



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

**Domeniu: Asigurarea de către operatori a serviciului de Relații cu Publicul, destinat utilizatorilor.**

**CONCEPT**

<b>Titlul MODUL:</b>	<b>Cursul de instruire adresat specialiștilor din domeniul relațiilor cu publicul, în Centrul de Instruire al SC Apavital SA, orașul Iași, România</b>
<b>Obiectiv:</b>	Acordarea de sprijin calificat și eficient specialiștilor din domeniul relațiilor cu publicul din cadrul întreprinderilor de alimentare cu apă și de canalizare membre AMAC.
<b>Participanți:</b>	50 de specialiștilor din domeniul relațiilor cu publicul proveniți din întreprinderi furnizoare de servicii de alimentare cu 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.; Asociația ACVO
<b>Perioada:</b>	14 – 15 noiembrie 2018
<b>Responsabil modul:</b>	Iuri Nistor, Director Executiv Asociația Moldova Apă-Canal Vicu Gras, coordonator modul

Proiectul SDC-ADA "Consolidarea cadrului instituțional în sectorul alimentării cu apă și sanitație din Republica Moldova"

WITH FINANCING FROM

**AUSTRIAN  
DEVELOPMENT  
COOPERATION**



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra



**giz** Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



## AGENDA (Ziua 1)

Ora	Tema sesiunii	Lectorul/Moderator
09.00 – 09.15	Înregistrarea participanților	
09.15 – 9.30	Deschiderea oficială: <ul style="list-style-type: none"> <li>cuvântul oficialităților;</li> <li>prezentarea participanților.</li> </ul>	<b>NISTOR Iurie,</b> <i>director executiv</i> <b>AMAC</b> <b>TOMA Ion,</b> <i>director general SC</i> <b>Apavital SA</b> <b>DORUȘ Mihail,</b> <i>președinte Asociația</i> <b>ACVO</b>
9.30 – 10.00	<b>Sesiunea 1. Sesiune 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>	<b>CASIAN Romeo,</b> <i>Director Comercial</i>
10.00 – 10.30	<b>Sesiunea 1. 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>	<b>MANOLACHE Răzvan,</b> <i>Șef serviciu Marketing</i> <i>Relații cu Publicul</i>
10.30 – 11.00	<i>coffee-break</i>	
11.00 – 11.30	<b>Sesiunea 1. 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>	<b>MANOLACHE Răzvan,</b> <i>Șef serviciu Marketing</i> <i>Relații cu Publicul</i>
11.30 – 13.00	<b>Sesiunea 1. 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> <li>Eliberarea de adeverințe solicitate de salariați și ale altor documente specifice inspectorului de personal.</li> </ul>	<b>MANOLACHE Răzvan,</b> <i>Șef serviciu Marketing</i> <i>Relații cu Publicul</i>
13.00 – 14.00	<i>Masa de prânz</i>	

WITH FUNDING FROM

 AUSTRIAN  
DEVELOPMENT  
COOPERATION



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra



**giz** Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



14.00 – 14.30	<b>Sesiunea 1. 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><li>• Pagina de facebook, vector de comunicare a informațiilor.</li></ul>	<b>SAVIN Ioan,</b> <i>Expert Relații Publice și Comunicare</i>
14:30-15:30	<b>Sesiunea 1. Cuantificarea consumurilor, facturarea serviciilor furnizate/prestate și recuperarea creanțelor de la utilizatori.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedura de încheiere contract.</li><li>• Cadrul legal ce reglementează emiterea facturii pentru serviciile furnizate/prestate și procedurile de citire a contoarelor și de emitere a facturilor.</li><li>• Emiterea facturii în cazul utilizatorilor cu mai multe locuri de consum.</li><li>• Modul de corectare a unei facturi emise în baza unor cantități neconforme (eronate).</li><li>• Procedura de recuperare a creanțelor de la utilizatori.</li><li>• Aplicații folosite în activitatea de cuantificare a consumului, emiterea facturilor, gestiunea contoarelor și încasarea debitelor.</li><li>• Modalități de încasare a debitelor utilizatorilor.</li><li>• Asigurarea accesului la petiționare și la audiențele susținute de conducerea societății.</li></ul>	<b>MARINIUC Cristian,</b> <i>Șef Serviciu Comercial ZMI</i>
15:30-16:00	<b>Sesiunea 1 Atelierul de gestiune a contoarelor.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestiunea parcului de contoare al societății.</li><li>• Înlocuirea, repararea și reglajul contoarelor de apă, conform specificațiilor metrologice.</li><li>• Elaborarea și urmărirea graficului de înlocuire și verificare metrologică a contoarelor în concordanță cu prevederile legale privind durata de valabilitate metrologică a acestora.</li><li>• Asigurarea gestiunii sigiliilor aplicate contoarelor.</li><li>• Pregătirea contoarelor (curățare, recalibrare piese, reglare) în vederea verificării metrologice în cadrul Laboratorului Metrologic propriu.</li><li>• Înlocuirea contoarelor de apă ce au fost semnalate cu deficiențe în funcționare (mecanism blocat, ilizibile, distruse etc).</li></ul>	<b>CASIAN Romeo,</b> <i>Director Comercial</i>
16.00 – 16.30	<b>Sesiunea Soluții telematice fără fir bazate pe tehnologia LPWAN.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dispozitive integrate și modemuri Waviot.</li><li>• Rețea fără fir NB-FI.</li><li>• Transmisia de date prin protocolul de comunicații radio.</li></ul>	<b>MARTÎNEȚ Andrei</b> <i>Formator IFCAAC</i>
16:30-17:00	Concluziile primei zile de instruire	Moderatorii



## AGENDA (Ziua 2)

Ora	Tema sesiunii	Lectorul
09.00 – 10:00	<b>Sesiunea 2. Vizita participanților la sediul Serviciului Comercial ZMI, și la Atelierul Gestiune Contoare.</b> Organizarea și funcționarea activității de facturare a consumurilor la utilizatori. Echipamente, programe informatice și dotări.	<b>MARINIUC Cristian,</b> <i>Șef Serviciu Comercial ZMI</i>
10:30-11:30	<b>Sesiunea 2. Depășirea concentrațiilor maxim admisibile de poluanți în apele uzate deversate de agenții economici.</b> Calculul penalităților și cheltuielilor suplimentare.	<b>TROFIN Mariana</b> <i>Inginer Serviciul Analiză Calitate</i>
	<b>Sesiunea 2. Vizita participanților la sediul Serviciului Marketing Relații cu Publicul.</b> Organizarea și funcționarea activităților de relații cu publicul. Echipamente, programe informatice și dotări.	<b>MANOLACHE Răzvan,</b> <i>Șef serviciu Marketing Relații cu Publicul</i>
11.30 – 12.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluarea seminarului.</li><li>• Închiderea seminarului.</li><li>• Înmânarea Certificatelor de instruire.</li></ul>	<b>TOMA Ion,</b> <i>director general SC Apavital SA</i>
12.00 – 13:30	<b>Masa de prânz</b>	

WITH FUNDING FROM

 **AUSTRIAN  
DEVELOPMENT  
COOPERATION**



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra



**giz** Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH