



Fundusze Europejskie
dla Mazowsza



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Mazowsze.
serce Polski

Szacowanie wartości zamówienia na organizację szkolenia

Szanowni Państwo,

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

„Kompetencje miękkie w pracy kontrolera projektów realizowanych w ramach FEM w obszarze m.in. komunikacji, pracy z klientem”

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: poprawa efektywności komunikacji i współpracy z klientami. Umiejętność radzenia sobie z trudnymi sytuacjami oraz zarządzania emocjami w pracy kontrolera.

2. Zakres tematyczny szkolenia:

a) Trudny klient

- Trudny klient – charakterystyka typów osobowości klienta, z którymi pracujemy na co dzień – jak dostosować swoje zachowanie?
- Jak powstrzymać negatywne emocje?
- Techniki aktywnego słuchania.
- Techniki reagowania w trudnych sytuacjach oraz wywierania wpływu na emocje klienta.
- Trudne sytuacje z klientem – jak nie dopuszczać do ich powstawania lub jak je załagodzić?

b) Efektywna komunikacja

- 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

c) Trudne sytuacje z Klientem, a asertywność

- Postawy Klienta – skuteczna reakcja – umiejętne podejmowanie decyzji
- Techniki asertywności
- Zasady asertywnej rozmowy, określanie granic w trakcie prowadzenia rozmowy z kontrolowanym
- Styl prowadzenia rozmowy a spodziewany rezultat
- Jak ułatwić sobie trudną rozmowę? diagnoza przyczyn i strategię postępowania. Rozwiązywanie problemów i radzenie sobie z zastrzeżeniami i obiekcjami Klienta – asertywne techniki wyrażania własnej opinii
- Praca z klientem w sytuacjach konfliktowych

d) Techniki wywierania wpływu, a koncentracja na Kliencie i osobiste zaangażowanie

- Komunikacja niewerbalna – pierwsze wrażenie, czytanie mowy ciała, strefy dystansu
- Komunikacja werbalna w pracy kontrolera
- Sztuka zadawania pytań i aktywnego słuchania, jako narzędzie prowadzenia rozmowy
- Umiejętne wykorzystywanie technik skutecznej perswazji
- Strategie argumentowania
- Mowa ciała – źródło dodatkowych sygnałów i wątpliwości
- Znaczenie i zastosowanie schematu rozmowy
- Identyfikacja manipulacji, prezentacja wybranych technik wywierania wpływu
- Narzędzia wpływu – jak je identyfikować i jak się przed nimi bronić,
- Rozpoznawanie narzędzi wpływu i sposoby obrony – ćwiczenia praktyczne

e) 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
- Opanowanie skutecznych metod zapobiegania i radzenia sobie ze stresem w trakcie obsługi „trudnego” Klienta
- Czym może być stres w obsłudze Klienta?

3. Metodyka prowadzenia szkolenia: prezentacje, studia przypadków, dyskusje grupowe

4. 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, 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

5. Materiały szkoleniowe, certyfikaty i ocena szkolenia:

- a. opracowanie i przygotowanie materiału dydaktycznego dla wszystkich uczestników szkolenia + 1 egzemplarz archiwalny dla Zamawiającego.
- b. przygotowanie i wręczenie uczestnikom ankiet oceniających szkolenie, przekazanie oryginałów ankiet Zamawiającemu.
- c. przygotowanie i wręczenie pracownikom dyplomów ukończenia szkolenia (certyfikatów) w formie papierowej oraz przesłanie kopii Zamawiającemu.
- d. przygotowanie raportu ewaluacyjnego ze szkolenia dla Zamawiającego.
- e. 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.
- f. przygotowanie protokołu odbioru w formie papierowej zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.

6. Opis kryteriów oceny ofert

- a. Ocenie będą podlegały oferty ważne tj. oferty niepodlegające odrzuceniu ze względu na niespełnienie wymagań.
- b. Oferta która wpłynie po terminie nie będzie rozpatrywana.
- c. W celu zapewnienia porównywalności wszystkich ofert, Zamawiający zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z właściwymi Wykonawcami, w celu uzupełnienia lub doprecyzowania ofert.
- d. Przy ocenie ofert Zamawiający będzie brał pod uwagę kryteria takie jak:

Cena przeprowadzenia szkolenia (wyliczona zgodnie ze wskazaniem Zamawiającego, tj. stawka za 1 osobę x liczba osób)-**waga 55% (max 55 pkt)**;

Doświadczenie trenera - liczba przeprowadzonych szkoleń przez wskazanego trenera – **waga 45% (max 45 pkt)**

Wykonawca może otrzymać maksymalnie 100 punktów liczonych jako suma punktów przyznanych w kryteriach: cena przeprowadzenia szkolenia i doświadczenie trenera.

Za najwyższą ocenioną zostanie uznana oferta, która uzyskała najwyższą liczbę punktów – sumę punktów przyznanych w kryteriach cena przeprowadzenia szkolenia i doświadczenie trenera w oparciu o podane w niniejszym zapytaniu ofertowym kryteria oceny ofert.

Jeżeli dwie lub więcej ofert uzyska taką samą liczbę punktów Zamawiający za najwyższą ocenioną uzna ofertę, która zawiera najniższą cenę (która uzyskała najwięcej punktów w kryterium: cena przeprowadzenia szkolenia).

7. 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.

8. 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 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.

Planowana liczba osób: **32 osoby**. Minimalna liczba uczestników zagwarantowana przez Zamawiającego wynosi 25 osób.

Czas trwania szkolenia: **2 szkolenia dwudniowe (2 grupy szkoleniowe x 2 dni)** (Program szkolenia powinien obejmować co najmniej 8 godzin szkoleniowych, z trzema przerwami; godzina szkoleniowa = 45 min), czyli łącznie **4 dni szkoleniowe**.

Terminy szkoleń: **w okresie 12.11 - 12.12.2024r.**

Proszę o przesłanie oferty mailem na adres: **wkrszkolenia@mazowia.eu** do dnia **21 października 2024 r. z dopiskiem w tytule wiadomości: „Kompetencje miękkie w pracy kontrolera”**.

Dodatkowe informacje

- Szkolenie jest finansowane w całości ze środków publicznych, stanowi element kształcenia zawodowego.
- Cena powinna obejmować wykonanie wszystkich czynności związanych z realizacją przedmiotu umowy, a w szczególności: wynagrodzenia oraz inne opłaty nie wymienione, a

które mogą wystąpić przy realizacji przedmiotu umowy, zysk, narzuty, ewentualne upusty, podatki oraz pozostałe składniki cenotwórcze.

- 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.
- **Proszę o określenie w ofercie jednostkowego kosztu udziału w szkoleniu** (na 1 uczestnika) oraz **łącnego 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.
- Zamawiający zastrzega możliwość spotkania on-line z trenerem przed szkoleniem, w celu omówienia programu szkolenia