

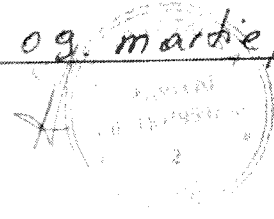
Aprobat:  
Director executiv al  
Asociației "Moldova Apă-Canal"

09. martie 2018  
Iuri Nistor



Aprobat:  
Director general  
S.C. APAVITAL S.A. Iași

09. martie 2018  
Ion Toma



**PROGRAMUL DE INSTRUIRI ȘI SCHIMBURI DE EXPERIENȚĂ A SPECIALIȘTILOR DIN CADRUL INTREPRINDERILOR DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE MEMBRE AMAC**

**TITLU: Instruirea șefilor de secții "Relații cu clienții"**

**CONCEPT**

<b>Obiectiv:</b>	Acordarea de sprijin calificat și eficient specialiștilor din domeniul "Relațiilor cu clienții" din cadrul întreprinderilor de alimentare cu apă și de canalizare membre AMAC
<b>Participanți:</b>	Specialiști/Șefi de secții din domeniul "Relațiilor cu clienții" selectați din cadrul operatorilor de apă și canalizare, din Republica Moldova.
<b>Locație:</b>	Centrul de Formare Profesională al S.C. Apavital SA, str. Spital Pașcanu, Iași, România.
<b>Organizator:</b>	AMAC, S.C. Apavital S.A.
<b>Perioada:</b>	
<b>Responsabil curs:</b>	Vicu Grasu Natalia Ciobanu

## AGENDA

Ora	Tema sesiunii	Lectorul
<b>Ziua 1 – Experiența SC APAVITAL SA în domeniul activităților de "Relații cu clienții"</b>		
09.00 – 09.30	Inregistrarea participanților	
09.30 – 10.00	<b>Deschiderea oficială:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ cuvântul oficialităților;</li> <li>▪ prezentarea participanților.</li> </ul>	Iuri NISTOR- Director Executiv AMAC Ion TOMA-Director General APAVITAL
10.00 – 10.30	<b>Sesiunea introductivă:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ imagininea companiei și vizibilitatea în mass media;</li> <li>▪ organizarea Serviciul Marketing Relații cu Publicul (S.M.R.P.);</li> <li>▪ rolul activității de marketing, în creșterea eficienței economice a activității de piață.</li> </ul>	Romeo CASIAN - Director Comercial APAVITAL
10.30 – 11.30	<b>Activitatea de marketing:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brandingul;</li> <li>▪ Responsabilitatea socială;</li> <li>▪ Promovarea în spațiul public;</li> <li>▪ Conferințele de presă</li> <li>▪ Pagina web și materialele de prezentare ApaVital</li> </ul>	Răzvan MANOLACHE Șef serviciu Marketing Relații cu Publicul APAVITAL
11.30 – 11.45	<b><i>Pauză de cafea</i></b>	
11.45 – 13.00	<b>Activitatea de relații cu publicul:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ comunicare cu clienții, prin intermediul Centrului de Contact.</li> <li>▪ comunicare cu clienții, prin intermediul serviciilor de poștă electronică, web portal și audiențe;</li> <li>▪ asigurarea înregistrării și evidenței cronologice și pe tematici a sesizărilor și reclamațiilor adresate societății, precum și a modului de rezolvare a acestora.</li> </ul>	Răzvan MANOLACHE Șef serviciu Marketing Relații cu Publicul APAVITAL
13.00 – 14.00	<b><i>Masa de prânz</i></b>	
14.00 – 15.00	<b>Strategii în domeniu:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ strategia societății referitoare la protejarea imaginii acesteia în relațiile cu stakeholderii interni și externi;</li> <li>▪ îmbunătățirea percepției publicului și a opiniei publice cu privire la activitatea societății;</li> <li>▪ transmiterea informațiilor despre activitățile societății prin intermediul purtătorului de cuvânt</li> <li>▪ indicatori de performanță</li> </ul>	Răzvan MANOLACHE Șef serviciu Marketing Relații cu Publicul APAVITAL

15.00 – 15.15	<b><i>Pauză de cafea</i></b>	
15.15 – 16.30	<b>Revista InfoApa și pagina de facebook:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diversitatea tematică și stilistică</li> <li>▪ tehnici de editare, grafica și machetare.</li> <li>▪ colectiv redacțional.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pagina de facebook, vector de comunicare a informațiilor</li> </ul>	<p>Ioan SAVIN Expert Relații Publice și Comunicare APAVITAL</p> <p>Silvia AANICĂI Expert Relații Publice și Comunicare APAVITAL</p>
16.30 – 17.00	<b>Discuții &amp; Concluziile primei zile de instruire.</b>	<p>Romeo CASIAN - Director Comercial APAVITAL</p> <p>Răzvan MANOLACHE Șef serviciu Marketing Relații cu Publicul APAVITAL</p>
<b>Ziua 2 – VIZITĂ LA SERVICIUL RELAȚII CU PUBLICUL DIN SEDIUL APAVITAL -COPOU</b>		
09.00 – 10.30	<b>Dotări de natura tehnică și organizatorică:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ organizarea și funcționarea activității de marketing.</li> <li>▪ organizarea și funcționarea activității de relații cu publicul.</li> <li>▪ Echipament programe informatice și dotări</li> </ul>	<p>Răzvan MANOLACHE Șef serviciu Marketing Relații cu Publicul APAVITAL</p>
10.30 – 11.00	<b>Discuții &amp; Concluziile zilei a doua de instruire.</b>	<p>Romeo CASIAN - Director Comercial APAVITAL</p> <p>Răzvan MANOLACHE Șef serviciu Marketing Relații cu Publicul APAVITAL</p>
11.00 – 11.15	<b><i>Înmânarea certificatelor de participare la sesiunea de instruire</i></b>	