



KIT COMERCIAL PENTRU IMM • PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ STANDARD (SOP)

Administrarea clienților și pipeline-ul de vânzări

Lead-uri, calificarea și scorarea oportunităților, etapele pipeline-ului și regulile de trecere, follow-up, întâlniri, oportunități inactive și pierdute, forecastul comercial, ședința comercială, actualizarea CRM și auditul datelor

Controlul documentului	Date
Cod document	SOP-COM-03
Emitent editorial	ThetaServ - THETADOR S.R.L.
Ediție și versiune	Ediția 1 - Versiunea 1.0
Data elaborării	08.10.2026
Categorie	Comercial
Domeniu	Întreprinderi mici și mijlocii care vând către alte firme (B2B), cu sau fără aplicație CRM
Conținut	7 capitole, 12 proceduri operaționale (P01–P12), 13 anexe (registre, fișe, matrice, modele) și registrul de instrumente Excel
Gama	Kitul 3 din seria Comercial pentru IMM
Revizuire	La schimbări legale sau operaționale și cel puțin anual

Versiune exemplu completată cu date fictive. Toate denumirile, persoanele, clienții, oportunitățile și valorile sunt fictive și au rol exclusiv demonstrativ. Versiunea Word livrată conține câmpurile goale, de completat.

Manual-cadru personalizabil. Nu reprezintă consultanță juridică individualizată. Regulile de protecție a datelor și de comunicare comercială se verifică înainte de utilizare.

Cuprins operaţional

Secţiune	Conţinut
1.0	Scop şi obiectiv: probleme prevenite, obiective măsurabile, principii
2.0	Domeniu de aplicare: activităţi, excluderi, adaptarea la dimensiunea firmei
3.0	Documente de referinţă (cadrul legal şi documentele interne)
4.0	Definiţii, etapele pipeline-ului şi regulile de trecere, câmpurile obligatorii
5.0	Fluxul procesului, procedurile P01–P12, matricea risc–control, indicatorii
6.0	Responsabilităţi: matricea rolurilor, delegarea
7.0	Anexele 1–13 şi registrul de instrumente Excel

Fluxul pe etape şi anexe

Etapă	Proceduri	Anexe
Lead, calificare, scorare	P01, P02, P03	Anexele 2, 3, 4, 5
Etapele pipeline-ului şi responsabilul	P04, P05	Anexele 4, 10
Follow-up şi întâlniri	P06, P07	Anexele 6, 7, 8
Oportunităţi inactive şi pierdute	P08, P09	Anexele 9, 10
Forecast şi şedinţa comercială	P10, P11	Anexele 10, 11
Indicatori şi auditul datelor	P12	Anexele 11, 12, 13

4.0 DEFINIȚII, ETAPE ȘI CÂMPURI OBLIGATORII

4.1 Definiții

Termen	Înțeles în acest kit
Lead	persoană sau firmă care a manifestat interes ori a fost identificată ca posibil client, încă necalificată.
Oportunitate	lead calificat, cu nevoie, termen și valoare estimată, urmărit în pipeline până la câștig sau pierdere.
Pipeline	totalitatea oportunităților deschise, grupate pe etape.
Probabilitate de etapă	procentul stabilit pentru fiecare etapă, folosit la calculul valorii ponderate.
Valoare ponderată	valoarea estimată a oportunității × probabilitatea etapei.
Forecast	estimarea vânzărilor pe luni, din valorile ponderate și din ajustările documentate ale managerului.
Pas următor	acțiunea concretă, datată, cu responsabil, care mută oportunitatea spre decizie.
Oportunitate inactivă	oportunitate fără activitate consemnată peste pragul din Anexa 1.
Rata de câștig	oportunități câștigate / oportunități închise (câștigate + pierdute) într-o perioadă.
Ciclu de vânzare	numărul de zile de la lead la câștig.

4.2 Etapele pipeline-ului și regulile de trecere

Etapă	Criteriu de intrare (verificabil)	Probabilitate	Dovada
E1 Lead	contact înregistrat cu sursă și responsabil	0 %	Anexa 2
E2 Calificat	scor peste prag; nevoie compatibilă cu oferta firmei	10 %	Anexa 5
E3 Nevoie confirmată	cerințe clarificate cu clientul; decidentul cunoscut	25 %	Anexa 4; Anexa 8
E4 Ofertă transmisă	oferta aprobată a fost transmisă (Kitul 1)	40 %	registru ofertelor
E5 Negociere	clientul a răspuns cu observații sau contrapropuneri	60 %	nota de negociere
E6 Acceptat / contractare	acceptare scrisă primită; contractul în pregătire	80 %	formularul de acceptare
Câștigat / Pierdut	contract semnat / decizie negativă sau abandon documentat	100 % / 0 %	Anexa 9; registrul contractelor

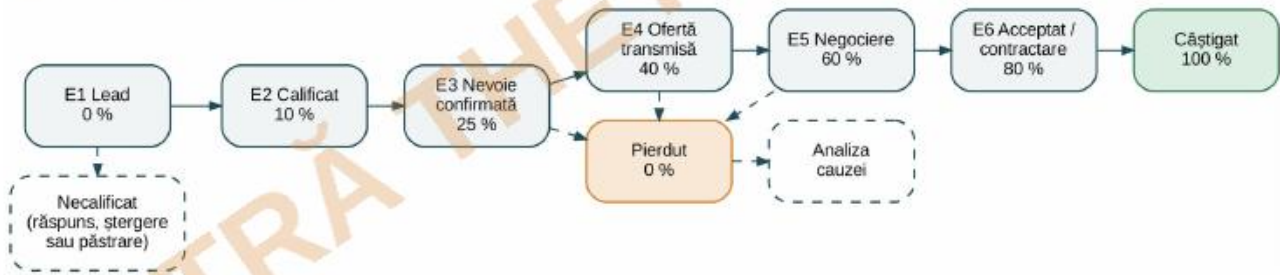
O oportunitate nu sare peste etape și nu revine la o etapă anterioară fără o notă în fișa oportunității. Probabilitățile se calibrează anual pe baza ratelor reale de conversie.

4.3 Câmpurile obligatorii ale unei oportunități deschise

- client, persoana de contact și decidentul;
- sursa lead-ului și data lui;
- responsabilul comercial;
- etapa, valoarea estimată (fără TVA) și data estimată de închidere;
- ultima activitate (data și ce s-a întâmplat) și pasul următor datat.

5.0 DESCRIEREA DETALIATĂ A PROCESULUI

5.1 Etapele pipeline-ului



Probabilitățile din figură sunt valorile din exemplul fictiv. Fiecare firmă le stabilește în Anexa 1 și le recalibrează anual.

5.2 Rolurile din proces

Rol	Răspundere principală	Limită
Administrator	aprobă regulile pipeline-ului și forecastul trimestrial; decide asupra oportunităților strategice	nu modifică datele din pipeline fără notă
Manager comercial	alocă lead-urile, conduce ședința comercială, validează etapele, ajustează și semnează forecastul, auditează datele	ajustările de forecast se motivează în scris
Responsabil comercial	înregistrează și califică lead-urile, ține oportunitățile la zi, face follow-up, consemnează întâlnirile și pierderile	nu schimbă etapa fără dovada criteriului
Responsabil execuție	participă la vizitele tehnice și confirmă fezabilitatea	nu face promisiuni comerciale
Financiar	semnalează clienții cu restanțe sau risc	nu decide calificarea

5.3 P01 – Lead-ul: definiție, surse, înregistrare

Cod / Scop	P01 – fiecare lead este înregistrat o singură dată, cu sursă, responsabil, temei de prelucrare și prim răspuns.
Declanșator	formular pe site, e-mail, telefon, eveniment, recomandare, client existent, partener
Responsabil principal	Responsabil comercial
Termen	înregistrarea și primul răspuns – în 1 zi lucrătoare
Formulare și dovezi	Anexa 2 – Registrul lead-urilor
Corelări	Kitul 1 – P01 (lead-ul care cere ofertă devine solicitare)

Nr.	Cine	Ce face	Când	Formular / dovadă
1	Responsabil comercial	Verifică dacă firma există deja în registru sau în CRM (fără dubluri).	la primire	Anexa 2
2	Responsabil comercial	Înregistrează lead-ul cu număr (L-AAAA-nnn), data, sursa, canalul și persoana de contact (nume, funcție, date profesionale).	la primire	Anexa 2
3	Responsabil comercial	Notează temeiul prelucrării și modul de informare a persoanei de contact.	la primire	Anexa 2 – coloanele GDPR
4	Manager comercial	Alocă lead-ul unui responsabil, dacă nu a venit direct la un responsabil comercial.	în aceeași zi	Anexa 2

6.0 RESPONSABILITĂȚI

6.1 Matricea rolurilor: cine face / cine aprobă

Legendă: **E** = execută; **V** = verifică / este consultat; **A** = aprobă (un singur A pe activitate); **I** = este informat.

Activitate	Resp. comercial	Manager comercial	Resp. execuție	Financiar	Administrator
Înregistrarea lead-ului (P01)	E	A	—	—	—
Calificarea și scorarea (P02, P03)	E	A	V	V	I
Schimbarea etapei (P04)	E	A	I	—	—
Alocarea responsabilului (P05)	I	E	—	—	A (conflicte)
Follow-up și întâlniri (P06, P07)	E	V	E (vizite tehnice)	—	—
Oportunități inactive (P08)	E	A	—	—	I
Oportunități pierdute (P09)	E	A	—	—	I
Forecast lunar (P10)	V	E	—	I	A
Ședința comercială (P11)	E	E	I	—	I
Tablou și audit al datelor (P12)	V	E	—	—	A

6.2 Responsabilități pe roluri

Rol	Responsabilități-cheie
Administrator	aprobă regulile pipeline-ului, forecastul trimestrial și acțiunile corective din audit
Manager comercial	alocă, validează etapele, conduce ședința, face forecastul și auditul datelor
Responsabil comercial	ține lead-urile și oportunitățile la zi, face follow-up, consemnează întâlnirile și pierderile
Responsabil execuție / Financiar	confirmă fezabilitatea la vizitele tehnice / semnalează riscul și restanțele clienților

6.3 Delegare și înlocuire

În absența Managerului comercial, ședința și validarea etapelor se preiau de Gabriel Exemplu – administrator (exemplu fictiv). Oportunitățile unui responsabil absent mai mult de 5 zile lucrătoare se realocă temporar conform P05.

Anexa 2 — Registrul lead-urilor

EXEMPLU – DATE FICTIVE

Cod formular: COM3-F02 | Se utilizează în: P01, P02 – la primirea fiecărui lead

Societatea / CUI	Exemplu Tehnic Service SRL / CUI 00000000 (fictiv)
Departament / locație	Sediu și atelier – Str. Exemplului nr. 25, sector 6, București

Nr. lead	Data	Firma	Persoana de contact (funcție)	Sursa	Responsabil	Primul răspuns	Temei / informare	Status	OP / SOL	Păstrare / ștergere date
L-2026-061	27.08.2026	Retail Demonstrativ SRL	administrator	recomandare	A. Exemplu	27.08.2026	interes legitim / e-mail	calificat	OP-015 / SOL-036	cu dosarul clientului
L-2026-062	28.08.2026	Showroom Demonstrativ SRL	director tehnic	site	A. Exemplu	28.08.2026	formular site / notă site	calificat	OP-016 / SOL-038	cu dosarul clientului
L-2026-063	31.08.2026	persoană fizică	—	telefon	—	31.08.2026	—	în afara domeniului	—	șterse 31.08.2026
L-2026-064	01.09.2026	Birouri Exemplu SRL	facility manager	recomandare	T. Demonstrativ	01.09.2026	interes legitim / e-mail	calificat	OP-019 / SOL-041	cu dosarul clientului
L-2026-065	03.09.2026	Hotel Exemplu SRL	șef tehnic	site	A. Exemplu	03.09.2026	formular site / notă site	calificat	OP-020 / SOL-040	cu dosarul clientului
L-2026-066	10.09.2026	Birouri Model SRL	administrator	site	T. Demonstrativ	10.09.2026	formular site / notă site	calificat	OP-021 / SOL-042	cu dosarul clientului
L-2026-067	21.09.2026	Fabrica Model SA	șef mentenanță	telefon	T. Demonstrativ	21.09.2026	interes legitim / e-mail	calificat	OP-022 / SOL-043	cu dosarul clientului
L-2026-068	25.09.2026	Școala Privată Exemplu SRL	director administrativ	târg	A. Exemplu	26.09.2026	carte de vizită / e-mail	calificat	OP-023	cu dosarul clientului
L-2026-069	25.09.2026	Atelier Demonstrativ PFA	titular	târg	A. Exemplu	26.09.2026	carte de vizită / e-mail	necalificat (scor 38)	—	până la 26.09.2027
L-2026-070	26.09.2026	Cafenea Exemplu SRL	administrator	târg	A. Exemplu	28.09.2026	carte de vizită / e-mail	în contact	—	până la 28.09.2027

Anexa 4 — Fișa oportunității

EXEMPLU – DATE FICTIVE

Cod formular: COM3-F04 | Se utilizează în: P03, P04 – deschisă la calificare

Societatea / CUI	Exemplu Tehnic Service SRL / CUI 00000000 (fictiv)
Departament / locație	Sediu și atelier – Str. Exemplului nr. 25, sector 6, București

Nr. oportunitate / client	OP-2026-022 / Fabrica Model SA
Lead / solicitare / ofertă	L-2026-067 / SOL-2026-043 / OF-2026-043 v1
Ce vinde firma	contract de mentenanță anuală pentru 3 centrale de tratare a aerului și ventilația halei
Valoare estimată (lei, fără TVA) / probabilitate	27.600 / 40 % (E4)
Data estimată de închidere	30.11.2026 – clientul vrea contract semnat înainte de expirarea celui actual
Decident / criterii de decizie	directorul tehnic și directorul economic / costul anual, timpul de răspuns, experiența cu centrale similare
Concurență / avantajul nostru	furnizorul actual / timp de răspuns de 24 h și raport tehnic pe fiecare echipament
Riscuri	clientul poate prelungi contractul actual; decizia se ia la nivel de grup

Istoricul etapelor

Etapă	Data intrării	Dovada criteriului	Validat de
E1 Lead	21.09.2026	L-2026-067	—
E2 Calificat	22.09.2026	scor 74 (Anexa 5)	I. Modelescu
E3 Nevoie confirmată	25.09.2026	vizită tehnică; cerințe confirmate de șeful de mentenanță	I. Modelescu
E4 Ofertă transmisă	29.09.2026	OF-2026-043 v1 aprobată și transmisă	I. Modelescu
Ultima activitate	06.10.2026 – follow-up telefonic cu șeful de mentenanță		
Pasul următor (ce, cine, când)	prezentare tehnică pentru directorul tehnic – T. Demonstrativ și D. Demonstrativ – 13.10.2026		

Responsabil comercial
Nume și prenume: Tudor Demonstrativ
Funcția: responsabil comercial
Data: 06.10.2026
Semnătura: exemplu fictiv

Validat – Manager comercial
Nume și prenume: Irina Modelescu
Funcția: manager comercial
Data: 08.10.2026
Semnătura: exemplu fictiv

Anexa 5 — Matricea de scorare a oportunităților

EXEMPLU – DATE FICTIVE

Cod formular: COM3-F05 | Se utilizează în: P03 – la calificare

Societatea / CUI	Exemplu Tehnic Service SRL / CUI 00000000 (fictiv)
Departament / locație	Sediu și atelier – Str. Exemplului nr. 25, sector 6, București

Criteriu	Max.	Ghid de punctare	OP-023	OP-024	OP-025	L-069
Nevoia corespunde serviciilor noastre	20	clară și integral acoperită 20; parțial 10	20	20	20	10
Buget estimat disponibil	15	confirmat 15; orientativ 10; necunoscut 5	5	10	10	5
Termen de decizie cunoscut și realist	10	sub 3 luni 10; 3–6 luni 5	5	10	5	10
Decidentul identificat	10	contact direct 10; identificat 5	5	10	10	10
Concurență	10	fără concurență 10; 1–2 ofertanți 5	10	10	5	0
Capacitate internă	15	disponibilă 15; parțial 8–13; zonă nedeservită 0	12	15	13	0
Valoare și recurență	10	recurent peste 10.000 lei / an 10; recurent sub prag sau proiect unic 5; valoare sub minim 0	5	5	10	0
Risc financiar	10	scăzut 10; mediu 0–5; ridicat 0	2	2	3	3
Total / decizie (prag 60)	100		64 – calificat	82 – calificat	76 – calificat	38 – necalificat

OP-023 Școala Privată Exemplu SRL; OP-024 Hotel Exemplu SRL (mentenanță pentru unitățile instalate); OP-025 Clinica Demonstrativ SRL; L-069 Atelier Demonstrativ PFA. Criteriile sunt aceleași ca în fișa de calificare din kitul de ofertare.

Varianța cu formule a acestei anexe se află în registrul de instrumente Excel, foaia COM3-F05.

Responsabil comercial

Nume și prenume: Alina Exemplu

Funcția: responsabil comercial

Data: 07.10.2026

Semnătura: exemplu fictiv

Validat – Manager comercial

Nume și prenume: Irina Modelescu

Funcția: manager comercial

Data: 08.10.2026

Semnătura: exemplu fictiv

Anexa 6 — Calendarul de follow-up

EXEMPLU – DATE FICTIVE

Cod formular: COM3-F06 | Se utilizează în: P06 – actualizat zilnic; verificat la şedinţa comercială

Societatea / CUI	Exemplu Tehnic Service SRL / CUI 00000000 (fictiv)
Departament / locaţie	Sediu şi atelier – Str. Exemplului nr. 25, sector 6, Bucureşti

Data de referinţă: 08.10.2026

Nr.	Data planificată	OP / lead	Client	Acţiune	Responsabil	Realizat la	Rezultat	Stare
FU-01	18.09.2026	OP-017	Logistic Exemplu SRL	follow-up după vizită	T. Demonstrativ	—	—	întârziat
FU-02	29.09.2026	OP-021	Birouri Model SRL	apel – reacţia la ofertă	T. Demonstrativ	29.09.2026	aşteaptă aprobarea bugetului	realizat
FU-03	30.09.2026	OP-023	Şcoala Privată Exemplu SRL	apel de calificare	A. Exemplu	30.09.2026	calificat	realizat
FU-04	02.10.2026	OP-024	Hotel Exemplu SRL	discuţie mentenanţă	A. Exemplu	02.10.2026	nevoie confirmată	realizat
FU-05	06.10.2026	OP-022	Fabrica Model SA	follow-up ofertă	T. Demonstrativ	06.10.2026	cere prezentare tehnică	realizat
FU-06	08.10.2026	OP-017	Logistic Exemplu SRL	revizuire la şedinţă	I. Modelescu	08.10.2026	contact final până la 15.10	realizat
FU-07	09.10.2026	OP-021	Birouri Model SRL	apel – decizia de buget	T. Demonstrativ	—	—	planificat
FU-08	12.10.2026	OP-025	Clinica Demonstrativ SRL	vizită tehnică	A. Exemplu	—	—	planificat
FU-09	13.10.2026	OP-022	Fabrica Model SA	prezentare tehnică	T. Demonstrativ	—	—	planificat
FU-10	14.10.2026	L-070	Cafenea Exemplu SRL	apel de calificare	A. Exemplu	—	—	planificat
FU-11	15.10.2026	OP-023	Şcoala Privată Exemplu SRL	întâlnire cu directorul	A. Exemplu	—	—	planificat

Stare: realizat; planificat (data în viitor); întârziat (data a trecut şi acţiunea nu este consemnată). Acţiunile întârziate se discută la şedinţa comercială.

Varianta cu formule a acestei anexe se află în registrul de instrumente Excel, foaia COM3-F06.

Anexa 9 — Registrul oportunităților pierdute și analiza cauzei

EXEMPLU – DATE FICTIVE

Cod formular: COM3-F09 | Se utilizează în: P09 – în 5 zile lucrătoare de la pierdere

Societatea / CUI	Exemplu Tehnic Service SRL / CUI 00000000 (fictiv)
Departament / locație	Sediu și atelier – Str. Exemplului nr. 25, sector 6, București

A. Registrul

OP	Client	Valoare (lei)	Etapă la pierdere	Data	Cauza principală	Cauza secundară	Analiză completă
OP-2026-012	Birouri Demonstrativ SRL	12.400	E4	14.07.2026	proiect amânat	—	da
OP-2026-014	Magazin Model SRL	7.600	E4	21.08.2026	timp de răspuns	preț	da
OP-2026-015	Retail Demonstrativ SRL	18.900	E4	25.09.2026	preț	termen de execuție	da
OP-2026-016	Showroom Demonstrativ SRL	9.800	E5	28.09.2026	furnizor existent	preț	da – 08.10.2026

B. Analiza cauzei – exemplu

Oportunitate / client / valoare	OP-2026-016 / Showroom Demonstrativ SRL / 9.800 lei
Sursa informației	discuție telefonică cu directorul tehnic al clientului, 07.10.2026
Ce a decis clientul	a prelungit contractul cu furnizorul existent, care a oferit aceeași lucrare cu un discount suplimentar
Ce am fi putut face diferit	identificarea mai devreme a furnizorului existent; ofertă cu durată mai lungă și preț pe an mai bun, în limita aprobată
Acțiune / responsabil	întrebare obligatorie despre furnizorul actual la calificare (Anexa 3 – secțiunea C) / I. Modelescu

C. Sinteza cauzelor (iulie–septembrie 2026)

Indicator	Preț	Furnizor existent	Timp de răspuns	Proiect amânat	Termen de execuție
Cauză principală (nr.)	1	1	1	1	0
Cauză secundară (nr.)	2	0	0	0	1
Valoare pierdută – cauză principală (lei)	18.900	9.800	7.600	12.400	—

Analiză întocmită: Alina Exemplu, responsabil comercial, 08.10.2026, semnătura exemplu fictiv **Verificat:** Irina Modelescu, manager comercial, 08.10.2026, semnătura exemplu fictiv

Varianța cu formule a acestei anexe se află în registrul de instrumente Excel, foaia COM3-F09.

Anexa 10 — Registrul oportunităților și forecastul lunar

EXEMPLU – DATE FICTIVE

Cod formular: COM3-F10 | Se utilizează în: P04, P08, P10 – actualizat continuu; forecast lunar

Societatea / CUI	Exemplu Tehnic Service SRL / CUI 00000000 (fictiv)
Departament / locație	Sediu și atelier – Str. Exemplului nr. 25, sector 6, București

Data de referință: 08.10.2026 Praguri de inactivitate: 14 / 30 de zile

A. Oportunități deschise

OP	Client	Responsabil	Etapă	Prob.	Valoare (lei)	Ponderat (lei)	Închidere estimată	Ultima activitate	Zile	Semnal	Pasul următor
OP-2026-017	Logistic Exemplu SRL	T. Demonstrativ	E3	25 %	32.000	8.000	31.10.2026	04.09.2026	34	REVIZUIRE	contact final până la 15.10
OP-2026-021	Birouri Model SRL	T. Demonstrativ	E4	40 %	14.200	5.680	31.10.2026	29.09.2026	9	—	apel 09.10
OP-2026-022	Fabrica Model SA	T. Demonstrativ	E4	40 %	27.600	11.040	30.11.2026	06.10.2026	2	—	prezentare 13.10
OP-2026-023	Școala Privată Exemplu SRL	A. Exemplu	E2	10 %	35.000	3.500	15.01.2027	30.09.2026	8	—	întâlnire 15.10
OP-2026-024	Hotel Exemplu SRL	A. Exemplu	E3	25 %	6.000	1.500	30.11.2026	02.10.2026	6	—	ofertă 20.10
OP-2026-025	Clinica Demonstrativ SRL	A. Exemplu	E2	10 %	18.000	1.800	15.12.2026	07.10.2026	1	—	vizită 12.10
Total					132.800	31.520					

B. Forecastul pe luni

Luna estimată de închidere	Oportunități	Valoare (lei)	Ponderat (lei)	Ajustare	Forecast ajustat (lei)
octombrie 2026	OP-017, OP-021	46.200	13.680	- 8.000 (OP-017 în revizuire)	5.680

Anexa 11 — Tabloul pipeline-ului și deciziile ședinței

EXEMPLU – DATE FICTIVE

Cod formular: COM3-F11 | Se utilizează în: P11, P12 – lunar; deciziile la fiecare ședință

Societatea / CUI	Exemplu Tehnic Service SRL / CUI 00000000 (fictiv)
Departament / locație	Sediu și atelier – Str. Exemplului nr. 25, sector 6, București

Luna: septembrie 2026 Întocmit: 05.10.2026

Indicator	Valoare	Țintă	Comentariu
Lead-uri noi	7	—	din care 3 de la târg
Oportunități create / rata de calificare	5 / 71,4 %	≥ 50 %	în țintă
Oportunități câștigate / valoare (lei)	2 / 103.616	—	OP-019, OP-020
Oportunități pierdute / valoare (lei)	2 / 28.700	—	OP-015, OP-016
Rata de câștig	50,0 %	≥ 40 %	în țintă
Pipeline deschis la 30.09 – valoare / ponderat (lei)	108.800 / 28.220	—	4 oportunități
Oportunități inactive peste 14 zile la 30.09	1	0 peste 30 de zile	OP-017 (26 de zile)
Ciclul mediu de vânzare (zile)	24	≤ 30	în țintă
Follow-up la termen	66,7 %	≥ 90 %	sub țintă – FU-01 nerealizat

Forecast față de realizat

Septembrie 2026: forecast ponderat întocmit la 07.09 – 41.500 lei; realizat – 103.616 lei (2 contracte). Abaterea vine din contractul OP-2026-019, încheiat pe 24 de luni în loc de 12, și din câștigarea OP-2026-020 mai repede decât estimarea. Acțiune: valoarea estimată se actualizează la fiecare schimbare a duratei negociate.

Deciziile ședinței comerciale din 08.10.2026

Nr.	Decizie	Responsabil	Termen	Stare
1	OP-017: contact final cu decidentul; fără răspuns – închidere ca pierdută („fără răspuns”)	T. Demonstrativ	15.10.2026	deschisă
2	FU-01: regula „pasul următor la cel mult 7 zile” pentru oportunitățile în E3	I. Modelescu	imediat	aplicată
3	Cafenea Exemplu (L-070): calificare la apelul din 14.10	A. Exemplu	14.10.2026	deschisă
4	Pregătirea prezentării tehnice pentru Fabrica Model SA, cu execuția	T. Demonstrativ, D. Demonstrativ	12.10.2026	deschisă

Varianța cu formule a acestei anexe se află în registrul de instrumente Excel, foaia COM3-F11.