

Ofertantul: **SBC-Proiect S.R.L.**
 Nume: Olga Nisenboim
 Funcția: Director
 Data: 26 martie 2025
 Adresa: mun. Chișinău, str. Cireșilor, 70
 Semnătura

CURS: Dezvoltarea abilităților de comunicare și relații publice.

AGENDA

Perioada:	2025
Locul:	sediul Serviciului Fiscal de Stat din str. Teilor 7/2.
Durata:	16 ore ac.
Beneficiari:	Funcționari publici SFS
Formator:	Valentina Ili, Business-formator licențiat cu certificat european
Organizatori:	Serviciului Fiscal de Stat, SBC-Proiect S.R.L.
Scopul cursului:	Dezvoltarea abilităților de comunicare și relații publice
Obiectivele cursului:	Dezvoltarea abilităților de comunicare și relații publice. Aplicarea diferitor tipuri de comunicare (verbală/ scrisă/non - verbală, formală/informală, etc.) în cadrul mai multor medii și contexte

Ziua, data	Durata activității	Activități, teme
Ziua 1	09.00 – 9.30	Partea introductivă: - prezentarea - scopul și obiectivele cursului - prezentarea participanților - sinteza temelor cursului
	9.30 – 10.45	Conceptul de baza al culturii deservirii contribuabililor - Setul KSA (knowledge, skills, attitudes) necesar în interacțiunea specialist – contribuabil - Factori și elementele cheie care fac diferența dintre deservirea calitativă și deservirea proastă - Cum se formează imaginea și reputația organizației, conștientizarea rolului fiecărui angajat în acest proces
	10.45 – 11.00	Pauză de cafea
	11.00 – 12.00	Conceptul de baza al culturii deservirii contribuabililor Relația publică prin adaptarea unei gândiri și atitudini orientate către contribuabil
	12.00 – 13.00	Pauză de prânz
	13.00 – 14.45	Comunicarea eficientă în relații publice

		• Norme și standarde la toate etapele de interacțiune cu contribuabilii: de la salut, până la plecarea acestuia • Comunicarea formală și informală, specificul și diferențe • Locul și rostul comunicării formale și informale în interacțiunea cu contribuabilii
	14.45 – 15.00	Pauză de cafea
	15.00 – 16.30	Comunicarea eficientă în relații publice • Transmiterea și recepționarea informației: fenomene și legități • Greșeli de comunicare care au impact negativ și metode de a le evita
Ziua 2	09.00 – 10.45	Comunicarea eficientă în relații publice • Comunicarea de tip "ușă deschisă" și evitarea comunicării de tip "ușă închisă" • Comunicarea scrisă: structura, volumul și tipul de comunicare.
	10.45 – 11.00	Pauză de cafea
	11.00 – 12.00	Comunicarea telefonică • Diferențele esențiale dintre comunicarea telefonică și comunicarea "față în față" – riscuri și avantaje • Aplicarea complexă a tehnicilor verbale și paraverbale în conversație
	12.00 – 13.00	Pauză de prânz
	13.00 – 14.45	Comunicarea telefonică • Aplicarea tehnicilor de ascultare activă – clarificarea solicitării • Gestionarea dialogului cu ajutorul întrebărilor relevante
	14.45 – 15.00	Pauză de cafea
	15.00 – 16.30	• Metode de eficientizare a consultațiilor telefonice