

**Szacowanie wartości zamówienia na organizację szkolenia**

Szanowni Państwo,

W związku z zamiarem udzielenia zamówienia dotyczącego organizacji szkolenia z następującego zakresu tematycznego:

**„Techniki radzenia sobie z trudnym klientem w obsłudze projektów w ramach Funduszy Europejskich dla Mazowsza”**

Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych zaprasza Państwa do oszacowania ceny zorganizowania w/w usługi. Zapytanie ma na celu określenie wartości szacunkowej niezbędnej do przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych. Niniejsza oferta nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych.

1. **Cel szkolenia**: Zwiększenie efektywności obsługi klienta, umiejętność radzenia sobie z trudnymi sytuacjami oraz zarządzania emocjami w kontakcie z klientem.
2. **Zakres tematyczny szkolenia:**
	1. Trudny klient – charakterystyka typów osobowości klienta, z którymi pracujemy na co dzień – jak dostosować swoje zachowanie?
	2. Jak powstrzymać negatywne emocje?
	3. Techniki aktywnego słuchania.
	4. Techniki reagowania w trudnych sytuacjach oraz wywierania wpływu na emocje klienta.
	5. Trudne sytuacje z klientem – jak nie dopuszczać do ich powstawania?
	6. Skuteczne komunikowanie się drogą do porozumienia się z Klientem
* Reguły efektywnej komunikacji: jak się porozumieć, zakłócenia w komunikacji
* Zachowania zniechęcające i zachęcające do kontaktu
* Emocje, a komunikacja z Klientem – Łagodzenie konfliktów poprzez dystans emocjonalny – panowanie nad własnymi emocjami i wygaszanie negatywnych emocji Klienta
	1. Trudne sytuacje z Klientem, a asertywność
* Postawy Klienta – skuteczna reakcja – umiejętne podejmowanie decyzji
* Zasady asertywnej rozmowy
* Rozwiązywanie problemów i radzenie sobie z zastrzeżeniami i obiekcjami Klienta – asertywne techniki wyrażania własnej opinii
* Obsługa Klienta w sytuacjach konfliktowych
	1. Techniki wywierania wpływu, a koncentracja na Kliencie i osobiste zaangażowanie
* Komunikacja niewerbalna, jako wzmocnienie relacji z Klientem
* Sztuka zadawania pytań i aktywnego słuchania, jako narzędzie prowadzenia rozmowy
* Prezentowanie propozycji rozwiązania problemu Klienta
* Umiejętne wykorzystywanie technik skutecznej perswazji
* Strategie argumentowania
* Znaczenie i zastosowanie schematu rozmowy
	1. Typologia Klientów i taktyki rozmawiania z różnymi typami Klientów
* Spójność komunikacyjna z każdym Klientem – na czym polega?
* „Trudni” klienci – sposoby radzenia sobie z „trudnym” Klientem
* Budowanie więzi z Klientem mimo jego skarg i zażaleń
* Opanowanie skutecznych metod zapobiegania i radzenia sobie ze stresem w trakcie obsługi „trudnego” Klienta
* Czym może być stres w obsłudze Klienta?
1. **Metodyka prowadzenia szkolenia:** Warsztaty interaktywne, studia przypadków, symulacje sytuacji z klientami, dyskusje grupowe, gry edukacyjne.
2. **Sala szkoleniowa:**

Sala szkoleniowa w granicach m.st. Warszawy, ale nie dalej niż 10 km od Dworca Centralnego (licząc od Alei Jerozolimskich 54, 00-024 Warszawa  za pomocą portali umożliwiających pomiar odległości, tj. [www.google.pl](http://www.google.pl), [www.targeo.pl](http://www.targeo.pl) lub podobnych) dostosowana do prowadzenia szkolenia dla zaplanowanej grupy osób, tj.:

* z wyposażeniem (w tym rzutnik multimedialny, laptop, flipchart, ekran, itp.)
* serwis konferencyjny, kawowy, lunch (lunch dwudaniowy podany w sali restauracyjnej- poza salą szkoleniową).
* posiadająca oświetlenie naturalne (okna) oraz sztuczne
* posiadającej klimatyzację i ogrzewanie, nie dopuszcza się klimatyzatorów przenośnych
1. **Materiały szkoleniowe, certyfikaty i ocena szkolenia:**
	1. opracowanie i przygotowanie materiału dydaktycznego dla wszystkich uczestników szkolenia + 1 egzemplarz archiwalny dla Zamawiającego.
	2. przygotowanie i wręczenie uczestnikom ankiet oceniających szkolenie, przekazanie oryginałów ankiet Zamawiającemu.
	3. przygotowanie i wręczenie pracownikom dyplomów ukończenia szkolenia (certyfikatów) w formie papierowej oraz przesłanie kopii Zamawiającemu.
	4. przygotowanie raportu ewaluacyjnego ze szkolenia dla Zamawiającego.
	5. oznakowania wszystkich dokumentów odpowiednimi logotypami tj. strony tytułowej materiałów szkoleniowych, list obecności, zaświadczeń o uczestnictwie w szkoleniu (certyfikatów), raportów z ewaluacji szkoleń, ankiet, protokołu odbioru zgodnie z wymaganiami wskazanymi przez Zamawiającego.
	6. przygotowanie protokołu odbioru w formie papierowej zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
2. **Opis kryteriów oceny ofert**
3. **Cena** **przeprowadzenia szkolenia** (wyliczona zgodnie ze wskazaniem Zamawiającego, tj. stawka za 1 osobę x liczba osób)-**waga 55% (max** **55 pkt);**
4. **Doświadczenie trenera - liczba przeprowadzonych szkoleń przez wskazanego trenera**  – **waga 45% (max 45 pkt)**
5. **Warunki udziału w postępowaniu:**

Zapewnienie eksperta (praktyka) spełniającego poniższe warunki:

* wykształcenie wyższe
* minimum 3 -  letnie, udokumentowane doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu obsługi klienta, tj. prowadzenie osobiście jako trener w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej 50 szkoleń z zakresu pracy z trudnym klientem dla co najmniej 10 osobowych grup uczestników.
1. **Dokumenty potwierdzające spełnienie warunków udziału w postępowaniu:**

Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia: 1 osoba ekspert praktyk posiadający minimum 3 -  letnie, udokumentowane doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu: praca z trudnym klientem tj. prowadzenie osobiście jako trener w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej 50 szkoleń z zakresu pracy z trudnym klientem.

**Planowana liczba osób:  57 osób. Minimalna liczba uczestników zagwarantowana przez Zamawiającego wynosi 47 osób.**

**Czas trwania szkolenia: Trzy szkolenia dwudniowe (3 grupy szkoleniowe x 2 dni) (Program szkolenia powinien obejmować co najmniej 8 godzin szkoleniowych, z trzema przerwami; godzina szkoleniowa = 45 min), czyli łącznie 6 dni szkoleniowych.**

Terminy szkoleń: **październik-listopad 2024 r.**

Proszę o przesłanie oferty mailem na adres: **wkrszkolenia@mazowia.eu** do dnia **16 września 2024 r. z dopiskiem w tytule wiadomości: „Trudny klient”.**

**Dodatkowe informacje:**

* **Proszę o określenie w ofercie jednostkowego kosztu udziału w szkoleniu** (na 1 uczestnika) oraz **łącznego kosztu szkolenia**.
* Ostateczna kwota wynagrodzenia Wykonawcy będzie zależeć od rzeczywistej liczby uczestników szkolenia, przez co należy rozumieć liczbę uczestników przesłanych mailem w formie listy na 3 dni robocze przed planowanym terminem szkolenia.
* Cena powinna obejmować wykonanie wszystkich czynności związanych z realizacją przedmiotu umowy, a w szczególności: wynagrodzenia, koszty użytkowania własnego sprzętu oraz inne opłaty nie wymienione, a które mogą wystąpić przy realizacji przedmiotu umowy, zysk, narzuty, ewentualne upusty, podatki oraz pozostałe składniki cenotwórcze.
* Uwaga: z tytułu udzielenia odpowiedzi na zadane w niniejszym dokumencie pytania, Wykonawcy nie przysługuje żadne wynagrodzenie. Przesłanie oferty (wraz z załącznikami) nie jest jednoznaczne z otrzymaniem zamówienia na przeprowadzenie szkolenia.
* **Szkolenie jest finansowane w całości ze środków publicznych, stanowi element kształcenia zawodowego.**