

Semestrul: I[illegible]

	11	Modalități de abordare a relației cu clientul – 4 ore - cum aflăm ce își doresc clienții ? - cuantificarea satisfacției clientului - tehnici de investigație a calității produselor, serviciilor - procedură privind oferirea de produse, servicii de calitate de prima dată - principiile CRM	15.12.2017 (4 ore)							15.12.2017	Test de verificare
	12										
	13										
	14	Evaluarea furnizorilor	20.01.2018 (2 ore)							20.1.2018	Evaluare portofoliu de activități
Sesiune examene	1										
	2	Evaluare finală									Examen
	3										

E – examen, C – colocviu, V – verificare pe parcurs

Coordonator disciplina,
Prof. univ. dr. Mihaela DIACONU

Asistent,
Prof. univ. dr. Mihaela DIACONU