



Proiect finanțat de
UNIUNEA EUROPEANĂ



Romania-Ucraina-Republica Moldova
PROGRAM DE COOPERARE TRANSFRONTALIERA

AGENDA CURSULUI „Managementul relației cu clienții”

Program	Ziua 1 (15 Noiembrie, 2014)
09.00-09.15	Înregistrarea participanți
09.15-09.30	Cuvânt de deschidere: Reprezentant CCI Suceava Traineri ADER
09.30-12.00	Prezentarea cursului „Managementul relației cu clienții”
12.00-12.45	Pauză de masă
12.45-15.00	Notiuni si concepte de baza in managementul relației cu clienții
15.00-15.15	Coffe break
15.15-16.00	Notiuni si concepte de baza in managementul relatiei cu clientii
Ziua 2 (16 Noiembrie, 2014)	
09.00-12.00	Analiza tipurilor de clienti
12.00-12.45	Pauză de masă
12.45-14.45	Ce anume se vinde – AVANATAJELE PRODUSELOR si SERVICIILOR
14.45-15.00	Coffe break
15.00-16.00	Ce anume se vinde – BENEFICIILE PRODUSELOR si SERVICIILOR
Ziua 3 (22 Noiembrie, 2014)	
09.00-12.00	Comunicarea cu clientii
12.00-12.45	Pauză de masă
12.45-14.45	Comunicarea cu clientii
14.45-15.00	Coffe break
15.00-16.00	Comunicarea cu clientii si identificarea mijloacelor de comunicare
Ziua 4 (23 Noiembrie, 2014)	
09.00-12.00	Managementul clientilor – identificarea de instrumente
12.00-12.45	Pauză de masă
12.45-14.45	Managementul portofoliului de clienti
14.45-15.00	Coffe break
15.00-16.00	Cultura organizationala orientata catre client
16.00	Închiderea cursului.

Granițe comune.Soluții comune

„Joint Business Support Centre – Instrument for fostering development of entrepreneurship in Ro-Ua-Md cross-border area (Jo.B.S. Center) ”

Cod MIS-ETC: 1934

www.ro-ua-md.net



CAMERA DE COMERȚ ȘI INDUSTRIE SUCEAVA
ÎMPREUNĂ PENTRU AFACEREA TA

Str. Universitatii, Nr. 15-17, 720229, Suceava

Tel: +4 0230 521 506; Fax: +4 0230 520 099; E-mail: cci@ccisv.ro;

www.ccisv.ro