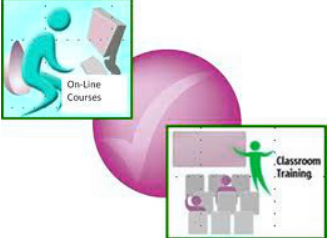


	Curs : Reingineria Serviciilor
	Descriere ocupatie : Scopul general al reingineriei serviciilor este ajustarea serviciilor la necesitatile clientilor (centrarea pe clienti), utilizand multiplele mijloace de prestare a serviciilor (strategia “multichannel”) si servicii interinstitutionale integrate, in vederea reducerii costurilor de acordare a serviciilor suportate de organizatie si a costurilor suportate de clienti.
	Scop si obiectivul cursului : Insusirea principiilor generale ale procesului de reinginerie a serviciilor : • Abordarea centrată pe clienti, determinata de necesitatile clientului si structurata astfel incat sa contribuie la un grad sporit de eficacitate, acordand clientului posibilitatea de a se auto-deservi si de a interactiona mai putin cu organizatia pentru a-si atinge obiectivele. • Strategia „multichannel”, care asigura livrarea rapida, eficienta si comoda a serviciilor, indiferent de mijlocul de acordare a acestora. • Serviciile interinstitutionale integrate, care presupun colaborarea cu autoritatile publice la nivel local, regional si național in vederea reducerii circuitului serviciului oferit beneficiarului • Caracterul deschis al datelor, care presupune publicarea tuturor informatiilor, precum si rapoartelor, studiilor si analizelor ce tin de serviciile publice
	Grup Tinta : • Manageri • Administratori • Potentiali intreprinzatori • Persoane interesate • Consultanti
	Competente dobandite : Sa utilizeze principiile generale ale procesului de reinginerie a serviciilor astfel incat sa poata proiecta procesul de afaceri orientat catre client, in conditii de eficacitate si eficienta, fara a diminua calitatea serviciilor oferite.

	Tematica : ✓ Managementul Serviciilor ✓ Sistemul de Servire ✓ Comportamentul organizatiilor ✓ Strategia Serviciilor ✓ Dezvoltarea Serviciilor ✓ Proiectarea Serviciilor ✓ Servuctia ✓ Marketingul Serviciilor ✓ Planificarea Serviciilor ✓ Externalizarea Serviciilor ✓ Costurile si Tarifele ✓ Calitatea Serviciilor
	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 unui Studiu de Caz, 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 achitata integral in Contul IBAN : RO82RZBR0000060016535574 deschis la Raiffeisen Bank SA , Agentia Independentei Iasi , copia ordinului de plata 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 – Studiu de Caz) - 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