

Specificații tehnice

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

Numărul procedurii de achiziție: Informația o găsiți în SIA RSAP.					
Obiectul achiziției : Servicii de de instruire „Managementul comunicării, conflictului, stresului”					
Denumirea bunurilor/ serviciilor	Denumirea modelului bunului/ serviciului	Țara de origine	Produ că torul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant
1	2	3	4	5	6
Bunuri/servicii	Servicii de instruire „Managementul comunicării, conflictului, stresului”				
Lotul nr. 1 Servicii de instruire „Comunicarea și dezvoltarea personală”	Servicii de instruiri profesionale	Republica Moldova	AXA Management Consulting SRL	Cerințe tehnice: Numărul de participanți: 50 persoane (2 grupe a câte 25 persoane); Numărul de ore: 16 ore per grup (minim 2 zile pentru fiecare grup) Intervalul orelor: 08:00 – 17:00 Perioada desfășurării: - pentru grupa I – pe parcursul lunii octombrie 2025, - pentru grupa II – pe parcursul lunii noiembrie 2025. Formatul desfășurării cursului: I zi – online II zi – offline; Locul desfășurării cursului: în incinta Secției instruirea personalului, municipiul Chișinău, str. Mitropolit Gurie Grosu, 7. Subiectele care necesită a fi abordate la curs: 1. Comunicarea – proces, relație, acțiune 2. Modalități de clasificare a comunicării:	

				• Tipuri de comunicare în funcție de canalele utilizate: verbală și nonverbală • Tipuri de comunicare în funcție de scopul și stilul comunicării: formală și informală • Tipuri de comunicare din punct de vedere al conținutului și eficienței: informativă, afectivă și indispensabilă • Tipuri de comunicare funcție de numărul participanți: comunicare intrapersonală și interpersonală • Tipuri de comunicare în funcție de interacțiune: comunicare în grup mic și publică • Alte tipuri de comunicare 3. Tehnici de comunicare • Tehnici de comunicare orală • Tehnici de comunicare scrisă 4. Comunicare și dezvoltare personală • Impactul comunicării asupra dezvoltării personale • Comunicarea eficientă – motor al dezvoltării personale • Perspectivă umanist - experiențialistă asupra comunicării. 5. Exemple practice/studii de caz.	
Lotul nr. 2 Servicii de instruire de „Tehnici de comunicare”	Servicii de instruire profesionale	Republica Moldova	AXA Management Consulting SRL	Cerințe tehnice: Numărul de participanți: 30 persoane (2 grupe a câte 15 persoane) Numărul de ore: 8 ore per grup (minim 1 zi pentru fiecare grup) Intervalul orelor: 08:00 – 17:00 Perioada desfășurării: octombrie – noiembrie 2025 Formatul desfășurării cursului: offline Locul desfășurării cursului : în incinta Secției instruirea personalului, municipiul Chișinău, str. Mitropolit Gurie Grosu, 7. Subiectele care necesită a fi abordate la curs:	

				- Comunicarea verbală: angajatul Serviciului Suport clienți și beneficiarul; - Barierele psihologice și culturale în comunicare și metodele de depășire ale acestora. - Comunicarea în situații speciale - Tehnici de escaladare a conflictelor – cum să-ți menții controlul - Gestionarea comunicării în situații de criză și stres - Comunicarea empatică și gestionarea temperamentelor; - Activitate practică: pentru gestionarea conflictelor și comunicarea în medii tensionate.	
Lotul nr. 3 Servicii de instruire „Inteligența emoțională”	Servicii de instruire profesionale	Republica Moldova	AXA Management Consulting SRL	Cerințe tehnice: Numărul de participanți: 30 persoane (2 grupe a câte 15 persoane) Numărul de ore: 8 ore (pentru fiecare grupă) Intervalul orelor: 08:00 – 17:00 Perioada desfășurării: prima jumătate a lunii decembrie 2025 Formatul desfășurării cursului: offline Locul desfășurării cursului: în incinta Secției instruirea personalului, municipiul Chișinău, str. Mitropolit Gurie Grosu, 7. <u>Subiectele care necesită a fi abordate la curs:</u> - Dezvoltarea competențelor în domeniul inteligenței emoționale; - Gestionarea emoțiilor pentru îmbunătățirea performanței profesionale; - Utilizarea inteligenței emoționale pentru a crea un mediu favorabil la locul de muncă; - Conștientizarea de sine și crearea unui plan pentru creșterea EQ-ului; - Dezvoltarea capacității de a recunoaște emoțiile altor persoane; - Empatia și ascultarea activă; - Gestionarea situațiilor sensibile;	

				- Dezvoltarea inteligenței emoționale în cadrul echipelor; - Construirea rezilienței emoționale atât personale cât și a echipei; - Controlul emoțiilor în situații dificile; - Aplicabilitatea practică.	
Lotul nr. 4 Servicii de instruire și „Feedback comunicare”	Servicii de instruire profesionale	Republica Moldova	AXA Management Consulting SRL	Cerințe tehnice: Numărul de participanți: 15 persoane (1 grupă) Numărul de ore: 8 ore Intervalul orelor: 08:00 – 17:00 Perioada desfășurării: a doua jumătate a lunii noiembrie 2025; Formatul desfășurării cursului: offline Locul desfășurării cursului: în incinta Secției instruirea personalului, municipiul Chișinău, str. Mitropolit Gurie Grosu, 7. <u>Subiectele care necesită a fi abordate la curs:</u> - Învățarea modalităților eficiente de a oferi și a primi feedback; - Îmbunătățirea colaborării în cadrul echipei și în relația cu clientul; - Dezvoltarea competențelor de comunicare interpersonală și profesională; - Creșterea gradului de satisfacție a clientului. - Exerciții și aplicații practice.	
TOTAL					

Semnat: _____ Numele, Prenumele: Stela POPA În calitate de: Director

Ofertantul: AXA Management Consulting SRL Adresa: Chisinu, Str. Bernardazzi 42/14