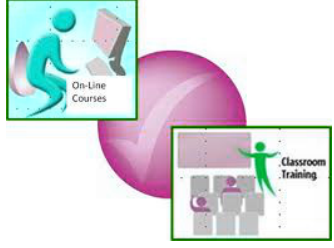


	Curs : Comunicarea orientata catre beneficiar
	Descriere ocupatie : Prin acest training nu va promitem ca va vom asigura zambetul permanent pe buze, nici calmul necesar explicatiilor interminabile si nici macar raspunsurile diplomate la toate cererile cetatenilor. Insa vom evidenta importanta relatiei cu cetatenii si va vom ajuta sa va dezvoltati abilitatile de comunicare cu persoanele dificile
	Scopul cursului : Sprijinirea formarii unei atitudini orientate catre beneficiar Obiectivele cursului : ❖ Intelegerea importantei relatiei cu cetatenii ❖ Insusirea bunelor practici de lucru ❖ Dezvoltarea abilitatilor de comunicare cu persoanele dificile ❖ Insusirea tehnicilor de management al stresului
	Grup Tinta : Persoane din administratia publica, ONG-uri si diverse alte organizatii care : ➤ asigura relatia cu cetatenii, ➤ au program de audiente si relatie directa cu cetatenii, ➤ ofera telefonic informatii cetatenilor
	Competente dobandite : ✓ Dezvoltarea abilitatilor de comunicare interpersonală ✓ Dobandirea cunostintelor referitoare la modalitatea de punere a intrebarilor ✓ Cunoasterea diferitelor tipuri de personalitate a beneficiarilor ✓ Dezvoltarea abilitatilor de ascultare activa ✓ Intelegerea mesajelor ✓ Organizarea eficienta a programului de lucru cu cetatenii ✓ Abilitati de management al conflictului ✓ Abilitati de management al stresului
	Tematica : • Ascultarea activa – cele 6 calitati ale unui bun ascultator • Tehnica intrebarilor • Folosirea presupozitiilor • Tipuri de beneficiar si abordarea acestora • Orientarea spre client in abordarea telefonica • Momentul adevarului • Teorii privind crearea impresiei in comunicare si impactul acesteia • Oferirea de servicii catre beneficiar • Managementul conflictului

	Managementul stresului
	Studii si /sau calificari : Studii medii (Diploma de Bacalaureat sau Adeverinta)
	Tip Curs : Perfectionare
	Durata : Varianta 1 in Clasa : 40 de ore (5 zile) Varianta 2 Blended Learning : 6 saptamani Varianta 3 E-Learning : 5 saptamani
	Desfasurare : Varianta 1 in Clasa : 16 ore Pregatire teoretica : Consta in parcurgerea si rezolvarea de exercitii conform programei de curs 24 ore Pregatire practica : Consta in elaborarea unei Prezantari, sub indrumarea formatorilor, in timpul cursului si care va constitui proba practica (proiectul) pentru examinarea finala Varianta 2 Blended Learning : 5 saptamani in format Elearning + parcurgerea unei pregatiri intensive + examenul conform procedurii ANC Varianta 3 E-Learning : 5 saptamani pe platforma online : saptamanal cursantul va avea posibilitatea de a parcurge in ritm propriu modulul teoretic + test saptamanal online + tema saptamanala La final se va sustine examenul final : testul final online + proiectul realizat pe parcursul celor 5 saptamani Cursantii care promoveaza examenul final vor obtine Diploma de Absolvire din partea ID CONSULTING
	Pret : Varianta 1 in Clasa : 750 lei Costul cursului include : Mapa de curs, Suportul de curs in format electronic si pe hartie, Certificatul de Absolvire si Suplimentul descriptiv, Diploma de Absolvire din partea ID CONSULTING, Materiale informative, Taxa de examinare si Pauzele de cafea . Varianta 2 Blended Learning : 400 lei + 250 lei (taxa examinare) Costul cursului include : Mapa de curs, Suportul de curs in format electronic, Certificatul de Absolvire si Suplimentul

	descriptiv, Diploma de Absolvire din partea ID CONSULTING, Materiale informative, Taxa de examinare si Pauzele de cafea . Varianta 3 E-Learning : 400 lei Costul cursului include :Suportul de curs in format electronic, Diploma de Absolvire din partea ID CONSULTING si Materiale informative .
	Plata : Contravaloarea cursului va fi achitată integral în Contul IBAN : RO82RZBR0000060016535574 deschis la Raiffeisen Bank SA , Agenția Independenței Iasi , copia ordinului de plată prin care s-a achitat taxa de curs va fi trimisa pe adresa de e-mail : office@idconsulting.ro
	Inscriere : Inscrierea participantilor se poate face : - In limita locurilor disponibile, in ordinea primirii documentelor necesare inscrierii - Cel tarziu cu 7 zile inainte de data anuntata pentru inceperea cursurilor Pentru Varianta 1 in Clasa si Varianta 2 Blended Learning : Inscrierea se va face in limita locurilor disponibile (minim 15 participanti – maxim 28) prin primirea de catre organizatori a Formularului de inscriere completat Acte Necesare Inscrierii : - Copie dupa actul de identitate (C.I.sau B.I.) - Copie dupa certificatul de nastere - Copie dupa certificatul de casatorie (in cazul schimbarii numelui) - Copie dupa diploma de bacalaureat - Adeverinta medicala (in original cu mentiunea "clinic sanatos" sau "apt inscriere curs ...") Pentru Varianta 3 E-Learning : Acte Necesare Inscrierii : - Copie dupa actul de identitate (C.I.sau B.I.) - Copie dupa certificatul de nastere - Copie dupa certificatul de casatorie (in cazul schimbarii numelui) - Copie dupa diploma de bacalaureat
	Detalii Suplimentare : Varianta 1 si Varianta 2 : - Grupa minima 15 persoane maxim 28 persoane - Examenul de absolvire (si Pregatirea suplimentara) se va sustine la sediul ID CONSULTING (sau intr-o locatie mentionata in prealabil) si va consta intr-o proba teoretica (test grila) si una practica (proiect – Presentari) - Prin promovarea examenului de absolvire se obține Certificat de Absolvire ANC impreuna cu Suplimentul descriptiv. Pentru orice alte detalii legate de curs va rugam : Urmarii informatiile de pe site-ul ID CONSULTING Contactati-ne pe de e-mail : office@idconsulting.ro sau la telefon :

	0736924359, 0748763228
--	------------------------