

INVITAȚIE DE PARTICIPARE

la procedura de achiziție serviciilor de instruire antreprenorială (pe regiuni)
în cadrul proiectului "Business Academy for Women"

1. Denumirea autorității contractante

Organizația pentru Dezvoltarea Sectorului Întreprinderilor Mici și Mijlocii (ODIMM).

2. IDNO: 1007600042792

3. Tipul procedurii de achiziții: Cererea ofertelor de preț

4. Obiectul achiziției:

Servicii de instruire antreprenorială, în cadrul proiectului "Business Academy for Women".

Lot 1 – Briceni, Ocnîța, Edineț, Dondușeni, Râșcani, Drochia, Soroca, Glodeni;

Lot 2 – Bălți, Florești, Sângerei, Șoldănești, Rezina, Fălești, Telenești, Orhei;

Lot 3 – Chișinău, Ungheni, Nisporeni, Călărași, Strășeni, Criuleni, Anenii Noi, Ialoveni;

Lot 4 – Hâncești, Leova, Cimișlia, Căușeni, Ștefan Vodă, Cantemir, Cahul;

Lot 5 – UTA Găgăuzia (Comrat, Ceadâr-Lunga, Vulcănești) Taraclia, Basarabeasca;

Lot 6 – Transnistria (Camenca, Râbnîța, Dubăsari, Grigoriopol, Tiraspol).

5. Descrierea proiectului

Organizația pentru Dezvoltarea Sectorului Întreprinderilor Mici și Mijlocii a inițiat un nou proiect "Business Academy for Women" dedicat femeilor antreprenoare fondatoare ale întreprinderilor care activează nu mai puțin de 1 an pe piața Republicii Moldova și femeilor managerie ale întreprinderilor care activează nu mai puțin de 1 an pe piața Republicii Moldova, unde cel puțin unul din asociați ai companiei este femeie.

Business Academy for Women va fi un sistem permanent de sporire a calificării abilităților profesionale și manageriale ale femeilor antreprenoare.

Obiectivul general al proiectului este promovarea abilitării economice și sociale a femeilor din localitățile rurale, asigurând egalitatea de gen și sporirea accesului acestora la resurse financiare, servicii, tehnologii inovatoare și oportunități de dezvoltare.

6. Scopul concursului

Selectarea prestatorilor de servicii de instruire, care urmează să asigure sesiuni de instruire calitative pentru sporirea și dezvoltarea abilităților profesionale și manageriale a antreprenoarelor din toată țara în concordanță cu necesitățile de instruire identificate.

7. Descrierea serviciilor achiziționate

Organizația pentru Dezvoltarea Sectorului Întreprinderilor Mici și Mijlocii invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind prestarea următoarelor servicii:

Nr. d/o	Denumirea serviciilor solicitate	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată
1.	Servicii de instruire antreprenorială în cadrul proiectului ” Business Academy for Women”		
1.1.	Lot 1 - Briceni, Ocnîța, Edineț, Dondușeni, Râșcani, Drochia, Soroca, Glodeni		
	Servicii de instruire antreprenorială	<p>a) Cursuri de instruire pe module, cu participarea cca 50 femei antreprenoare, divizate în două grupe (a câte 25 persoane fiecare grupă)</p> <p>b) În total 3 traininguri (fiecare training va dura 2 zile, a câte 8 ore academice de instruire /pe zi, fără a lua în calcul timpul utilizat pentru repaus).</p>	<p>Prestatorul de servicii va furniza întregul suport necesar pentru activitățile necesare în organizarea cursurilor de instruire, și anume:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicii de instruire; 2. Servicii de catering pentru participanți; 3. Servicii de închiriere a spațiilor de instruire și logistică; 4. Servicii de transport; 5. Altele.
1.2.	Lot 2 - Bălți, Florești, Sângerei, Șoldănești, Rezina, Fălești, Telenеști, Orhei		
	Servicii de instruire antreprenorială	<p>a) Cursuri de instruire pe module, cu participarea cca 50 femei antreprenoare, divizate în două grupe (a câte 25 persoane fiecare grupă)</p> <p>b) În total 3 traininguri (fiecare training va dura 2 zile, a câte 8 ore academice de instruire /pe zi, fără a lua în calcul timpul utilizat pentru repaus).</p>	<p>Prestatorul de servicii va furniza întregul suport necesar pentru activitățile necesare în organizarea cursurilor de instruire, și anume:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicii de instruire; 2. Servicii de catering pentru participanți; 3. Servicii de închiriere a spațiilor de instruire și logistică; 4. Servicii de transport; 5. Altele.
1.3.	Lot 3 - Chișinău, Ungheni, Nisporeni, Călărași, Strășeni, Criuleni, Anenii Noi, Ialoveni		
	Servicii de instruire antreprenorială	<p>a) Cursuri de instruire pe module, cu participarea cca 50 femei antreprenoare, divizate în două grupe (a câte 25 persoane fiecare grupă)</p> <p>b) În total 3 traininguri (fiecare training va dura 2 zile, a câte 8 ore academice de instruire /pe zi, fără a lua în calcul timpul utilizat pentru repaus).</p>	<p>Prestatorul de servicii va furniza întregul suport necesar pentru activitățile necesare în organizarea cursurilor de instruire, și anume:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicii de instruire; 2. Servicii de catering pentru participanți; 3. Servicii de închiriere a spațiilor de instruire și logistică; 4. Servicii de transport; 5. Altele.
1.4.	Lot 4 – Hâncești, Leova, Cimișlia, Căușeni, Ștefan Vodă, , Cantemir, Cahul		
	Servicii de instruire antreprenorială	<p>a) Cursuri de instruire pe module, cu participarea cca 50 femei antreprenoare, divizate în două grupe (a câte 25 persoane fiecare grupă)</p>	<p>Prestatorul de servicii va furniza întregul suport necesar pentru activitățile necesare în organizarea cursurilor de instruire, și anume:</p>

		b) În total 3 traininguri (fiecare training va dura 2 zile, a câte 8 ore academice de instruire /pe zi, fără a lua în calcul timpul utilizat pentru repaus).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicii de instruire; 2. Servicii de catering pentru participanți; 3. Servicii de închiriere a spațiilor de instruire și logistică; 4. Servicii de transport; 5. Altele.
1.5.	Lot 5 - UTA Găgăuzia (Comrat, Ceadâr-Lunga, Vulcănești) Taraclia, Basarabeasca		
	Servicii de instruire antreprenorială	<p>a) Cursuri de instruire pe module, cu participarea cca 50 femei antreprenoare, divizate în două grupe (a câte 25 persoane fiecare grupă)</p> <p>b) În total 3 traininguri (fiecare training va dura 2 zile, a câte 8 ore academice de instruire /pe zi, fără a lua în calcul timpul utilizat pentru repaus).</p>	<p>Prestatorul de servicii va furniza întregul suport necesar pentru activitățile necesare în organizarea cursurilor de instruire, și anume:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicii de instruire; 2. Servicii de catering pentru participanți; 3. Servicii de închiriere a spațiilor de instruire și logistică; 4. Servicii de transport; 5. Altele.
1.6.	Lot 6 – Transnistria (Camenca, Râbnița, Dubăsari, Grigoriopol, Tiraspol)		
	Servicii de instruire antreprenorială	<p>a) Cursuri de instruire pe module, cu participarea cca 50 femei antreprenoare, divizate în două grupe (a câte 25 persoane fiecare grupă)</p> <p>b) În total 3 traininguri (fiecare training va dura 2 zile, a câte 8 ore academice de instruire /pe zi, fără a lua în calcul timpul utilizat pentru repaus).</p>	<p>Prestatorul de servicii va furniza întregul suport necesar pentru activitățile necesare în organizarea cursurilor de instruire, și anume:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicii de instruire; 2. Servicii de catering pentru participanți; 3. Servicii de închiriere a spațiilor de instruire și logistică; 4. Servicii de transport; 5. Altele.

8. Cerințe față de activitățile necesare organizării cursurilor de instruire

8.1. Servicii de instruire

- a) Prestatorul va elabora curricula specifică cursului de instruire, conform tematicii și suportului de curs integral, cu respectarea cerințelor minimale din prezentul caiet de sarcini. Prestatorul va dezvolta pachetul de curs (programul training-ului, planul de training care va conține descrierea instrumentelor interactive ce vor fi utilizate pe parcursul training-ului, materialele didactice etc.).
- b) Prestatorul va pune la dispoziția participantelor suportul de curs în format electronic, pe suport electronic și printat alb/negru.
- c) Cursul de instruire se va desfășura într-o modalitate interactivă, participanții vor lucra pe grupe de lucru, formatorii vor superviza activitatea echipelor de lucru, furnizând sprijin de specialitate. Pachetul de curs va fi elaborat în așa fel încât să permită interacțiunea între participanți și să fie instrumente practice de lucru. Astfel, se va pune accent pe scheme logice, structuri, procese etc.

- d) Prestatorul va aplica metodologia de evaluare a participantelor, cu întocmirea unui chestionar de pretestare a acestora;
- e) După finalizarea modulului de instruire se va realiza testarea participanților și înmânarea certificatelor, care vor fi elaborate și tipărite de autoritatea contractantă. Organizarea examinării/ evaluării cunoștințelor la finalizarea cursului de instruire, precum și toate cheltuielile care decurg din acestea, sunt în sarcina Prestatorului.
- f) Prestatorul va întocmi raportări la care va atașa rezultatele privind evaluarea calității cursurilor desfășurate, precum și situația zilnică a prezenței la cursuri. Fișa de prezență va fi întocmită astfel încât să fie semnată zilnic de către participanți și formatori și va include elementele de identitate vizuală (*copia Buletinelor de identitate a participanților, semnătura, date de contact etc.*).
- g) Prestatorul va avea în sarcina introducerea datelor despre participanții la cursurile de instruire în sistemul informațional ArcGIS (*procesul, inclusiv și detalii de acces va fi coordonat cu Autoritatea contractantă*).

8.2. Servicii de catering pentru participanți

- a) Vor fi asigurate de către Prestator, pentru un număr de minim 25 de persoane pe zi, 2 pauze de cafea și 1 prânz pe zi. Pauza de cafea va include: apă plată, apă minerală, cafea, ceai, patiserie. Pauza de cafea și prânzul se vor asigura într-un spațiu adecvat.

8.3. Servicii de închiriere spații de instruire și logistică

- a) Pentru fiecare curs de instruire se va asigura o sală pentru numărul necesar de persoane.
- b) Dotări minime ale sălii de curs: laptop, videoproiector, ecran de proiecție, flipchart, markere etc.
- c) Vor fi asigurate spații adecvate de recepție pentru primirea, înregistrarea și distribuirea materialelor participanților. Sala de curs trebuie să corespundă numărului de participanți, având un număr suficient de scaune.
- d) Prestatorul va răspunde de respectarea normelor de sănătate și securitate în muncă și de prevenire și stingere a incendiilor la locul de derulare a sesiunilor de instruire, pe întreaga durată a zilei de instruire.
- e) Sălile vor avea lumină naturală, cu posibilitate de a utiliza videoproiectorul în bune condiții și nu vor avea stâlpi de susținere, pereți despărțitori sau alte elemente arhitecturale ce ar putea împiedica vizibilitatea persoanelor prezente.

8.4. Servicii de decontare a cheltuielilor de transport.

- a) În caz de necesitate Prestatorul va asigura decontarea transportului (dus/întors) pentru formatorii de curs.
- b) În caz de necesitate Prestatorul va deconta cheltuielile de cazare a formatorilor.

Notă:

- 1) **Toate serviciile mai sus menționate vor fi incluse în costul contractului;**
- 2) **Ofertele vor include toate cheltuielile aferente serviciilor mai sus, cu specificarea prețului total și cu detalierea prețurilor unitare.**

9. Termenul de prestare solicitat și locul destinației finale:

Ofertantul va fi informat cu 10 zile înainte de formare a grupei de instruire.

10. Documentele/cerințele de calificare pentru operatorii economici includ următoarele:

Nr. d/o	Denumirea documentului	Cerințe suplimentare față de document	Obligativitatea
1.	OFERTA TEHNICĂ		
1.1.	Documente de constituire a entității (copia Certificatului de înregistrare sau Extrasului de la CIS/ MJ)	Copie – confirmată prin aplicarea semnăturii și ștampilei întreprinderii	Da
1.2.	Lista formatorilor și Curriculum Vitae a formatorilor	<p>Se va prezenta copie CV a tuturor formatorilor implicați în procesul de instruire, cu dovada existenței relațiilor juridice între formator și operatorul economic participant la procedură, pentru anul 2017.</p> <p>Formatorii vor fi calificați pe diferite chestiuni în afaceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - marketing - business procese și optimizarea business modelelor pentru întreprinderile active - operațiuni de export/ import în cadrul DCFTA, etc.) <p><i>(Copie – confirmată prin aplicarea semnăturii și ștampilei întreprinderii)</i></p> <p>Se va completa formularul din anexa 2</p>	Da
1.3.	Disponibilitatea de echipament tehnic pentru aranjamentele logistice și de deplasare în teritoriul	<p>Prezentarea listei echipamentelor disponibile aflate în proprietate sau arendă.</p> <p><i>Pentru demonstrarea îndeplinirii acestei cerințe operatorul economic completează formularul din anexa 1</i></p>	Da
1.4.	Informații generale (original)	<p>Se va completa Formularul informativ despre ofertant</p> <p>Se va completa formularul din anexa 1</p>	Da
1.5.	Scrisori de recomandare (minimum 2)	Copie – confirmată prin aplicarea semnăturii și ștampilei întreprinderii	Da
1.6.	<p>Materialele didactice pentru modulele:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) marketing 2) business procesele și optimizarea business modelelor pentru întreprinderile active 3) operațiuni de export import în cadrul DCFTA, etc.) <p><i>(Ținând cont de volumul materialelor solicitate, se va accepta și versiunea electronică a acestora. În acest caz dispozitivul electronic, va fi însoțit de o scrisoare care va conține informații despre denumirea dispozitivului și numărul exact de file conținute).</i></p>	<p>Este necesar de prezentat materialele didactice care vor conține informații actualizate, ținând cont de ultimele modificări în domeniile, precum și a legislației în vigoare.</p> <p>Materialele vor fi elaborate utilizând structura descrisă în Anexa nr. 4</p>	Da

	<i>Nota: Dispozitivul va fi atașat la dosarul participantului și nu se va restitui înapoi participantului fiind considerat ca partea integrantă a ofertei.</i>		
2.	OFERTA FINANCIARĂ		
2.1.	Propunerea financiară	<p>În calcularea propunerii financiare se va ține cont de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Remunerarea formatorilor (inclusiv taxele); 2. Costul materialelor didactice oferite tuturor participanților (printare, multiplicare etc.); 3. Costul pauzei de cafea și pauzei de masă; 4. Costul transportului; 5. Costul pentru închiriere spațiu; 6. Costul pentru organizarea procesului de instruire (remunerarea persoanei responsabile de informare în teritoriu, formare a grupei, aranjamente logistice). <p><i>Se va completa formularul din anexa 3</i></p>	Da

11. Toate informațiile pe suport de hârtie privind această procedură vor fi prezentate în **limba română**.

12. Operatorii economici interesați pot obține informație suplimentară sau pot solicita clarificări de la **autoritatea contractantă la adresa indicată mai jos:**

- a) Denumirea autorității contractante: Organizația pentru Dezvoltarea Sectorului Întreprinderilor Mici și Mijlocii
- b) Adresa: MD-2009, mun. Chișinău, str. Serghei Lazo 48.
- c) Tel: (+373 22) 22 42 80
- d) Fax: (+373 22) 29 57 97
- e) E-mail: p.gurgurov@odimm.md;
- f) Numele și funcția persoanei responsabile:
Petru Gurgurov – Consilier probleme juridice și generale;

13. Întocmirea ofertelor

13.1. Oferta și documentele de calificare solicitate vor fi întocmite clar, fără corectări, cu număr și dată de ieșire, cu semnătura persoanei responsabile și urmează a fi prezentate:

- până la: [10:00]
- pe: [31 mai 2017]
- pe adresa:

MD-2004, mun. Chișinău, str. Serghei Lazo 48, bir.310.

13.2. Ofertanții pot să depună ofertele prin intermediul serviciilor poștale sau personal. Ofertanții vor depune oferta financiară și oferta tehnică, în plicuri sigilate, marcându-le în mod corespunzător.

13.3. Plicul va conține:

- a) numele și adresa ofertantului;
- b) adresa autorității contractante în conformitate cu punctul 13.1;
- c) o avertizare să nu fie deschise înainte de ora și data deschiderii ofertelor, în conformitate cu punctul 13.1.

13.4. Dacă plicurile nu sânt sigilate și marcate conform cerințelor de mai sus, autoritatea contractantă nu își va asuma responsabilitatea pentru plasarea lor incorectă sau deschiderea înainte de termen a ofertei.

13.5. Depunerea ofertei, fără conținutul tuturor informațiilor și documentației solicitate în termenul limită specificat va duce la respingerea Ofertei.

13.6. Ofertantul va suporta toate costurile asociate cu pregătirea și depunerea Ofertei. Autoritatea contractantă nu va fi în nici un caz responsabil pentru acoperirea acestor costuri, indiferent de rezultatul procedurii de tender.

13.7. Prețurile pentru serviciile solicitate vor fi indicate în lei moldovenești. Ofertele în valută străină nu se acceptă.

13.8. Ofertele întârziate vor fi respinse.

14. Termenul limită de solicitare a clarificărilor – 26 mai 2017, ora 16:00

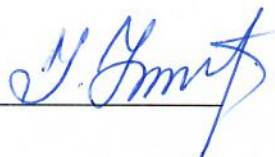
15. Criteriul de atribuire este: prețul cel mai scăzut

16. Ofertele vor fi evaluate separat pe fiecare lot în parte.

17. Evaluarea se va efectua pe loturi.

18. Termenul de valabilitate a ofertelor: 30 zile.

Director general
Iulia IABANJI



FORMULARUL INFORMATIV DESPRE OFERTANT

[Ofertantul va completa acest formular în conformitate cu instrucțiunile de mai jos. Nu se vor permite modificări în formatul formularului, precum și nu se vor accepta înlocuiri în textul acestuia.]

Data: “ ___ ” _____ 20__

1.	Informații generale despre Ofertant	
1.1.	Numele juridic al ofertantului	
1.2.	Adresa juridică a ofertantului	
1.3.	Statutul juridic al ofertantului	
	• <i>Proprietate</i>	
	• <i>Formă de organizare juridică</i>	
1.4.	Anul înregistrării ofertantului	
2.	Informații de calificare	
2.1.	Numărul de ani de experiență generală a experților în prestarea serviciilor de instruire	
2.2.	Detalii privind echipamente disponibile	
2.3.	Lista partenerilor locali (autorități publice, universități, alte organizații) și organizațiilor internaționale	

Conducătorul entității _____ L.Ș

LISTA FORMATORILOR

Numele/ Prenumele	Vârsta	Studii/training- uri de sporire a calificării profesionale	Experiența pe ani (în cadrul companiilor unde s-a activat)	Sarcinile de bază pentru care va fi responsabilă persoana
			/	
Alte responsabilități			/	

Semnătura

(persoanei autorizate)

Data

OFERTA FINANCIARĂ

Denumirea serviciilor	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA) (preț pentru un curs de instruire)	Preț unitar (cu TVA) (preț pentru un curs de instruire)	Suma fără TVA (preț pentru 6 cursuri de instruire)	Suma cu TVA (preț pentru 6 cursuri de instruire)
	2	3	4	5	6
Lotul 1 - Briceni, Ocnița, Edineț, Dondușeni, Râșcani, Drochia, Soroca, Glodeni					
Servicii de instruire antreprenorială	c) Cursuri de instruire pe module, cu participarea cca 50 femei antreprenoare, divizate în două grupe (a câte 25 persoane fiecare grupă) d) În total 3 traininguri (fiecare training va dura 2 zile, a câte 8 ore academice de instruire /pe zi, fără a lua în calcul timpul utilizat pentru repaus).				
<i>Servicii de instruire</i>					
<i>Servicii hoteliere pentru formatori</i>					
<i>Servicii de catering pentru participanți</i>					
<i>Servicii de închiriere spații de instruire și logistică</i>					
<i>Servicii de decontare a cheltuielilor de transport</i>					
Total lot 1					

Lot 2 - Bălți, Florești, Sângerei, Șoldănești, Rezina, Fălești, Telenești, Orhei

<p>Servicii de instruire antreprenorială</p>	<p>e) Cursuri de instruire pe module, cu participarea cca 50 femei antreprenoare, divizate în două grupe (a câte 25 persoane fiecare grupă) f) În total 3 traininguri (fiecare training va dura 2 zile, a câte 8 ore academice de instruire /pe zi, fără a lua în calcul timpul utilizat pentru repaus).</p>			
<p><i>Servicii de instruire</i></p>				
<p><i>Servicii hoteliere pentru formatori</i></p>				
<p><i>Servicii de catering pentru participanți</i></p>				
<p><i>Servicii de închiriere spații de instruire și logistică</i></p>				
<p><i>Servicii de decontare a cheltuielilor de transport</i></p>				
<p>Total lot 2</p>				

Lot 3 - Chișinău, Ungheni, Nisporeni, Călărași, Strășeni, Criuleni, Anenii Noi, Ialoveni

<p>Servicii de instruire antreprenorială</p>	<p>g) Cursuri de instruire pe module, cu participarea cca 50 femei antreprenoare, divizate în două grupe (a câte 25 persoane fiecare grupă) h) În total 3 traininguri (fiecare training va dura 2 zile, a câte 8 ore academice de instruire /pe zi, fără a lua în calcul timpul utilizat pentru repaus).</p>			
---	---	--	--	--

<i>Servicii de instruire</i>									
<i>Servicii hoteliere pentru formatori</i>									
<i>Servicii de catering pentru participanți</i>									
<i>Servicii de închiriere spații de instruire și logistică</i>									
<i>Servicii de decontare a cheltuielilor de transport</i>									
Total lot 3									
Lot 4 – Hâncești, Leova, Cimișlia, Căușeni, Ștefan Vodă, Cantemir, Cahul									
Servicii de instruire antreprenorială									
<i>Servicii de instruire</i>									
<i>Servicii hoteliere pentru formatori</i>									
<i>Servicii de catering pentru participanți</i>									
<i>Servicii de închiriere spații de instruire și logistică</i>									
<i>Servicii de decontare a cheltuielilor de transport</i>									
Total lot 4									

Lot 5 - UTA Găgăuzia (Comrat, Ceadâr-Lunga, Vulcănești) Taraclia, Basarabeasca				
Servicii de instruire antreprenorială	<p>k) Cursuri de instruire pe module, cu participarea cca 50 femei antreprenoare, divizate în două grupe (a câte 25 persoane fiecare grupă)</p> <p>l) În total 3 traininguri (fiecare training va dura 2 zile, a câte 8 ore academice de instruire /pe zi, fără a lua în calcul timpul utilizat pentru repaus).</p>			
<i>Servicii de instruire</i>				
<i>Servicii hoteliere pentru formatori</i>				
<i>Servicii de catering pentru participanți</i>				
<i>Servicii de închiriere spații de instruire și logistică</i>				
<i>Servicii de decontare a cheltuielilor de transport</i>				
Total lot 5				
Lot 6 – Transnistria (Camenca, Râbnîța, Dubăsari, Grigoriopol, Tiraspol)				
Servicii de instruire antreprenorială	<p>m) Cursuri de instruire pe module, cu participarea cca 50 femei antreprenoare, divizate în două grupe (a câte 25 persoane fiecare grupă)</p> <p>n) În total 3 traininguri (fiecare training va dura 2 zile, a câte 8 ore academice de instruire /pe zi, fără a lua în calcul timpul utilizat pentru repaus).</p>			

<i>Servicii de instruire</i>					
<i>Servicii hoteliere pentru formatori</i>					
<i>Servicii de catering pentru participanți</i>					
<i>Servicii de închiriere spații de instruire și logistică</i>					
<i>Servicii de decontare a cheltuielilor de transport</i>					
Total lot 6					
TOTAL					

Conducătorul entității _____ L.Ș.

Lista subiectelor obligatorii care sunt necesare să fie incluse în programele training-urilor ce vor fi organizate în cadrul proiectului Business Academy for Women pentru participante

Modulul 1. Schimbările în marketingul întreprinderii în condițiile contemporane

- Particularitățile marketing-ului contemporan.
- Clientul - pilonul afacerii.
- Orientarea spre client–instrument pentru obținerea clienților loiali și a profitului suplimentar.
- Crearea portretului clientului (avatarul clientului).
- Abordările contemporane față de segmentare.
- Punctele de contact cu clientul și lucrul eficient cu ele.
- Crearea mărcii comerciale și imaginii pozitive a întreprinderii.
- Reorientarea rolului publicității. Instrumente publicitare cu buget redus.
- Particularitățile procesului de vânzări în condițiile contemporane.
- Pînă vânzării –instrumentul de gestionare a vânzării.

Modulul 2. Descrierea business proceselor din cadrul întreprinderii. Optimizarea business modelelor.

- Business-model – imaginea clară și reprezentativă despre o afacere concretă.
- Business modelul după Alexander Osterwalder (canvas).
- Business procesele–baza gestiunii eficiente cu întreprinderea.
- Abordarea procesuală și funcțională a gestiunii întreprinderii.
- Clasificarea business proceselor și destinația fiecărei din ele.
- Ordinea elaborării business – proceselor.
- Exemplele de business procese.

Modulul 3. Efectuarea operațiunilor de export import. Avantajele exportului pentru Sectorul Întreprinderilor Mici și Mijlocii

- Activitatea economică a întreprinderilor mici și mijlocii.
- Pașii incipienți în activitatea de export.
- Operațiunile de export import și tipurile lor.
- Specificul și regulile comerțului internațional.
- Metoda de elaborare a contractelor de comerț extern.
- Înregistrarea în calitate de subiect al activității economice externe la vamă.
- Selectarea regimului vamal optimal.
- Actele de însoțire și taxele vamale.
- Compartimentul Acordului de Asociere EU – Republica Moldova " Comerțul și facilitarea comerțului"(DCFTA)
- Asupra la ce și cum va influența Zona de Liber Schimb Aprofundat și Cuprinzător (DCFTA) în Republica Moldova?