
Gestionează riscurile financiare
Oferă sprijin pentru efectuarea unor calcule financiare
Oferă sprijin pentru crearea și formarea dosarelor necesare pentru achiziționarea creditelor sau serviciilor financiare
Analizează portofoliul de clienți
Identifică nevoile de dezvoltare financiară și investițională ale clienților
Creează planuri financiare pentru clienți
Interpretează situațiile financiare
Informează despre noi oportunități de dezvoltare financiară și achiziție credite / servicii bancare în portofoliul de clienți
Menține și încurajează relația de business cu portofoliul de clienți
Se informează și participă la acțiuni de formare și educare în domeniul financiar-bancar
Ține legătura cu managerii și cu departamentele implicate direct în procesul de vânzare directă
Acordă asistență în vânzarea produsului;
Negociază anumite caracteristici ale produselor, în funcție de tipul de client
Stabilește necesitățile consumatorilor țintă;
Determină gradul de eligibilitate a consumatorilor țintă

3.2 Competențe

1. Analizează tendințele de pe piețele financiare
2. Gestionează riscurile financiare
3. Gestionează tranzacțiile financiare
4. Oferă consiliere în ceea ce privește gestionarea riscului
5. Revizuieste portofolii investiționale
6. Oferă consultanță financiară
7. Urmărește dezvoltarea societății
8. Aplică competențe de comunicare în domeniul tehnic
9. Oferă consiliere în ceea ce privește achiziționarea creditelor și serviciilor financiare
10. Stabilește nevoile clienților
11. Obține informații financiare
12. Oferă informații despre produse financiare
13. Oferă servicii financiare
14. Oferă consiliere în ceea ce privește achiziționarea creditelor și serviciilor financiare
15. Intervievează solicitanții de împrumuturi bancare sau servicii financiare
16. Comunică cu clienții
17. Informează cu privire la ratele dobânzilor
18. Comunică și adaptează informația în funcție de tipologia comportamentală a clientului
19. Protejează interesele clientului
20. Organizează și planifică activitatea
21. Culege și prelucrează informații specifice tranzacțiilor financiare
22. Promovează servicii și produse financiare
23. Întocmește documentația necesară
24. Relaționează cu departamentele direct implicate pentru aprobarea creditului sau serviciului bancar ales de către client
25. Monitorizează portofoliul de clienți
26. Analizează planuri de afaceri
27. Examinează documente specifice dosarelor necesare în procesul de vânzare directă
28. Sintetizează informații financiare
29. Se informează cu privire la legislația specifică creditării bancare
30. Dezvoltă relația cu portofoliul de clienți
31. Ține legătura cu managerii
32. Respectă standardele companiei

4. Niveluri de calificare:

- | | |
|---|---|
| 4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC) | 4 |
| 4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF) | 4 |
| 4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional) | 4 |

5. Acces la altă/alte ocupație/ocupații cuprinsă/ cuprinse în COR

Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competente

Nu este cazul

6. Informații suplimentare

Ocupația **Agent de vânzări directe (produse financiar-bancare)** presupune un complex de activități și proceduri sistematice ce au ca rezultat final vânzarea directă a produselor și serviciilor instituției. Această ocupație, pentru care sunt necesare studii medii, presupune vânzarea în mod activ a produselor financiar-bancare, prin contactarea directă a potențialilor clienți și susținerea de prezentări cu un dinamism deosebit, fie la locul de muncă al acestora, la domiciliu, în magazine, fie chiar pe stradă sau în alte locuri publice.†

SECȚIUNEA B - CERINȚE PENTRU EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

1. Informații despre programul de educație și formare profesională

1.1. Cerințe specifice de acces la program

1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

Nu este cazul

1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

Niveluri de studii:

- Învățământ primar
- Învățământ gimnazial
- Învățământ general obligatoriu
- Învățământ profesional prin școli profesionale
- Învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat
- Învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat
- Învățământ postliceal
- Învățământ superior cu diplomă de licență
- Învățământ superior cu diplomă de master

☐
☐
☐
☐
☒
☐
☐
☐
☐

1.1.3. Alte studii necesare:

Nu este cazul

1.1.4. Cerințe speciale:

Nu este cazul

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore **din care:**

-	360	teorie,
-	720	practică.

2.2. Planul de pregătire (anexa nr. 1 la prezentul standard ocupațional)

2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa nr. 2 la prezentul standard ocupațional)

2.4. Echipamente/utilaje/programe software etc. necesare pregătirii teoretice și practice

Calculatoare, tablete, laptopuri, tablă, cameră de luat vederi, video-proiector, flipchart, literatura de specialitate, studii.

2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori și instructori/preparatori formare

Formatorii vor fi specialiști cu minim 5 ani experiență în vânzări directe, absolvenți de învățământ superior diploma de licență, vor prezenta certificat de absolvire pentru ocupația ”formator” sau echivalent, conform legislației și vor demonstra că au experiență de susținere cursuri de formare profesională de cel puțin un an.

2.6. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru evaluatorii de competențe profesionale

Evaluatorii din comisiile de examinare dețin certificat de evaluator de competențe profesionale, experiență în domeniul standardului de minim 3 ani, alte certificări (dacă este cazul).

3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional:

3.1. Realizare:

Inițiator/Autori – Institutul Bancar Român

COMȘA Alin, SAVU Emanuela Mihaela

Data elaborării: 09.04.2021 - 19.06.2021

3.2. Verificare profesională:

Specialist/Instituția de profil: KATONA Levente; POPESCU Georgina

Data verificării 14 - 15.06.2021

3.3. Avizare:

Asociație profesională/Instituție de reglementare/Instituție de profil Asociația Română a Băncilor

Data avizării 07.07.2021

3.4. Validare documentație:

Comitet sectorial/semnatari: Comitetul Sectorial Activități Financiare, Bancare, de Asigurări

Data validării: 26.07.2021

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr. 362 din data 12.08.2021.

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1	Analizează tendințele de pe piețele financiare Gestionează riscurile financiare Gestionează tranzacțiile financiare Oferă consiliere în ceea ce privește gestionarea riscului Revizuieste portofolii investiționale	Piața financiară / Risc financiar	70	140
2	Oferă consultanță financiară Urmărește dezvoltarea societății Aplică competențe de comunicare în domeniul tehnic Oferă consiliere în ceea ce privește achiziționarea creditelor și serviciilor financiare	Consultanță financiară	60	120
3	Stabilește nevoile clienților Obține informații financiare Oferă informații despre produse financiare Oferă servicii financiare Oferă consiliere în ceea ce privește achiziționarea creditelor și serviciilor financiare Intervievează solicitanții de împrumuturi bancare sau servicii financiare	Vânzarea bazată de identificarea nevoilor clientului	80	160
4	Comunică cu clienții Informează cu privire la ratele dobânzilor Comunică și adaptează informația în funcție de tipologia comportamentală a clientului Protejează interesele clientului Respectă standardele companiei Se informează cu privire la legislația specifică creditării bancare	Comunicarea eficientă și conformitatea în vânzarea directă	70	140
5	Organizează și planifică activitatea Culege și prelucrează informații specifice tranzacțiilor financiare Promovează servicii și produse financiare Întocmește documentația necesară	Organizarea și planificarea activității de vânzări directe	80	160

	Relaționează cu departamentele direct implicate pentru aprobarea creditului sau serviciului bancar ales de către client Monitorizează portofoliul de clienți Analizează planuri de afaceri Examinează documente specifice dosarelor necesare în procesul de vânzare directă Sintetizează informații financiare Se informează cu privire la legislația specifică creditării bancare Dezvoltă relația cu portofoliul de clienți Ține legătura cu managerii Respectă standardele companiei			
	TOTAL ORE		360	720
	TOTAL GENERAL		1080	

Anexa Nr. 2
la standardul ocupațional

PROGRAMA DE PREGĂTIRE
TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIAL E DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Piața financiară / Risc financiar	1.1.Piețe financiare	Piața financiară Procesul de analiză financiară. Culegerea și interpretarea informațiilor și datelor financiare. Echilibrul financiar pe termen mediu și lung. Câștiguri financiare versus cheltuieli. Analiza capacității de rambursare. Previziunea financiară. Identificarea riscului de îndatorare. Condiții eligibilitate financiară	Teorie Prezentare Discuții deschise	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Video-proiector Flipchart, markere.	Cunoașterea și definirea a conceptului de piață financiară. Capacitatea de a identifica și analiza date și informații financiare. Capacitatea interpretare a unui raport venituri / cheltuieli. Determinarea capacității de rambursare. Citirea și interpretarea condițiilor de eligibilitate	35	70
				Practică Analiză aplicații specifice	Laptop Aplicații de finanțare / creditare			

		1.2. Risc financiar	Ce este riscul finaciar Procesul de determinare a riscului. Tipuri de risc finaciar: deteriorarea economiilor / investițiilor creșterea plăților aferente contractelor (valoarea rambursării) Elemente care influențează riscul: cost și rentabilitate independența finaciară Inflație și depflație	Teorie	Prezentare PPT Laptop Video-proiector Flipchart, markere	Definirea termenului de risc financiar Cunoașterea elemetelor care influențează riscul financiar. Cunoșterea tipurilor de risc financiar Cunoașterea tipurilor de produse finaciare care pot prodece un risc financiar. Cunoașterea strategiilor de evitarea a riscului finaciar. Definirea conceptelor de inflație și deflație	35	70
				Practică	Analiza evoluției unui credit de consum pe o perioadă de 10 ani			
2	Consultanță financiară	2.1. Vânzarea consultativă	Condițiile vânzării consultative. - Ascultarea activă - Tipuri de clienți / tipuri de comportamente / tipuri de negociere Pașii procesului de vânzare. - Prospectare - Stabilirea unei întâlniri - Indentificarea nevoilor - Alegerea unei oferte - Servicii post vânzare	Teorie Prezentare Împărțirea pe grupe de învățare + expunerea concluziilor	Prezentare PPT Laptop Video-proiector Flipchart, markere	Cunoștințe privind condițiile vânzării consultative. Cunoștințe privind abilitatea de a contrui un dialog în relația cu clientul. Tipuri de clienți – negocierea în funcție de tipul de client. Cunoașterea pașilor specifici în vanzarea consultativă (prospectare, abordare, negociere, alegerea unei ofete, servicii post vânzare). Înțegerea specificului fiecărui pas al vânzării. Cunoașterea condițiilor ascultării active.	60	120
				Practică Brainstormig Role play Dezbatere	Studiu de caz – procesul de vânzare directă Feedback și analiză a jocurilor de rol			

3	Vânzarea bazată de identificarea nevoilor clientului	3.1 Relația directă cu clientul	Strategii de determinarea a nevoilor clienților - tipuri de întrebări - tipuri de discurs Tehnici de convingere Persuasiune Argumentare Influențare	Teorie Prezentare Chestionar Împărțirea pe grupe de studiu + expunere a concluziilor. Practică Role play Dezbateri Brainstorming	Prezentare PPT Laptop Video-proiector Flipchart, markere Studii de caz: Analiză a comportamentelor de negociere – proiecție film tematic	Cunoștințe privind tipurile de întrebări folosite în determinarea nevoilor clienților Cunoașterea și clasificarea tipurilor de discurs în vânzarea directă Cunoștințe despre metodele de convingere – influențare, argumentare și persuasiune. Abilitatea de a construi un discurs de vânzare convingător.	35	80
		3.2 Etapele negocierii	Deschiderea discuției de negociere / Prezentare personală / Culegerea de informații relevante în relația cu clientul / Determinare nevoi specifice. Motivare și auto-motivare în vânzări directe	Teorie Prezentare Împărțirea pe grupe de studiu Practică Dezbateri Role play Brainstorming	Prezentare PPT Laptop Video-proiector Flipchart, markere Chestionar – determinarea stilului propriu de negociere Feedback și analiză a jocurilor de rol	Înțelegerea și urmărirea pașilor de desfășurare a negocierii. Cunoașterea obiectivului urmărit în fiecare etapă de negociere. Cunoașterea sistemelor de motivare și auto-motivare	45	80

4	Comunicare a eficiență și conformitate a în vânzarea directă	4.1 Condițiile comunicării eficiente în vânzări directe	Comunicarea și relaționarea specifică în negocierea și vânzarea directă. Tipuri de comunicare - verbal - non-verbal - paralimbaj Inteligența emoțională în comunicare	Teorie Prezentare Împărțirea pe grupe de studiu + expunere concluzii Practică Role play Brainstorming	Prezentare PPT Laptop Video-proiector Flipchart, markere Studiu de caz: Influența comportamentelor non-verbale în vânzarea directă. Delimitare între mesaj paralingvistic și cel verbal	Abilități și cunoaștințe în organizarea unui proces de comunicare în negociere. Cunoașterea așteptărilor și temerilor generale ale clienților din vânzări directe. Cunoașterea legislației aplicabile și a standardelor și politicilor instituției Înțelegerea și exemplificarea a ceea ce înseamnă transmiterea unui mesaj non-verbal, verbal sau paralingvistic	35	70
		4.2 Tipuri de clienți / Tipuri de comportamente ale clienților în vânzări directe. Comunicarea și convingerea în relațiile de negociere și vânzare cu persoanele dificile	Comportamentele unui client dificil. Comunicarea cu clienții dificili - dictator - zgârcit - nehotărât - dezorganizat	Teorie Prezentare Studiu la nivel de grupe Expunere a concluziilor Practică Role paly Împărțirea pe grupe – debate Pro și Contra în abordarea	Prezentare PPT Laptop Video-proiector Feedback și analiză a jocurilor de rol	Informații despre comportamentele clienților dificili și despre felul în care aceștia pot fi convinși în procesul de vânzare directă. Cunoașterea strategiilor de evitare și stingere a conflictelor în procesul de comunicare. Determinarea comportamentelor specifice ale fiecărui tip de client dificil: dictator,	35	70

				specifică tipurilor de clienți dificili		zgârcit, nehotărât, dezorganizat.		
5	Organizarea și planificarea activității de vânzări directe	5.1 Urmărirea obiectivelor	Activitățile importante în vânzările directe - pregătirea profesională - activitatea continuă - auto-motivare - organizarea informațiilor - controlul emoțional - controlul discuțiilor	Teorie Prezentare Recomandări generale Tips & Triks Analiză a sistemelor de raportare a activității	Prezentare PPT Laptop Video-proiector Flipchart, markere	Cunoașterea activităților importante în activitate de vânzări directe Informații despre organizarea activităților recomandate în vânzare. Cunoașterea sistemelor de organizarea și planificare electronică. Abilități de organizarea a agendei de lucru. Abilități de control al discuțiilor și de evitarea a “hoților de timp”	35	80
		5.2 Diagrama priorităților	Organizarea activității / Time Management Ziua de lucru a unui agent de vânzări directe Controlul activității Sistem de raportare a activității Evaluare și auto-evaluare Stabilirea activităților în funcție de target	Practică Observarea și analiza propriei activități Dezbateri Role play	Sisteme de raportate a activității Feedback și analiză a jocurilor de rol Agenda de lucru	Înțelegerea importanței auto-evaluării. Abilități de organizare în vederea atingerii obiectivelor urmărite		

			Diagrama Eisenhower - accent pe activitățile importante în vânzări directe - condițiile acțiunii de delegare - eliminarea activităților neproductive	Teorie Prezentare Tips & Triks in Time Management Practică Dezbateri Role play Brainstorming	Prezentare PPT Laptop Video- proiector Flipchart, markere Studiu de caz: Diferența dintre activitate importantă și activitate importantă și urgentă	Cunoașterea diferenței dintre activități importante la cele importante și urgente. Cunoașterea diagramei Eisenhower. Abilități și cunoștințe în prioritizarea activităților de vânzări directe. To do list Organizarea agendei de lucru	45	80
--	--	--	---	--	---	--	----	----