



De la solicitarea clientului la încasare

Kit operațional pentru firme B2B

Proceduri Responsabilități Formulare editabile Instrumente de control

Domeniu	Management și comercial
Ediție	1
Versiune	1.0
Data revizuirii	04.10.2026

THETADOR SRL ThetaServ
thetaserv.ro

Cuprins

- 1 Scopul și domeniul de aplicare
- 2 Utilizarea rapidă și termenii folosiți
- 3 Personalizarea kitului
- 4 Rolurile și responsabilitățile
- 5 Harta fluxului comercial
- 6 Reguli generale de control
- 7 Procedurile operaționale P01 până la P12
- 8 Indicatorii de performanță
- 9 Implementarea în șapte zile
- 10 Modelele editabile M01 până la M15
- 11 Referințele legislative și bibliografia

1 Scopul și domeniul de aplicare

Kitul organizează traseul unei solicitări comerciale de la primirea cererii clientului până la încasarea facturii. Scopul este ca fiecare etapă să aibă un responsabil, un rezultat verificabil, un termen și o înregistrare internă.

Documentul se adresează în special firmelor mici și mijlocii care vând produse sau servicii către alte firme și în care activitățile comerciale, operaționale și administrative sunt împărțite între puține persoane. Procedurile pot fi folosite și de o firmă foarte mică, unde aceeași persoană execută mai multe roluri, dacă verificările și aprobările importante rămân documentate.

Kitul acoperă

- primirea și înregistrarea solicitărilor comerciale
- clarificarea cerinței și evaluarea oportunității
- calcularea și aprobarea condițiilor ofertei
- transmiterea și urmărirea ofertelor
- preluarea comenzii acceptate și predarea către operațional
- confirmarea livrării sau prestării
- pregătirea informațiilor pentru facturare și controlul transmiterii prin RO e-Factura atunci când există această obligație
- urmărirea scadențelor, încasărilor și facturilor restante
- analiza lunară a rezultatelor și corectarea blocajelor

Kitul nu acoperă

- redactarea contractelor comerciale
- stabilirea tratamentului contabil sau fiscal al operațiunilor
- procedurile judiciare de recuperare a creanțelor
- configurarea tehnică a unui CRM, ERP sau program de facturare
- relațiile cu consumatorii persoane fizice, care pot necesita reguli distincte

2 Utilizarea rapidă și termenii folosiți

Pentru implementarea inițială, firma poate începe cu fluxul minimal de mai jos. Procedurile detaliate și modelele se folosesc atunci când etapa respectivă este parcursă sau când apare o excepție.

Fluxul minimal în zece controale

Nr	Control	Dovadă minimă
1	Înregistrați solicitarea	ID, dată, client și obiect
2	Desemnați responsabilul	Nume și termen intern
3	Clarificați cerința	Cerință, cantitate, termen și criterii
4	Aprobați oferta	Versiune, preț, termen și aprobator
5	Păstrați dovada transmiterii	E-mail, portal sau confirmare
6	Păstrați dovada acceptării	Comandă, contract sau confirmare scrisă
7	Predați comanda către operațional	Responsabil, livrabile și termen
8	Confirmați livrarea sau prestarea	Aviz, proces-verbal, raport sau e-mail
9	Emiteti și transmiteți factura	Factură și dovada transmiterii
10	Urmăriți scadența și încasarea	Scadență, acțiune următoare și rezultat

P01 Primirea și înregistrarea solicitării

Scop Asigurarea unei evidențe complete a cererilor primite și atribuirea rapidă a responsabilului.

Declanșare Primirea unei cereri de ofertă, solicitări de informații sau intenții de comandă.

Responsabil principal Responsabil comercial

Date de intrare

- mesajul sau cererea clientului
- datele de identificare și de contact
- informațiile inițiale despre produs sau serviciu

Pașii procedurii

1. Înregistrați solicitarea în M03 și atribuiți un identificator unic.
2. Confirmați primirea către client atunci când răspunsul nu poate fi transmis imediat.
3. Desemnați responsabilul și termenul intern pentru analiza cererii.
4. Atașați mesajele și documentele primite la înregistrarea unică.
5. Marcați solicitările duplicate, incomplete sau în afara domeniului de activitate.

Controale obligatorii

- Nicio solicitare comercială relevantă nu rămâne numai într-o casuță personală de e-mail.
- Datele obligatorii sunt clientul, obiectul, data, canalul, responsabilul și termenul intern.
- Solicitățile urgente se marchează distinct, fără a elimina verificările ulterioare.

Înregistrări rezultate

- M03 Registrul solicitărilor
- confirmarea de primire
- documentele clientului

Indicatori recomandați

- timpul mediu până la atribuirea responsabilului
- numărul solicitărilor fără răspuns la termen

P03 Calcularea prețului și a condițiilor comerciale

Scop Stabilirea unui preț sustenabil și a unor condiții care pot fi executate și urmărite.

Declanșare Decizia de ofertare este favorabilă.

Responsabil principal Responsabil comercial cu date de la operațional și financiar

Date de intrare

- cerința clarificată
- costurile directe și indirecte relevante
- limitele comerciale aprobate

Pașii procedurii

1. Calculați costul estimat și marja folosind metoda aprobată intern.
2. Includeți transportul, deplasările, subcontractarea și alte costuri identificate.
3. Stabiliți valabilitatea ofertei, termenul de livrare, avansul și termenul de plată.
4. Verificați dacă reducerea sau termenul solicitat depășește limitele de aprobare.
5. Documentați ipotezele și excepțiile înainte de redactarea ofertei.

Controale obligatorii

- Prețul nu se stabilește exclusiv prin raportare la ultima ofertă transmisă.
- Reducerea se exprimă împreună cu baza de calcul și aprobarea aferentă.
- Termenul de plată se verifică în raport cu politica firmei și cu Legea nr. 72/2013.

Înregistrări rezultate

- calculul intern
- aprobarea excepției
- datele pentru ofertă

Indicatori recomandați

- marja estimată
- valoarea reducerilor aprobate
- ponderea ofertelor cu excepții

M03 Registrul solicitărilor comerciale

Centralizează toate cererile și termenele pentru primul răspuns.

Instrucțiune de utilizare Înlocuiți toate câmpurile evidențiate și eliminați evidențierea înainte de aprobarea documentului intern.

Control registru 04.10.2026 Actualizat de Ana Popescu Documente suport Folder partajat „Flux comercial 2026”

ID	Data primirii	Client	Solicitare	Responsabil	Termen prim răspuns	Acțiunea următoare	Status
SOL-2026-0040	21.09.2026	Client Alfa SRL	Mentenanță 12 linii	Ana Popescu	23.09.2026	Vizită de clarificare, 24.09.2026	Ofertată
SOL-2026-0041	23.09.2026	Client Beta SRL	Revizie linia 3	Ana Popescu	25.09.2026	Confirmare comandă	Închisă
SOL-2026-0042	25.09.2026	Client Delta SRL	Piese de schimb	Vlad Dumitru	29.09.2026	Cerere informații lipsă	În clarificare
SOL-2026-0043	30.09.2026	Client Epsilon SRL	Audit tehnic	Ana Popescu	02.10.2026	Analiză de fezabilitate	Nouă
SOL-2026-0044	02.10.2026	Client Zeta SRL	Intervenție urgentă	Vlad Dumitru	03.10.2026	Răspuns către client	Calificată

Statusuri recomandate Nouă În clarificare Calificată Respinsă Ofertată Închisă

Statusul „Închisă” se folosește numai după înregistrarea rezultatului: ofertată, refuzată, duplicat, în afara domeniului sau transformată în comandă.

M07 Fișa comenzii acceptate

Transformă acceptarea clientului într-o comandă internă verificată.

Instrucțiune de utilizare Înlocuiți toate câmpurile evidențiate și eliminați evidențierea înainte de aprobarea documentului intern.

ID comandă CMD-2026-0017

ID ofertă și versiune OF-2026-0031, versiunea 2

Client Client Alfa SRL, CUI RO 00000001, București

Dovada acceptării Comandă transmisă prin e-mail

Documentul care prevalează în caz de diferență Contractul-cadru

Verificare concordanță între ofertă, contract și comandă DA

Data acceptării 28.09.2026

Obiect și cantitate Mentenanță anuală, 12 linii, 48 de vizite

Valoare și monedă 86.400 lei fără TVA

Avans Nu se solicită

Termen de livrare sau prestare Start la 01.11.2026, durată 12 luni

Termen de plată 30 de zile de la data facturii

Date de facturare Client Alfa SRL, Str. Exemplu 2, București, CUI RO 00000001

Persoană de recepție Radu Stan, 0700 000 000

Diferențe față de ofertă Nu există

Comercial	Verificat	Aprobat
Ana Popescu, responsabil comercial Semnătură _____ Data 04.10.2026	Maria Toma, responsabil facturare Semnătură _____ Data 04.10.2026	Elena Marin, administrator Semnătură _____ Data 04.10.2026

M11 Registrul facturilor și al încasărilor

Oferă o situație unică a facturilor, scadențelor, transmiterii și plăților.

Registrul este un instrument intern de monitorizare și nu înlocuiește jurnalul de vânzări, evidența contabilă, registrul de casă sau documentele financiar-contabile.

Instrucțiune de utilizare Înlocuiți toate câmpurile evidențiate și eliminați evidențierea înainte de aprobarea documentului intern.

Control registru 04.10.2026 Actualizat de Ana Popescu Documente suport Folder partajat „Flux comercial 2026”

Datele facturii și ale încasării

Factură	Client	Emitere	e-Factura	Sold inițial	Încasări cumulate	Sold restant	Status
DSI 0098	Client Gamma SRL	02.08.2026	04.08.2026, ID 4510000987	12.300 lei	0 lei	12.300 lei	Restantă
DSI 0111	Client Alfa SRL	25.08.2026	27.08.2026, ID 4510001102	31.000 lei	31.000 lei	0 lei	Achitată
DSI 0119	Client Delta SRL	10.09.2026	11.09.2026, ID 4510001180	9.800 lei	4.000 lei	5.800 lei	Parțial achitată
DSI 0123	Client Beta SRL	19.09.2026	20.09.2026, ID 4510001234	18.500 lei	0 lei	0 lei	Emisă – în termen

Verificarea scadenței și acțiunea următoare

Factură	Baza scadenței	Eveniment și data	Scadență	Contestată	Data ultimei acțiuni	Acțiunea următoare și data	Verificat de
DSI 0098	Contract	Livrare, 31.07.2026	01.09.2026	Nu	15.09.2026, telefon	Revenire telefonică, 06.10.2026	Maria Toma
DSI 0111	Comandă	Recepție, 25.08.2026	24.09.2026	Nu	20.09.2026, extras de cont	Închis	Maria Toma
DSI 0119	Oferta acceptată	Recepție, 09.09.2026	09.10.2026	Nu	28.09.2026, încasare parțială	Revenire, 09.10.2026	Maria Toma
DSI 0123	Contract	Recepție, 18.09.2026	18.10.2026	Nu	19.09.2026, e-mail	Verificare preventivă, 11.10.2026	Maria Toma

Statusuri recomandate Emisă – în termen Scadență astăzi Restantă Achitată Parțial achitată Contestată În reeșalonare Escaladată Anulată sau stornată

Despre versiunea completă

Versiunea completă conține toate secțiunile, cele 12 proceduri, cele 15 modele și bibliografia kitului, într-un PDF cu date fictive de exemplu (text selectabil și căutabil) și într-un document Word editabil, cu câmpurile goale de completat.

Mostra reproduce doar o parte restrânsă: coperta, cuprinsul, începutul primei secțiuni, o procedură și trei modele completate exemplificativ.

Mostra este furnizată în format protejat vizual, prin redarea paginilor ca imagini. Textul din mostră nu este selectabil. O variantă text-selectabilă a mostrei este disponibilă separat, pentru accesibilitate. Numerele de pagină din mostră se referă la kitul complet.

Kitul este un document-cadru care se adaptează situației fiecărui beneficiar. Nu înlocuiește contractele, documentele fiscale, evidențele contabile sau consultanța juridică și fiscală aplicabilă unui caz concret.

Notă editorială: în procesul de documentare, structurare și redactare au fost utilizate instrumente de inteligență artificială cu rol auxiliar. Conținutul final a fost verificat, revizuit și aprobat editorial de THETADOR SRL, care își asumă responsabilitatea pentru versiunea publicată.