

Specificații tehnice

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 3, 4, 6, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1, 2, 4, 5, 7]

Numărul procedurii de achiziție 21180059 ocds-b3wdp1-MD-1709195465138						
Denumirea procedurii de achiziție: <i>Servicii de desfășurare a sesiunilor de instruire, componenta EFICIENTIZAREA AFACERII în cadrul Programului de "EDUCAȚIE ANTREPRENORIALĂ"</i>						
Cod CPV	Denumirea serviciilor	Țara de origine	Prestator	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
<i>Servicii de desfășurare a sesiunilor de instruire, componenta EFICIENTIZAREA AFACERII în cadrul Programului de "EDUCAȚIE ANTREPRENORIALĂ"</i>						
80510000-2	LOT 1 Modulul 1. VÂNZĂRI CU REZULTAT			1. Introducere în domeniul vânzărilor 2. Ciclul procesului de vânzare: 2.1. Prospectarea; 2.2. Stabilirea contactului cu clienții; 2.3. Identificarea necesităților; 2.4. Tehnologiile de construire corectă a întrebărilor; 2.5. Tehnicile de ascultare a clienților; 2.6. Oferta și prezentarea produsului; 2.7. Lucrul cu obiecțiile;	Modulul 1 Bazele unei interacțiuni constructive cu clienții <ul style="list-style-type: none"> • Conceptul de bază al unei comunicări de succes în vânzări • Ce înseamnă a vinde. Diferențele esențiale dintre deservire și procesul de vânzare • Adaptarea unei gândiri și atitudini orientate către client • Vânzarea "3 în 1" – ce vindem de fapt atunci când interacționăm cu clientul • Cele mai importante cunoștințe și abilități pe care trebuie să le posede un vânzător-consultant profesionist • Etapele de comunicare și vânzare, acțiunile care duc spre vânzare Modulul 2	

			<p>3. modalități de lucru cu obiecțiile;</p> <p>4. erori des întâlnite în procesul de lucru al specialiștilor în vânzări</p> <p>4.1. Încheierea procesului de vânzare;</p> <p>4.2. Serviciile post vânzare;</p> <p>5. Pâlnia vânzării;</p> <p>6. Modele și strategii de vânzări;</p> <p>7. Marca comercială – importanța ei și cum o promovăm pe piețele internaționale.</p> <p>8. Studiarea și lucrul cu diverse situații</p> <p>Format offline. Limba de instruire - română sau rusă. Participanții vor beneficia de resurse în format digital interactiv disponibile pe platformă informatică securizată precum și de asistență din partea formatorilor. Evaluare inițială și finală. La finalizarea instruirilor, Prestatorul va prezenta raportul final. Alte cerințe conform caietului de sarcini</p>	<p>Inițierea contactului cu cumpărătorul. Un început eficient de interacțiune</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microstructura contactului; cum să produci o buna primă impresie • Aplicarea complexa a tehnicilor verbale și paraverbale • Procedee de a iniția un dialog. De ce NU întrebăm "Să vă ajut cu ceva?" și care sunt alternativele • Identificarea frazelor și acțiunilor interzise în interacțiunea cu clientul <p>Modulul 3 Clarificarea nevoilor, dorințelor și ezitărilor cumpărătorului</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ce sunt vânzările consultative și cum se realizează • Prospectarea. Gestionarea dialogului prin întrebări eficiente • Efectul și aplicarea tehnicilor de ascultare activă pentru clarificarea nevoilor și dorințelor clientului • Algoritmul de reorientare a cumpărătorului la alt produs în cazul în care produsul solicitat lipsește • Când și cum informăm despre promoții <p>Modulul 4 Propunerea produselor. Practica și tehnologia comunicării persuasive</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cum să orientăm cumpărătorul într-un sortiment vast de produse • Aplicarea criteriilor de selecție în cazul în care se compară două și mai multe produse 	
--	--	--	---	---	--

					<ul style="list-style-type: none"> • Tehnici de argumentare și alte procedee care influențează decizia clientului de a cumpăra • Cum să vorbim în limbajul beneficiilor pentru cumpărător. Aplicarea metodei ”proprietatea produsului – beneficiu pentru client” • Procedee și tehnici pentru propunerea produselor adiționale <p>Modulul 5 Abordarea obiecțiilor din partea clientului</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obiecțiile clientului: cum reacționăm și ce spunem • Algoritmul de tratare a obiecției în trei pași • Cum evităm opoziția cu clientul care ridică obiecția • Identificarea răspunsurilor relevante la obiecțiile comune <p>Modulul 6 Vânzări în segmentul B2B (business to business)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Specificul comunicării în segmentul B2B • Scenarii și pași pentru stabilirea contactului cu potențialii clienți • Pâlnia vânzărilor • Lucrul cu informația despre client • Etapa de pregătire pentru abordarea eventualului client • Strategii de neutralizare a obiecțiilor de tipul: ”Nu ne interesează propunerea”, ”Avem deja furnizor” și altele • Serviciile post vânzare <p>Format offline. Limba de instruire - română</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>sau rusă. Participanții vor beneficia de resurse în format digital interactiv disponibile pe platformă informatică securizată precum și de asistență din partea formatorilor. Evaluare inițială și finală. La finalizarea instruirilor, Prestatorul va prezenta raportul final. Alte cerințe conform caietului de sarcini</p>	
<p>80510000-2</p>	<p>LOT 4 Modulul 4. MANAGEMENTUL PROCESELOR DE AFACERI</p>			<p>1. Definirea și înțelegerea proceselor de afaceri; 2. Cartografierea proceselor de afaceri. Structura și arhitectura proceselor; 3. Strategii de gestionare a proceselor de business; 4. Analiza și măsurarea performanței proceselor; 5. Optimizarea proceselor; 6. Digitalizarea proceselor de business: Soluții de productivitate (CRM, ERP), calendare business inteligente, telefonie IP, etc.</p> <p>Format offline. Limba de instruire - română sau rusă. Participanții vor beneficia de resurse în format digital interactiv disponibile pe platformă informatică securizată precum și de asistență din partea formatorilor.</p>	<p>1. Определение и понимание бизнес-процессов (2 ак. часа)</p> <ul style="list-style-type: none"> • введение в бизнес-процессы • роль архитектуры бизнес-процессов в управлении компанией • уровни и виды бизнес-процессов • особенности управления процессной деятельностью • отличие проектной деятельности от процессной <p>2. Структура и архитектура процессов (4 ак. часа)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ключевые компоненты и характеристики бизнес-процессов • практическое занятие “Определение процессов организации” • практическое занятие “Уровни бизнес-процессов”, методы 	

			<p>Evaluare inițială și finală. La finalizarea instruirilor, Prestatorul va prezenta raportul final. Alte cerințe conform caietului de sarcini</p>	<p>картографирования бизнес-процессов”</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализ и проектирование структуры бизнес-процессов • этапы описания процессов • формирование технического задания для картографирования процессов компании • практическое занятие “Разработка технического задания” • практическое занятие “Разработка схемы бизнес процесса As Is” • практическое занятие “Проблематика” • практическое занятие “Разработка схемы бизнес процесса To Be” <p>3. Стратегии управления бизнес-процессами (3 ак. часа)</p> <ul style="list-style-type: none"> • разработка и реализация стратегий управления процессами • интеграция системы процессного менеджмента с корпоративной стратегией компании • стратегии оптимизации процессов • интеграция изменений в бизнес процессах • управление изменениями в бизнес-процессах. <p>4. Анализ и измерение эффективности процессов (3 ак. часа)</p>	
--	--	--	--	--	--

					<ul style="list-style-type: none">• методы и инструменты для анализа процессов• ключевые показатели эффективности (KPI) для оценки процессов• применение аналитических данных для улучшения процессов• практическое занятие “Разработка матрицы KPI”• практическое занятие “Аудит показателей процессов” <p>5. Оптимизация процессов (2 ак. часа)</p> <ul style="list-style-type: none">• методы оптимизации и улучшения бизнес-процессов.• снижение издержек и повышение эффективности• примеры успешной оптимизации процессов. <p>6. Цифровизация бизнес-процессов: Решения для повышения производительности (2 ак. часа)</p> <ul style="list-style-type: none">• внедрение CRM и ERP систем• использование интеллектуальных бизнес-календарей, системы управления задачами и IP-телефонии• практические примеры и кейс-стади по	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>цифровизации процессов</p> <p>Формат - offline. Язык обучения - русский Все требования проведения – согласно CAIET DE SARCINI (ACHIZIȚIONAREA SERVICIILOR DE DESFĂȘURARE A SESIUNILOR DE INSTRUIRE în cadrul Programului de ”EDUCAȚIE ANTREPRENORIALĂ”)</p>	
80510000-2	LOT 6 Modulul 6. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE			<p>1. Managementul resurselor umane în cadrul afacerii;</p> <p>2. Recrutarea corectă-succesul companiei asigurat;</p> <p>3. Motivarea și dezvoltarea resurselor umane;</p> <p>3.1. tipuri de motivare;</p> <p>3.2. formarea profesională a personalului;</p> <p>3.3. recalificarea personalului;</p> <p>3.4. sistemul dual de învățământ ca instrument de dezvoltare a resurselor umane</p> <p>4. Prognoza necesarului de personal;</p> <p>5. Evaluarea și managementul performanței;</p> <p>6. Managementul conflictelor;</p> <p>7. Aspecte juridice în managementul resurselor umane</p>	<p>1. Управление человеческими ресурсами в бизнесе (1 ac. час)</p> <ul style="list-style-type: none"> • введение в HR • ключевые бизнес процессы в HR структуре • роль HR в организационной структуре • основные показатели эффективности (KPI) для HR <p>2. Система подбора персонала (3 ac. часа)</p> <ul style="list-style-type: none"> • воронка подбора: поиск и привлечение кандидатов • методы и инструменты оценки персонала во время интервью • практикум по разработке стратегии поиска и привлечения персонала <p>3. Мотивация и развитие персонала (4,5 ac. часа)</p>	

				<p>Format offline. Limba de instruire - română sau rusă.</p> <p>Participanții vor beneficia de resurse în format digital interactiv disponibile pe platformă informatică securizată precum și de asistență din partea formatorilor.</p> <p>Evaluare inițială și finală. La finalizarea instruirilor, Prestatorul va prezenta raportul final. Alte cerințe conform caietului de sarcini</p>	<p>3.1. Мотивация - 1,5 ас. часа</p> <ul style="list-style-type: none"> • система мотивации • типы мотивации • оценка мотивации • интеграция инструментов для повышения мотивации персонала • практикум по оценке мотивации <p>3.2. Профессиональное обучение персонала - 1 ас. час</p> <ul style="list-style-type: none"> • определение потребности в обучении • разработка программы обучения • интеграция системы корпоративного обучения • контроль результатов <p>3.3. Переподготовка персонала - 1 ас. час</p> <ul style="list-style-type: none"> • определение необходимости в переподготовке персонала • методы переподготовки и их интеграция в практике • контроль результатов <p>3.4. Дуальная система образования как инструмент развития - 1 ас. час</p> <ul style="list-style-type: none"> • особенности и преимущества дуальной системы обучения • интеграция дуального обучения в HR-стратегию. 	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>4. Прогнозирование потребности в персонале (1,5 ас. часа)</p> <ul style="list-style-type: none">• методы прогнозирования потребностей в персонале• инструменты планирования• интеграция планов и система отчетности• практикум по расчету персонала на отчетный период и его планирование <p>5. Оценка и управление производительностью (2 ас. часа)</p> <ul style="list-style-type: none">• методы и инструменты оценки производительности• создание эффективной системы управления производительностью• практикум по разработке матриц для оценки эффективности <p>6. Управление конфликтами (2 ас. часа)</p> <ul style="list-style-type: none">• причины возникновения конфликтов• виды и конфигурации конфликтов• техники разрешения и предотвращения конфликтов• ролевая игра “конфликт в коллективе”	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>7. Юридические аспекты в управлении человеческими ресурсами (2 ас. часа)</p> <ul style="list-style-type: none">• основы трудового законодательства• юридические аспекты найма, увольнения и управления персоналом <p>Формат - offline. Язык обучения - русский Все требования проведения – согласно CAIET DE SARCINI (ACHIZIȚIONAREA SERVICIILOR DE DESFĂȘURARE A SESIUNILOR DE INSTRUIRE în cadrul Programului de ”EDUCAȚIE ANTREPRENORIALĂ”)</p>	
--	--	--	--	--	---	--

Nume: Olga Nisenboim

Funcția: Director

Data: 6 martie 2024

Adresa: mun. Chișinău, str. Cireșilor, 70

SBC-Proiect S.R.L.