

Invitație

Centrul de Instruire și dezvoltare **INTELECT CENTER** are deosebita plăcere de a Vă invita la seminarul de informare cu tema:

Mecanisme și strategii ale comunicării cu publicul consumator.

**Miercuri(08.12.2021)-joi(09.12.2021),
ora 9:00-13:00**

Durață: 8 ore (480 minute)

Desfășurarea: 2 zile * 4 ore, format online

Scop: îmbunătățirea competențelor de comunicare și informare a publicului-consumator.

Obiective:

- deprinderea abilităților de comunicare;
- familiarizarea cu tehnici de comunicare eficientă;
- formarea competențelor privind gestionarea conflictelor și crizelor în procesul de comunicare;
- aplicarea tehnicilor de comunicare persuasivă.

PROGRAM :

Nr.	
	Ziua I
1	Rolul și impactul comunicării instituționale (1 h)
2	Eficiența comunicării verbale: mecanisme și principii de a comunica un mesaj instituțional (1 h)
3	Barierile comunicaționale și depășirea lor (1 h)
4	Profilul comunicatorului: limbaj și atitudine (1 h)
	Ziua II
1	Elementele comunicării strategice. Strategia comportamentală în situații de criză (1 h)
2	Documentarea/ informarea activă și operativă a consumatorului (1 h)
3	Tehnici de captare a atenției și fidelizarea consumatorului (1 h)
4	Tehnici de persuasiune. Tactici de convingere și persuadare a publicului (1 h)

Cursul de instruire este destinat: operatorilor call-centrer, operatorilor ghișeu bancă, angajaților care activează la ghișeu, secretariate, cancelarii, servicii de comunicare cu mass-media și presă, angajați la recepție și registratură și alte categorii de angajați care au în atribuțiile funcției activități de comunicare cu publicul, cu beneficiari, cu clienți, cu consumatorii, cu pacienți ș.a. sau care sunt interesați de domeniul comunicării.

Formatori:

TUGAREV Laura- doctor în științe, lector USM, specialist principal Centrul Republican pentru Copii și Tineret Artico.

GUȚU Vitalie- jurnalist, om de televiziune, lector USM, directorul- coordonator al Televiziunii FJȘC.

Finalitate:

- eficientizarea procesului comunicațional extern;
- aplicarea mecanismelor și strategiilor de comunicare cu publicul consumator.

Pentru detalii și înregistrarea participanților, vă rugăm să ne contactați la numărul de telefon [079345389](tel:079345389), www.ssm.md sau intelect.center@mail.ru

Costul participării constituie 500 lei pentru o persoană.

CertIFICATELE DE PARTICIPARE la seminar și facturile vor fi expediate pe e-mail sau prin Poșta Moldovei, conform solicitării.

LINKUL DE CONECTARE la seminar va fi transmis cu o zi mai devreme.