



ifempower

MANUAL iFEMPOWER PENTRU PUNCT DE SPRIJIN A ANTREPRENORIALITĂȚII FEMININ



Manual Ifempower pentru Punct de Sprijin a antreprenoriatului feminin

Autorul principal
Santiago Reyes
ONECO Consulting

Co-autor
Nieves García Pereira
Fundación Andalucía Emprende

2020

OUTPUT INTELECTUAL 6

Acest manual a fost elaborat în cadrul proiectului “Interactive and mentorship based FEMale emPOWERment in the field of entrepreneurship – iFEMPOWER’.

ifempower este un proiect strategic în Învățământul Superior cofinanțat de Programul Erasmus + al Uniunii Europene sub numărul de înregistrare 2018-1-HU01-KA203-047766.

Coordonatorul proiectului: Institutul de Cercetare HÉTFA Research.

Acest document a fost elaborat în cadrul activității ifempower „Manualul iFEMPOWER pentru punctele de sprijin pentru antreprenoriatul feminin incl. materiale și consiliere aferente ’coordonat de ONECO Consulting (ES).

Au contribuit: Isabel Plaza Expósito, Andalucía Emprende Foundation (ES), Kári Joensen, Universitatea Bifröst (IS) Loretta Huszák, Universitatea Corvinus din Budapesta (HU), Virág Zsár, Fanni Bobák, Institutul de Cercetare HÉTFA (HU), Orsolya Gergely, Universitatea Sapientia (RO), Erzsebet Fanni Toth, Universitatea Sigmund Freud (AT).

Materialele produse în cadrul proiectului ifempower sunt destinate utilizării educaționale, prin urmare pot fi utilizate în mod liber în acest scop, dar conținutul lor nu poate fi modificat sau dezvoltat în continuare fără permisiunea scrisă a partenerilor.

Publicarea nouă a documentului cu conținut neschimbat este posibilă numai cu specificarea clară a autorului și a sursei materialului original.

Contact: www.ifempower.eu, internationaloffice@hetfa.hu

Prima ediție, 2020

Poate fi citat: Santiago Reyes – Nieves García Pereira (2020): *Ifempower Handbook for Female Entrepreneurship Support Point*. Handbook developed within the project ‘Interactive and mentorship based FEMale emPOWERment in the field of entrepreneurship – iFEMPOWER’.

Cuprins

1. Rezumat Executiv.....	6
2. Introducere	8
3. Manual iFEMPOWER a punctelor de sprijin pentru antreprenoriatul feminin	11
3.1. Definiția punctelor de sprijin iFEMPOWER	11
3.2. Cheia creării și gestionării punctelor de sprijin iFEMPOWER.....	12
3.3. Portofoliul de servicii.....	15
3.3.1. Pornirea afacerii dvs.....	15
3.3.2. Conducerea afacerii dvs.....	16
3.3.3. Finanțarea afacerii dvs.	17
3.3.4. Încheierea afacerii dvs.....	17
3.4. Resurse, rezultate și materiale	18
3.5. Acorduri cu experți externi.....	20
4. Concluzii și Recomandări	23
5. Referințe și Bibliografie.....	26
6. Anexe.....	29
6.1. Anexa I – Profilul de competență al consilierului de afaceri.....	29
6.2. Anexa II – Formular de prestare de servicii	31
FORMULAR DE PRESTARE DE SERVICII.....	31
6.3. Anexa III – Chestionar privind satisfacția față de serviciul furnizat	32
CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA FAȚĂ DE SERVICIUL FURNIZAT	32



Rezumat Executiv

1. Rezumat Executiv

Documentul pe care îl aveți în mâini, intitulat „Manual iFEMPOWER a punctelor de sprijin pentru antreprenoriatul feminin”, este a șasea realizare a proiectului european iFEMPOWER, acronimul pentru „FEMale EmPOWERment”, adică „împuternicirea feminină” bazată pe interactivitate și mentorat în domeniul antreprenoriatului. Acest proiect a fost cofinanțat prin Programul Erasmus+ al Uniunii Europene.

Scopul prezentului document este să ghideze și să ofere informații relevante partenerilor iFEMPOWER și altor părți interesate relevante despre modul de înființare și gestionare a punctelor de informare și consultare, care pot oferi suport personalizat și continuu pentru grupul principal țintă al proiectului iFEMPOWER, care sunt femeile interesate de antreprenoriat (în special studenți din învățământul superior).

În acest fel, în capitolul introductiv vom face o prezentare generală a proiectului iFEMPOWER, a bazelor care ghidează proiectarea prezentului document și a modului în care „Manualul iFEMPOWER a punctelor de sprijin pentru antreprenoriatul feminin” este încorporat în cadrul propus de proiect.

În cadrul celui de-al treilea capitol, vom face o definiție oficială a punctelor de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER și vom identifica elementele cheie care trebuie luate în considerare pentru crearea și gestionarea punctelor de sprijin iFEMPOWER. Pe de altă parte, vom defini portofoliul de servicii al acestor puncte de sprijin care vor fi clasificate folosind următoarele patru grupuri: „Începerea afacerii dvs.”; „Administrarea afacerii dvs.”; „Finanțarea afacerii dvs.”; și „Încheierea afacerii dvs.”. Vom prezenta, de asemenea, materiale și rezultate care ar trebui să fie puse la dispoziția utilizatorilor finali și, desigur, personalului care lucrează în interior. În cele din urmă, vom prezenta opțiunea alternativă de a stabili acorduri cu experți externi care în prezent furnizează acest tip de servicii zilnic, în loc să gestioneze direct punctele de sprijin (integral sau parțial), din motive practice și operative.

După aceasta, vom încheia acest document cu capitolul tradițional și obligatoriu dedicat principalelor concluzii și recomandări, care vor fi urmate de referințe și bibliografia utilizată, precum și o anexă în care vom prezenta profilul de competență care ar trebui să fie completată de persoanele care lucrează la punctele de sprijin ale antreprenoriatului iFEMPOWER.



Introdurre

2. Introducere

Așa cum am menționat în rezumatul executiv, „manualul iFEMPOWER a punctelor de sprijin pentru antreprenoriatul feminin” a fost dezvoltat în cadrul proiectului intitulat „iFEMPOWER” - „FEMale EmPOWERment”, adică „împuternicirea feminină” bazată pe interactivitate și mentorat în domeniul antreprenoriatului.

iFEMPOWER este un proiect cofinanțat de Programul Erasmus + al Uniunii Europene, cu 9 parteneri din 7 țări europene (Ungaria, Austria, Germania, Islanda, Portugalia, România și Spania) și condus de HÉTFA Research Institute (Ungaria). Acest document special a fost elaborat de ONECO Consulting, partener din Spania, în consultare continuă cu toți partenerii.

iFEMPOWER își propune să permită femeilor să se angajeze în activități independente și în antreprenoriat, în special în IMM-uri. Proiectul va elabora și va testa un modul internațional pentru studenții universitari care vor să își extindă cunoștințele pe teme legate de antreprenoriat, oferind instruire practică și învățare bazată pe studii de caz pentru a susține implicarea lor în activități independente și de antreprenoriat. Modulul se va baza puternic pe mentorat și învățare bazată pe proiecte. Acest modul cuprinzător se va reflecta la toate obstacolele din antreprenoriatul feminin și va permite studenților să le depășească cu succes.

În cadrul acestei scheme, una dintre activitățile care urmează să fie implementate în cadrul iFEMPOWER este crearea de „Puncte de sprijin pentru antreprenoriatul feminin” de către partenerii de proiect, care vor funcționa ca birouri de dezvoltare a carierei, în timp ce coordonatorii care lucrează în punctele de sprijin vor informa orice persoană interesată în domeniul antreprenoriatului feminin.

Prin urmare, scopul prezentului document este să ghideze și să ofere informații relevante partenerilor și altor părți interesate relevante despre modul de înființare și gestionare a punctelor de informare și consultare, care pot oferi suport personalizat și continuu pentru grupul țintă principal al proiectului iFEMPOWER: femei interesate de antreprenoriat (în special studenți din învățământul superior).

După cum este menționat în documentul „Manual de proceduri Innovația 8.3: Cum se introduce perspectiva de gen în procesele de transfer de cunoștințe și în crearea de companii universitare” (Universitatea din Santiago de Compostela și Institutul Spaniol pentru Afacerile Femeilor; 2016), trebuie să ne fie perfect clar ideea că antreprenoriatul femeilor nu este o extensie a antreprenoriatului bărbaților, ci că este o activitate care ar trebui să ocupe un loc și un spațiu similar cu al lor. Pentru a atinge acest obiectiv, trebuie să promovăm schimbări structurale care afectează atât procesul antreprenorial în sine, cât și normele sociale și culturale care influențează acest proces. Și în cadrul acestui proces de schimbare, acesta își propune să

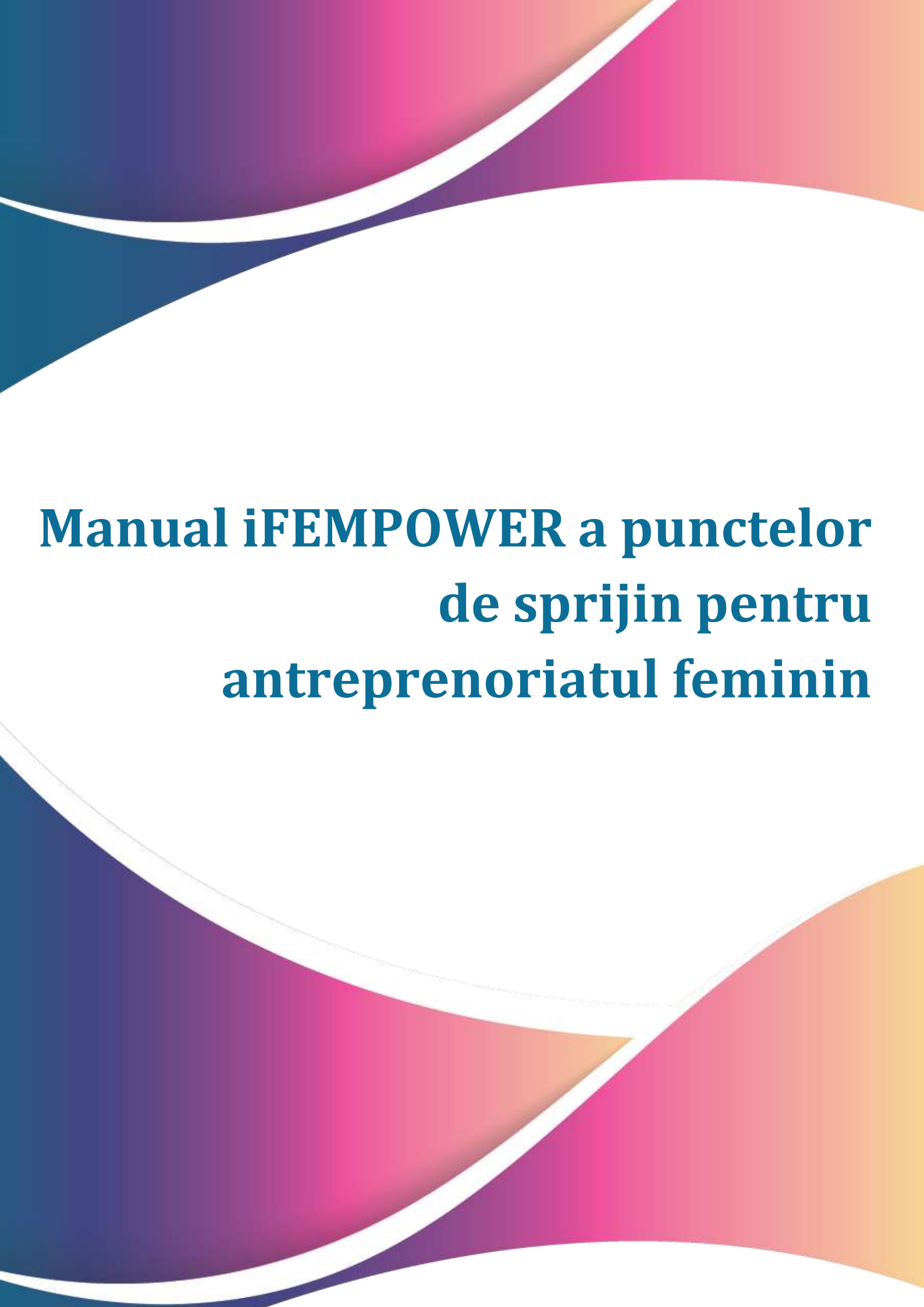
contribuie la proiectul iFEMPOWER, în general, și la punctele de sprijin iFEMPOWER, în special.

Ideea este că toate materialele și rezultatele dezvoltate de către parteneri în cadrul proiectului iFEMPOWER vor fi puse la dispoziție în aceste puncte, iar studenții interesați vor putea organiza întâlniri cu experți pentru consiliere profesională gratuită referitoare la cererile lor cu privire la lansarea și gestionarea întreprinderilor, cu o afinitate deosebită asupra problemelor potențiale care decurg din viața profesională și de familie a femeilor antreprenor.

Este foarte important de remarcat faptul că acest randament intelectual (O6 - „manual iFEMPOWER a punctelor de sprijin pentru antreprenoriul feminin”) se bazează îndeaproape pe rezultatele anterioare ale proiectului IFEMPOWER, dar în special are o relație puternică cu randamentul numărul patru (O4 - " Manual iFEMPOWER a programului de mentorat pentru abilitarea antreprenorilor feminini") și numărul șapte (O7 - „Instrumentar online iFEMPOWER pentru sprijinirea antreprenorilor feminini”). După cum am menționat mai sus, toate materialele și rezultatele proiectului vor fi puse la dispoziție la aceste puncte de sprijin.

Procesul de proiectare a acestui manual s-a bazat în principal pe identificarea unei serii de exemple, experiențe și bune practici care ar putea servi drept referință pentru crearea punctelor de sprijin iFEMPOWER (și a manualului în sine), cum ar fi programul UE „Erasmus Young Entrepreneurs”, programul Inovatiea 8.3 promovat de Universitatea din Santiago de Compostela și Institutul Spaniol pentru Afacerile Femeilor sau punctul olandez de contact unic pentru antreprenori „Business.gov.nl”, și chiar și alte puncte de contact care nu sunt direct legate de antreprenori, dar din care putem învăța.

În cazul în care doriți să primiți mai multe informații despre proiectul iFEMPOWER, accesați: <https://ifempower.eu/>



Manual iFEMPOWER a punctelor de sprijin pentru antreprenoriatul feminin

3. Manual iFEMPOWER a punctelor de sprijin pentru antreprenoriatul feminin

3.1. Definiția punctelor de sprijin iFEMPOWER

Așa cum am menționat în capitolul precedent, obiectivul „manualului iFEMPOWER a punctelor de sprijin pentru antreprenoriatul feminin” este să ghideze și să ofere informații relevante partenerilor de proiect și altor părți interesate relevante, despre modul de configurare și gestionare a punctelor de informare și consultare, care pot oferi suport personalizat și continuu pentru grupul țintă principal al proiectului iFEMPOWER, și anume, femeilor interesate de antreprenorat (în principal studenți din învățământ superior).

Fără îndoială, femeile joacă un rol tot mai mare în toată Europa în dezvoltarea socială și economică a comunităților lor, prin generarea de locuri de muncă, întreprinderi și bogăție. Dar pentru a consolida această tendință, activitatea antreprenorială a femeilor trebuie să fie susținută, permițându-le să continue să contribuie cu cunoștințele, experiența și felul lor de a face. Proiectul iFEMPOWER intenționează să contribuie la acest lucru, astfel încât prin „punctele lor de sprijin” femeile antreprenor să fie însoțite în procesul antreprenorial, de la generarea ideii până la crearea și consolidarea companiei, recunoscând nevoile lor specifice.

Toate materialele și rezultatele livrate în cadrul proiectului iFEMPOWER vor fi puse la dispoziție în aceste puncte, iar studenții interesați vor putea organiza întâlniri cu experți pentru consiliere profesională gratuită referitoare la cererea lor, cu privire la lansarea și gestionarea întreprinderilor, cu accentul pus asupra potențialelor probleme derivate din viața profesională și de familie a femeilor antreprenor.

Deși există mai multe consilieri similare în țările Uniunii Europene, punctele de sprijin iFEMPOWER vor lucra la fiecare partener (parțial în Instituțiile de învățământ superior, parțial în organizații de afaceri) gratuit și puternic bazate pe rezultatele dezvoltate în timpul proiectului, concentrându-se astfel pe rezolvarea cazurilor cu privire la antreprenoriatul feminin.

În plus, consilierea va oferi, de asemenea, șansa de a conecta persoanele interesate cu mentorii care participă la programul de mentorat iFEMPOWER, ceea ce înseamnă că, prin acest pas, universitățile și sfera de afaceri sunt mai strâns legate. Procedând astfel, iFEMPOWER va permite ca mai multe femei să fie conștiente de oportunitățile lor și, în urma consultării, să își și exploreze aceste oportunități.

Mai mult, ideea de fundal este că metodologia punctelor de sprijin a antreprenoriatului feminin și a materialelor aferente pot fi ușor stabilite în viitor, în orice țară, fie la universitate, fie în afaceri diferite de cele care participă direct în cadrul acestui proiect.

În acest sens, principalul grup țintă al proiectului iFEMPOWER sunt, așa cum am menționat mai sus, femeile interesate de antreprenorat (în principal studenții din învățământul superior). Cu toate acestea, cei care vor utiliza și gestiona direct acest manual vor cuprinde:

- Consilieri și alți experți în ocuparea forței de muncă și antreprenorat.
- Personal din instituții de învățământ, în principal universități, responsabile cu orientarea la locul de muncă și consilierea studenților.
- Organizații de sprijin pentru afaceri (asociații de antreprenori, camere de comerț, investitori, business angels și altele similare).
- Factorii de decizie din țările partenere, guvernele regionale și naționale, precum și organismele UE responsabile de antreprenorat și educație superioară.

În concluzie, principalul impact prevăzut de punctele de sprijin ale antreprenoriatului iFEMPOWER este faptul că femeile interesate de antreprenorat vor primi consiliere profesională în legătură cu cererile lor cu privire la lansarea și gestionarea întreprinderilor, cu privire specială asupra potențialelor probleme derivate din viața profesională și familială a femeilor antreprenor. Aceste femei vor avea, de asemenea, șansa de a intra în contact cu mentorii care participă la programul de mentorat iFEMPOWER.

3.2. Cheia creării și gestionării punctelor de sprijin iFEMPOWER

Punctele de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER vor avea, ca misiune principală, să sprijine crearea și administrarea de noi întreprinderi de către femeile antreprenor, precum și începerea efectivă a activității și dezvoltarea lor, prin furnizarea de servicii de informare, prelucrarea documentației, consiliere, îndrumare, instruire și sprijin financiar pentru afaceri. Astfel, prin aceste puncte, femeile antreprenor vor primi un sprijin în problemele cotidiene care apar inevitabil pe parcursul înființării și/ sau conducerii a unei afaceri.

În acest sens, femeia care are o idee de afaceri și dorește să o realizeze va trebui doar să meargă în persoană la punctul de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER, unde personalul calificat și specializat va fi responsabil să o asiste, absolut gratuit, urmând un protocol prestabilit, adaptat la profilul potențialului antreprenor (nivel educațional, experiență anterioară, vârstă etc.).

Prin urmare, punctele de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER ar trebui să acopere următoarele nevoi ale femeilor antreprenor:

- Să le ajute în elaborarea planului de afaceri.
- Să le ofere informații și sfaturi pentru a-și crea compania și a-și dezvolta afacerea.
- Să le ghideze cererile către acces la liniile de finanțare publice și/ sau private.

Prin urmare, acest lucru presupune desfășurarea următoarelor servicii pentru femeile antreprenor printr-o atenție directă și personalizată:

- Furnizarea informațiilor despre oportunități de angajare independentă, legislație, forme juridice disponibile, proceduri, surse de informații și link-uri interesante etc.
- Consiliere specializată în managementul afacerilor, planuri de viabilitate sau noi tehnologii.
- Sprijinirea pregătirii planului de afaceri și prezentarea acestuia către bănci sau alte surse de finanțare publice sau private.
- Participarea la programul de mentorat iFEMPOWER.

Acestea sunt doar câteva exemple de servicii. În capitolul următor, vom intra în detalii cu privire la combinațiile de servicii care vor fi oferite de punctele de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER.

În ceea ce privește personalul care lucrează la punctele de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER, este important să se sublinieze faptul că acestea vor avea, pe lângă funcțiile lor de a ghida utilizatorii finali (în principal studenți feminini și absolvenți) prin procesul de planificare de afaceri, le vor și ajuta să înțeleagă punctele forte și slăbiciunea ideilor lor de afaceri, sau le vor ghida să-și găsească surse de finanțare, printre altele, deci trebuie să fie pregătiți pentru implementarea tuturor acestor sarcini. De asemenea, pot ajuta femeile să-și exploreze abilitățile ca potențiali antreprenori și să abordeze realitatea înființării unei afaceri.

Acești membri ai personalului nu sunt pregătitori sau mentori. În schimb, sunt consilieri de afaceri sau consultanți, oameni care vor sprijini potențialele femei antreprenor în identificarea nevoilor și provocărilor sale, apoi le vor prezenta altor persoane sau organizații care le pot ajuta în continuare (Thompson și Downing, 2006). Prin urmare, este vital să recrutați, să selectați sau să plasați persoanele calificate pentru a lucra la aceste puncte de sprijin.

De asemenea, este esențial ca personalul însărcinat să însoțească femeile antreprenor să aibă raționalitatea de a putea lua în considerare particularitățile și potențialul fiecărei persoane, indiferent dacă sunt femei sau bărbați, și să le alinieze în realizarea obiectivului lor antreprenorial fără prejudecăți de gen. Pentru a face acest lucru, ele trebuie să aibă viziuni și moduri de a face lucrurile care nu sunt influențate de stereotipurile de gen.

Pentru informații mai detaliate despre profilul de competență al unui consultant sau consilier de afaceri, consultați anexa I.

Pe de altă parte, așa cum am menționat anterior, este decisivă dezvoltarea la fiecare punct de sprijin pentru antreprenoriul feminin iFEMPOWER a unui protocol de atenție. Acest document de lucru va stabili liniile directe care trebuie urmate de personalul punctelor de sprijin pentru utilizatorii finali, adaptat în mod corespunzător caracteristicilor individului din punct de vedere educațional, experiență anterioară, vârstă, etc.

În acest sens, trebuie să subliniem că ar trebui acordată atenție utilizatorilor finali față în față și individual, și adaptată nevoilor fiecărui utilizator. În plus, ar trebui instituit un sistem de programare prealabilă. În mod evident, acest lucru necesită ca un spațiu fizic să fie disponibil în care utilizatorii să poată participa cu toate echipamentele necesare pentru aceasta.

În plus, punctele de sprijin pentru antreprenoriul feminin iFEMPOWER trebuie să fie ușor de localizat și accesibil tuturor femeilor interesate, pentru care este vital să depună eforturi de diseminare. În acest sens, și vorbind despre riscuri potențiale, poate cel mai semnificativ ar putea fi faptul că principalul grup țintă (femeile interesate de antreprenorat), care ar trebui să participe și să beneficieze direct de punctele de sprijin iFEMPOWER, nu se implică în mod corespunzător în activități. Așadar, partenerii și alte părți interesate care deschid acest tip de birouri vor trebui să implementeze un plan puternic de diseminare pentru a evita această problemă potențială.

Elemente cheie care trebuie ținute sub control
Oferiți un amestec adecvat de servicii
Recrutați, selectați sau plasați oameni calificați pentru desfășurarea tuturor acestor servicii
Dezvoltați un protocol de atenție pentru utilizatorii finali, adaptat corespunzător caracteristicilor individului din punct de vedere educațional, a experienței anterioare, a vârstei etc.
Asigurați un spațiu fizic echipat convenabil unde pot participa în activități utilizatorii finali
Proiectați și implementați un plan puternic de diseminare pentru a angaja un număr suficient de femei antreprenor
Crearea de rețele și stabilirea de sinergii și acorduri de colaborare cu alte instituții sau agenții care oferă servicii antreprenorilor

Tabelul 1 – Elemente cheie pentru succesul punctelor de sprijin iFEMPOWER

O parte foarte importantă a punctelor de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER va fi crearea de rețele și stabilirea unei colaborări puternice cu alte instituții sau agenți care oferă servicii antreprenorilor. Punctele de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER ar trebui să fie facilitatoare, care încearcă să canalizeze talentul femeilor antreprenor, astfel încât să le ghideze într-un mod optim spre succes.

Prin urmare, este vital ca punctele de sprijin iFEMPOWER să stabilească acorduri de colaborare cu alte părți interesate care acționează în acest ecosistem și au sub control toate instrumentele la care pot avea acces pentru a-și realiza ideile de afaceri și/ sau a le consolida pe piață.

3.3. Portofoliul de servicii

Pentru definirea portofoliului de servicii al punctelor de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER, putem folosi clasificarea făcută de punctul de contact unic olandez pentru antreprenori: „Business.gov.nl”. Acest site este punctul de contact unic pentru antreprenorii rezidenți și străini care doresc să înființeze o afacere sau să facă afaceri în Olanda. Această clasificare este următoarea:

- Începerea afacerii dvs.
- Conducerea afacerii dvs.
- Finanțarea afacerii dvs.
- Încheierea afacerii dvs.

Este foarte important să remarcăm în acest sens că vom vorbi despre servicii care ar trebui să fie puse în aplicare direct de membrii personalului punctelor de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER, sau indirect, pentru ca personalul punctelor de sprijin să aibă o idee clară despre modul de redirectionare rapidă și eficientă a utilizatorilor feminini către sursele, instrumentele sau instituțiile care pot satisface o nevoie specifică.

3.3.1. Pornirea afacerii dvs.

În acest grup de servicii pe care ar trebui să le ofere punctele de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER, le putem include pe toate cele legate de sprijinirea generației ideii de antreprenor pentru femei și a procesului de luare a deciziilor, cu dezvoltarea afacerii și să culmineze cele legate de creație. a companiei în sine.

În această primă etapă a procesului antreprenorial este esențial să se țină cont de aspectele pe care socializarea diferențială a femeilor și bărbaților le introduce în poziția, nevoile și interesele

lor în ceea ce privește activitatea antreprenorială. Acest lucru are impact asupra unor aspecte precum motivația, încrederea în sine, asumarea riscurilor, accesul la credit, conducerea sau sprijinul din mediul înconjurător (familie, prieteni etc.), printre multe altele.

Vorbim astfel despre servicii care să ajute acele femei care se gândesc să înființeze o companie și să aibă o idee de afaceri, dar nu știu foarte bine cum să o înceapă, având nevoie de sprijin pentru a înțelege cum funcționează ecosistemul antreprenorial.

Prin urmare, un portofoliu de bază de servicii care urmează să fie implementat în faza „Începerea afacerii dvs.”, la care se va aplica întotdeauna perspectiva de gen, ar putea fi următorul:

- Consiliere pentru ideea de afaceri.
- Orientare pentru elaborarea planului de afaceri.
- Analiza viabilității afacerii.
- Informații despre cea mai potrivită formă juridică.
- Informații despre procedurile administrative pentru începerea activității.

3.3.2. Conducerea afacerii dvs.

În acest al doilea grup de servicii îi putem include pe cei care au legătură cu sprijinirea femeilor antreprenori în primii pași ai activității lor, odată ce au creat compania pentru a realiza o lansare adecvată și a se îndrepta spre consolidare.

În acest sens, trebuie să subliniem faptul că, în stadiul de consolidare, inegalitățile dintre bărbați și femei se manifestă și ca urmare a „socializării diferențiale” menționate, astfel încât educația primită de femei, care penalizează competitivitatea, ambiția și asumarea unor riscuri mari, se manifestă într-o dificultate mai mare de a crește sau de a obține finanțare, printre multe alte exemple.

Prin urmare, ne referim aici la o serie de servicii destinate femeilor antreprenori care au nevoie de sfaturi și sprijin pentru gestionarea zilnică a afacerilor lor. Obiectivul ar trebui să fie de a sprijini femeile antreprenor în detectarea problemelor de gestionare a afacerilor și soluția lor posibilă. Aceste probleme pot afecta domeniile marketing, vânzări, promovare și publicitate, administrare și finanțe, logistică și producție, printre altele.

În acest moment, trebuie să remarcăm legăturile care ar putea fi întărite cu programul de mentorat iFEMPOWER conceput și creat pentru abilitarea antreprenorilor de sex feminin. Accesul unora dintre utilizatorii punctelor de sprijin la acești mentori ar fi, de asemenea, recomandabil și valoros în acest grup de servicii „Conducerea afacerii dvs.”.

Astfel, principalele servicii care trebuie incluse în acest al doilea grup, „Conducerea afacerii dvs.”, sunt următoarele:

- Mentoring.
- Sfaturi și informații pe teme precum:
 - Aspecte administrative și juridice.
 - Contabilitate.
 - Taxe.
 - Recrutarea și angajarea personalului.
 - Marketing.
 - Vânzări și publicitate.
 - Transport și logistică.
 - Impactul asupra mediului.
 - Protecția proprietății industriale.
 - Instruire.

3.3.3. Finanțarea afacerii dvs.

În acest al treilea grup includem acele servicii legate, în special de finanțarea activității antreprenoriale de către femei. În acest sens, trebuie să avem în vedere faptul că găsirea sursei corecte de finanțare nu este o sarcină simplă și, în multe cazuri, este un obstacol major pentru noile companii, mai ales dacă sunt conduse de femei.

Mai des, găsirea celor mai potrivite surse financiare pentru lansarea și/ sau consolidarea unei afaceri este una dintre principalele dificultăți pe care întreprinzătorii trebuie să le rezolve. Prin urmare, este esențial să identificăm originea acestor dificultăți, cu o atenție specială asupra obstacolelor generate de inegalitățile de gen și/ sau bazate pe stereotipuri de gen, dezvoltând activități de sprijin pentru femeile antreprenor în această etapă pentru a le depăși.

Prin urmare, punctele de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER trebuie să lanseze o serie de servicii pentru a ajuta femeile antreprenor în găsirea celor mai bune forme de finanțare externe pentru începerea și consolidarea activității lor de afaceri.

Astfel, unele dintre serviciile care vor fi incluse în categoria „Finanțarea afacerii dvs.” ar putea fi următoarele:

- Consiliere și informații privind diferitele linii de opțiuni financiare disponibile.
- Evaluarea diferitelor linii de finanțare.
- Selectarea acelei linii de finanțare care raportează mai multe garanții și se potrivește cel mai bine nevoilor antreprenorilor feminin.

3.3.4. Încheierea afacerii dvs.

În cele din urmă, în acest al patrulea grup de servicii oferite de punctele de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER, includem cele care vizează

furnizarea de consiliere și informații femeilor antreprenor cu privire la procedurile de urmat pentru închiderea unei companii sau transferul acesteia, în cazul în care acestea decid să pună capăt exercitării activității economice.

În cadrul dezvoltării activităților economice obișnuite, o companie poate adresa decizii care implică încetarea activităților sale (suspendarea temporară a activităților comerciale) sau încetarea definitivă a activității economice (încetarea definitivă care presupune sfârșitul companiei). În ambele cazuri, antreprenorul feminin are nevoie de sfaturi profesionale pentru a depăși această etapă dificilă.

O alternativă pentru aceste cazuri este transferul sau vânzarea companiei, pentru a evita pierderea capitalului economic și a locurilor de muncă. În plus, transferul poate oferi altor antreprenori o alternativă pentru a se stabili, diferită de începerea „de la zero” a companiei lor, astfel încât achiziționarea unei companii în funcțiune poate fi o opțiune atractivă în anumite cazuri.

Prin urmare, principalele servicii care urmează să fie implementate la capitolul „Încheierea afacerii dvs.” ar putea fi următoarele:

- Consiliere și informații privind încetarea temporară sau definitivă a activității economice.
- Consiliere și informații cu privire la transferul sau achiziționarea de companii.

3.4. Resurse, rezultate și materiale

Așa cum am menționat mai sus, punctele de sprijin pentru antreprenoriul feminin iFEMPOWER își vor desfășura serviciile destinate utilizatorilor finali (femeile interesate de antreprenoriul, în special studenții din învățământul superior), față în față și individual în principal, și adaptate nevoilor fiecărui utilizator. În mod evident, acest lucru necesită ca un spațiu fizic să fie pus la dispoziție în care utilizatorii să poată participa, cu toate echipamentele necesare pentru aceasta.

În orice caz, femeile antreprenor ar trebui să ofere alte alternative la serviciile pentru clienți, precum furnizarea de informații și servicii de consiliere prin telefon, e-mail, WhatsApp (sau similare) sau chiar într-un birou virtual.

Punctele de sprijin pentru antreprenoriul feminin iFEMPOWER trebuie să fie localizate cu ușurință, nu numai din punct de vedere fizic, ci și virtual, pentru care strategia de diseminare adoptată este foarte importantă. Utilizatorii potențiali ar trebui să știe despre existența acestor birouri și să știe cum pot interacționa cu ei.

Rezultate și materiale
Antreprenori feminini în Europa: Provocări, strategii și politici (O1)
Curriculum-ul internațional iFEMPOWER pentru a sprijini atribuirea potențialelor antreprenori feminini (O2)
Material didactic internațional iFEMPOWER pentru curriculum (O3)
Manual iFEMPOWER a programului de mentorat pentru atribuirea atreprenorilor feminini (O4)
Metodologia de formare intensivă a programului de studiu iFEMPOWER pentru atribuirea femeilor în antreprenoriat (O5)
Instrumentar online iFEMPOWER(O7)
Studiu final iFEMPOWER care include recomandări de politică (O8)
Registrul legislativ al întreprinderilor
Formular de prestare de servicii (Anexa II)
Lista de verificare pentru începerea unei afaceri (adaptată fiecărui sector principal de activitate)
Model de plan de afaceri
Model de plan financiar
Registru central pentru subvenții și alte surse de finanțare (regionale, naționale și internaționale)
Lista de verificare pentru închiderea unei afaceri
Lista mentorilor
Chestionar privind satisfacția față de serviciul furnizat (Anexa III)
Șabloane pentru colectarea incidentelor, cererilor, reclamațiilor și revendicărilor

Tabelul 2 – Rezultate și materiale disponibile prin punctele de sprijin iFEMPOWER

În acest fel, este important să se stabilească un orar prelungit care corespunde nevoilor utilizatorilor finali. În plus, este important să proiectăm anchete simple de satisfacție a utilizatorilor, astfel încât să putem avea un feedback despre performanța punctelor de sprijin, venite direct de la utilizatori, și să putem să îmbunătățim serviciile noastre în viitor. În paralel, pot fi instituite mecanisme simple pentru colectarea incidentelor, cererilor, reclamațiilor și revendicărilor.

Scopul final al punctelor de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER ar trebui să fie acela de a servi utilizatorilor finali într-o manieră eficientă, eficientă, omogenă și standardizată.

Trebuie să remarcăm în acest sens, că este decisivă dezvoltarea la fiecare punct de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER a unui protocol de atenție pentru utilizatorii finali, adaptat în mod corespunzător caracteristicilor individului din punct de vedere educațional, experiență anterioară, vârstă, etc.

În cele din urmă, în ceea ce privește rezultatele și materialele pe care membrii personalului punctelor de sprijin iFEMPOWER trebuie să le gestioneze zilnic, vom evidenția, printre altele, cele prezentate în tabelul 4. În acest sens, trebuie să subliniem că nu este o listă închisă. Dimpotrivă, trebuie să fie o „listă vie și deschisă” la care trebuie adăugate noi rezultate și resurse care apar sau sunt identificate zilnic.

Desigur, aceștia au o importanță specială în această etapă a rezultatelor anterioare obținute în cadrul proiectului iFEMPOWER, cum ar fi studiul-cercetare, curriculum-ul, materialul de instruire sau programul de mentorat, printre altele.

3.5. Acorduri cu experți externi

Deoarece nu toți partenerii proiectului iFEMPOWER au personal, resurse și/ sau experiență pentru a gestiona direct un punct de sprijin pentru antreprenoriatul feminin, cu cerințele și caracteristicile menționate anterior, o soluție alternativă și foarte practică ar putea fi stabilirea unui acord specific cu experți externi care în prezent furnizează aceste tip de servicii pe o bază de zi cu zi.

În acest sens, aceste acorduri ar putea fi semnate între partenerii proiectului și instituțiile terțe, cum ar fi companii de consultanță, acceleratoare de afaceri, instituții publice sau universități, printre altele, sau chiar cu persoane precum avocați sau experți în finanțare. Acest acord ar putea acoperi întreaga gamă de servicii care urmează să fie furnizate de către punctele de sprijin sau doar cele în care partenerul de proiect are principalele lor puncte slabe, în funcție de nevoile fiecărui partener.

Astfel, pe baza acestui acord, partenerii proiectului ar putea oferi un „serviciu de antreprenor iFEMPOWER” special și specific (inclusiv logo-ul iFEMPOWER) femeilor antreprenori care solicită acest tip de servicii, care vor fi redirecționate către acești experți externi pentru a primi 1-2 ore de consiliere de specialitate complet gratuit.



În calitate de contrapartidă, acești experți externi ar fi promovați folosind principalele canale iFEMPOWER și, în special, site-ul proiectului și, ceea ce este cel mai interesant pentru ei, vor fi puși în contact direct cu un nou client potențial viitor pentru o gamă mai largă de servicii de plată care ar putea apărea pe parcursul și după antreprenoriat.

Astfel, acest acord, în afară de faptul că conține un set de articole pentru reglementarea relației stabilite între ambele părți (obiect, durata, îndatoririle, drepturile, etc.), ar trebui să identifice pașii principali de urmat pentru a oferi un sprijin precis și valoros femeilor antreprenori, acesta este scopul nostru final.

Un alt beneficiu important provenit de la această soluție alternativă este că probabil ar putea fi foarte flexibil, cu atât mai mult dacă gestionăm punctele de sprijin de unul singur. Acest lucru se datorează faptului că aceste acorduri ar putea fi extinse la un alt tip de servicii specializate (și chiar furnizori) în funcție de tipul de probleme sau solicitări primite de la studenți/ utilizatori finali. În acest context, pentru începutul acestui proces, ar fi suficient să se acopere cu serviciile de bază prin consultanți fiscali, avocați, experți în fonduri UE și cineva care să evalueze vandabilitatea și viabilitatea ideilor.

Rezumând, acest instrument ar fi expresia maximă a celor declarate în capitolul 3.2. din acest document, în care am remarcat importanța ca punctele de sprijin ale antreprenoriatului iFEMPOWER să stabilească acorduri de colaborare cu alte părți interesate care acționează în acest ecosistem și au sub control toate instrumentele la care pot avea acces pentru a-și realiza ideile de afaceri și/ sau a le consolida în piață.



Concluzii și Recomandări

4. Concluzii și Recomandări

Unul dintre elementele principale ale schemei proiectate sub umbrela proiectului iFEMPOWER sunt cele numite „puncte de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER”.

Ideea de fundal privind crearea punctelor de sprijin ale antreprenoriatului iFEMPOWER este faptul că femeile interesate de antreprenoriat (în principal studenți din învățământul superior) vor primi consiliere profesională referitoare la cererile lor privind lansarea și gestionarea întreprinderilor, cu accent asupra potențialelor probleme derivate din viața profesională și de familie a femeilor antreprenor. Aceste femei vor avea, de asemenea, șansa de a fi conectate cu mentorii care participă la programul de mentorat iFEMPOWER.

Astfel, misiunea principală a punctelor de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER este de a susține crearea și gestionarea de noi întreprinderi de către femei antreprenor, precum și începerea efectivă a activității și dezvoltarea lor, prin furnizarea de servicii informaționale, procesarea documentației, consiliere, mentorat, formare și sprijin financiar pentru afaceri. Prin urmare, prin aceste puncte, femeile întreprinzător vor primi un sprijin în problemele cotidiene care apar inevitabil pe parcursul înființării și/ sau conducerii a unei afaceri.

După cum am menționat mai devreme, trebuie să reținem că antreprenoriatul feminin nu este o extensie a antreprenoriatului masculin, ci este o activitate care ar trebui să ocupe un loc și un spațiu similar cu al lor. Pentru a atinge acest obiectiv, trebuie să promovăm schimbări structurale care afectează atât procesul antreprenorial în sine, cât și normele sociale și culturale care influențează acest proces, așa cum este menționat în documentul „Manual de proceduri Inovatiea 8.3: Cum se introduce perspectiva de gen în procesele de transfer de cunoștințe și în crearea de companii universitare ”(Universitatea din Santiago de Compostela și Institutul Spaniol pentru Afacerile Femeilor; 2016). Și în cadrul acestui proces de schimbare, acesta își propune să contribuie la proiectul iFEMPOWER, în general, și la punctele de sprijin iFEMPOWER, în special.

În acest sens, membrii personalului punctelor de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER vor acționa în calitate de consilieri de afaceri sau consultanți, care vor sprijini potențialii antreprenori pentru a-și identifica nevoile și provocările pentru a-și începe sau gestiona afacerile într-un mod eficient și profitabil. Deci, este vital ca persoane calificate să fie recrutate, selectate sau plasate pentru a lucra în aceste puncte de sprijin.

În acest sens, este esențial ca personalul însărcinat să încurajeze femeile antreprenor să aibă raționalitatea de a putea lua în considerare particularitățile și potențialul fiecărei persoane, indiferent dacă sunt femei sau bărbați, și să le alinieze în realizarea obiectivului lor antreprenorial fără prejudecăți de gen. Pentru a face acest lucru, trebuie să aibă viziuni și

conduite care nu sunt influențate de stereotipurile de gen.

Punctele de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER ar trebui să fie facilitatoare, care încearcă să canalizeze talentul femeilor antreprenor, astfel încât acestea să fie ghidate într-un mod optim spre succes.

În orice caz, punctele de sprijin iFEMPOWER vor oferi o combinație de servicii care ar putea fi clasificate în următoarele patru grupuri:

- Începerea afacerii dvs.
- Conducerea afacerii dvs.
- Finanțarea afacerii dvs.
- Încheierea afacerii dvs.

Este foarte important să remarcăm faptul că toate aceste servicii vor fi implementate direct de către membrii personalului punctelor de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER, sau indirect, astfel încât personalul punctelor de sprijin ar trebui să aibă o idee clară despre modul de a redirecționa rapid și eficient utilizatorii feminini către sursele, instrumentele sau instituțiile care pot satisface o nevoie specifică.

În cele din urmă, pentru a garanta succesul punctelor de sprijin, în special în faza de testare, este vital să proiectăm și să punem în aplicare un plan de acțiune de diseminare puternic axat pe punctele de sprijin pentru antreprenoriatul feminin iFEMPOWER. Scopul acestor activități de diseminare este ca punctele de sprijin să poată fi cunoscute, ușor localizate și făcute accesibil tuturor femeilor potențial interesate de serviciile lor. Nu putem uita însă, că vorbind despre riscuri potențiale, poate cel mai semnificativ ar putea fi faptul că principalul grup țintă (femeile interesate de antreprenorat), care ar trebui să participe și să beneficieze direct de punctele de sprijin iFEMPOWER, nu se implică în mod corespunzător în aceste activități.



Referințe și Bibliografie

5. Referințe și Bibliografie

Referințe

Principalele site-uri web consultate pentru construirea și inspirarea acestui document:

- Comisia Europeană: <https://ec.europa.eu/>
- Întreprinzători tineri Erasmus: <https://www.erasmus-entrepreneurs.eu/>
- Punctul unic de contact pentru antreprenori „Business.gov.nl”: <https://business.gov.nl/>
- Directoratul General de Industrie și Întreprinderi Mici și Mijlocii. Ministerul Industriei, Comerțului și Turismului al Guvernului Spaniei: <http://www.ipyme.org/es-ES/Paginas/Home.aspx>
- Comerț și antreprenorat din regiunea Madrid: <https://www.madridemprende.es/es>
- Camera de Comerț a Spaniei: <https://www.camara.es/>
- Rețeaua de firme de consultanță și audit „KPMG”: <https://home.kpmg/xx/en/home.html>
- Organizația specializată în cariere absolvente „Prospects”: <https://www.prospects.ac.uk/>
- Study.com: <https://study.com/>
- Serviciul de admitere a universităților și colegiilor (UCAS): <https://www.ucas.com/>
- Universitatea din Cambridge: <https://www.cam.ac.uk/>
- Universitatea din Lancaster: <https://www.lancaster.ac.uk/>

Bibliografie

- *“Guidance supporting Europe’s aspiring entrepreneurs: Policy and practice to harness future potential” („Orientare pentru susținerea antreprenorilor aspiranți ai Europei: politici și practici pentru a valorifica potențialul viitor”)*. Centrul European pentru Dezvoltarea Formării Profesionale (Cedefop). 2011.
- *„Planul de acțiune Antreprenorat 2020*. Comisia Europeană: 2013.
- *“European reference competence profile for PES and EURES counselors” („Profilul de competență de referință european pentru consilierii PES și EURES”)*. Directoratul General Ocuparea Forței de Muncă, Afaceri Sociale și Incluziune, Comisia Europeană. 2014.
- *“White Paper of Entrepreneurship: Conclusions collected from the 1st International Entrepreneurship Forum Andalucía Emprende” („Cartea Albă a Antreprenoriatului:*

- concluzii culese de la primul forum internațional de antreprenoriat Andalucía Emprende”). Andalucía Emprende. 2016.*
- *“Manual de procedimientos Innovatia 8.3: Cómo introducir la perspectiva de género en los procesos de transferencia de conocimiento y en la creación de empresas universitarias” („Manual de proceduri Innovatia 8.3: Cum se introduce perspectiva de gen în procesele de transfer de cunoștințe și în crearea de companii universitare”). Universitatea din Santiago de Compostela și Institutul Spaniol pentru Afacerile Femeilor. 2016.*



Anexe

6. Anexe

6.1. Anexa I – Profilul de competență al consilierului de afaceri

Descrierea postului

Consilierii de afaceri sunt responsabili de a oferi consultanță și sprijin pentru a ajuta noile afaceri să înceapă și să se dezvolte în întreprinderi consacrate. Acestea vor trebui să se consilieze pe o gamă largă de domenii de afaceri, cum ar fi proiectarea de planuri de afaceri, finanțare, marketing etc.

Având în vedere caracteristicile speciale ale iFEMPOWER, persoana care oferă acest tip de sfaturi ar trebui să fie expertă în strategiile de diversitate și ar trebui să aibă o agendă clară pentru diversitate/ gen, în afară de abilități mai tipice și obligatorii, cum ar fi planificarea financiară, managementul timpului, managementul afacerilor, abilități analitice sau o comunicare excelentă, pentru a putea sprijini bărbații și femeile în mod egal și în implementarea cu succes a acestui rol.

De asemenea, este esențial ca personalul însărcinat să încurajeze femeile antreprenor să aibă raționalitatea de a putea lua în considerare particularitățile și potențialul fiecărei persoane, indiferent dacă sunt femei sau bărbați, și să le alinieze în realizarea obiectivului lor antreprenorial fără prejudecăți de gen. Pentru a face acest lucru, ele trebuie să aibă viziuni și moduri de a gândi care nu sunt influențate de stereotipurile de gen.

Educație

Consilierii de afaceri trebuie să aibă o diplomă de licență în afaceri, finanțe sau o altă disciplină similară. Mulți consultanți de afaceri au, de asemenea, un Master în Administrarea Afacerilor (MBA) și specializare într-o anumită zonă de afaceri, cum ar fi dreptul sau marketingul.

Domenii-cheie

- Oferirea de sprijin în procesul de planificare a afacerilor.
- Furnizarea de informații despre finanțe, finanțare și subvenții.
- Oferirea de mentorat și coaching pentru a ajuta o afacere prin schimbări.
- Oferirea de consiliere privind tehnicile de îmbunătățire a afacerilor.
- Introducerea întreprinderilor în rețele și asociații.
- Furnizarea de sprijin de specialitate pentru anumite sectoare de afaceri.
- Oferirea de sprijin de specialitate pentru dezvoltarea acordurilor comerciale internaționale.
- Informarea și influențarea politicii guvernamentale cu privire la sprijinul pentru afaceri

- Proiectarea și oferirea de seminarii de instruire pentru a oferi sprijin de afaceri unui public larg.

Abilități

Printre altele:

- Managementul afacerilor.
- Abilități de găsim și de analiză a informațiilor.
- Abilități de comunicare.
- Abordare sensibilă de gen.
- Gestionarea timpului.
- O bună cunoaștere a tendințelor financiare actuale.
- Rezolvarea problemelor.
- Planificare financiară.
- Rezistența la stres/ capacitatea de a lucra sub presiune.
- Empatia.
- Pro-activitatea.
- Capacitate de motivație și auto-motivație.
- Flexibilitate/ capacitate de adaptare.
- Competențe digitale.
- Abilități de Networking și de creare a parteneriatelor.

Complexitate și responsabilitate

Consilierii de afaceri își asumă responsabilitatea pentru propriile acțiuni, înțelegând complexitatea oricărui mediu de operare dat și impactul unui anumit curs de acțiune asupra altora.

6.2. Anexa II – Formular de prestare de servicii

FORMULAR DE PRESTARE DE SERVICII

Data: aaaa/ll/zz/

Localitatea: Orașul (țara)

DATELE APLICANTULUI:

Număr de identificare		Nume	Prenume
Naționalitate		Data nașterii	E-mail
Nr. de Telefon	Mobil	Adresa (Strada; Codul Poștal; Orașul)	
Educație			
Locul de Muncă sau Experiența Profesională			

DATELE COMPANIE (în cazul în care aveți deja o companie constituită pentru care solicitați sprijin):

Numărul de TVA	Numele Companiei	Forma legală
Funcția	Persoană de contact	E-mail
Nr. de Telefon	Activitatea principală	Data constituirii companiei
Adresa (Strada; Codul Poștal; Orașul)		

Se aplică, pentru ca această cerere să fie procesată pentru a primi informații și/sau să fie gestionate de DENUMIREA INSTITUȚIEI, următoarele servicii gratuite:

Grup de servicii	Scurtă descriere a serviciilor solicitate
Începerea afacerii dvs.	
Conducerea afacerii dvs.	
Finanțarea afacerii dvs.	
Încheierea afacerii dvs.	

Informații de bază privind Protecția Datelor:

Confidențialitate și protecția datelor: DENUMIREA INSTITUȚIEI este responsabilă pentru prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate. **Scopul tratării datelor:** Să răspundem la solicitarea dvs. și să gestionăm tipul de relație pe care îl aveți cu noi. **Legitimarea tratării datelor:** Consimțământul părții interesate. **Destinatari:** Datele nu vor fi transferate către terți, cu excepția cazului în care legea prevede altfel. **Drepturi:** aveți dreptul de a accesa, rectifica și șterge datele contactându-ne în e-mail (specificați ADRESA DE E-MAIL).

- ☐ Am citit și accept condițiile detaliate în Informațiile de bază privind protecția datelor. Va fi necesar să selectați această casetă pentru a procesa solicitarea dvs. de servicii.

Semnătura solicitantului	Semnătura funcționarului/ Ștampilă
Numele:	Numele:

6.3. Anexa III – Chestionar privind satisfacția față de serviciul furnizat

CHESTIONAR PRIVIND SATISFACȚIA FAȚĂ DE SERVICIUL FURNIZAT

Acest scurt chestionar își propune să vă cunoască părerea despre serviciul pe care l-ați primit legat de procesul de antreprenoriat. Vă cerem sinceritatea maximă, deoarece răspunsurile dvs. vor servi la îmbunătățirea calității serviciilor noastre în viitorul apropiat. Prin urmare, comentariile și opiniile dvs. sunt extrem de valoroase pentru noi. Toate rezultatele provenite din acest chestionar vor fi analizate pentru a căuta tendințe generale, iar răspunsurile individuale vor fi pe deplin anonime.

1.	Ne-ai cunoscut prin ...							
☐ Diseminarea propriei instituții ☐ Internet (site web, rețele sociale, etc.) ☐ Alte persoane (prieteni, familie, etc.) ☐ Participarea la evenimente. Vă rugăm să specificați: _____ ☐ Alte mijloace. Vă rugăm să specificați: _____								
2.	Evaluează serviciile noastre folosind o scară de la 1 (minim) la 5 (maxim)							
V-a fost ușor să ne găsiți?		-	1	2	3	4	5	+
Vi s-a părut ușor să ne contactați?		-	1	2	3	4	5	+
Vi s-a părut convenabil timpul scurs de când ne-ați contactat până când vi s-a răspuns la solicitare?		-	1	2	3	4	5	+
Timpul necesar pentru a furniza serviciul solicitat a fost adecvat?		-	1	2	3	4	5	+
Personalul v-a tratat profesional?		-	1	2	3	4	5	+
Solicitarea dvs. a fost rezolvată cu succes?		-	1	2	3	4	5	+
În termeni generali, sunteți mulțumit de atenția primită?		-	1	2	3	4	5	+
3.	Vă rugăm, indicați comentarii sau sugestii care ne ajută să ne îmbunătățim serviciile							

MULTUMIM FOARTE MULT PENTRU COOPERAREA DUMNEAVOASTRĂ



ifempower

