

Załącznik Nr 1
do Zapytania ofertowego
nr LU/ROK/2810.8/2021

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie przez Wykonawcę usługi szkoleniowej na realizację szkolenia z komunikacji dla pracowników Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, w zakresie:

Komunikacja z trudnym klientem, techniki profesjonalnej obsługi trudnego interesanta, asertywna komunikacja w pracy urzędnika dla 8 osób.

2. Zakres merytoryczny szkoleń i wymiar godzin:

- 1) Szkolenie z zakresu komunikacji z trudnym klientem, techniki profesjonalnej obsługi trudnego interesanta powinno zostać zrealizowane w wymiarze maksymalnie do 14 godz., w tym zajęcia praktyczne a program powinien zawierać co najmniej następujące zagadnienia:
 - zasady i schematy skutecznego porozumiewania się w interakcji interesant - pracownik instytucji,
 - zaspokajanie psychologicznych potrzeb interesanta w administracji,
 - zasady kierowania rozmową z interesantem – sztuka komunikacji i porozumiewania się,
 - reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta – nawiązywanie kontaktu z klientem,
 - sztuka gestu – komunikacja niewerbalna: mowa ciała,
 - sztuka słowa – komunikacja werbalna i asertywność: trening wypowiedzi asertywnych,
 - specyfika korespondencji elektronicznej: zasady redagowania tekstu, netykieta, formy grzecznościowe w e-mailach, bezpieczeństwo poczty,
 - asertywność w praktyce: jak reagować na różne stany emocjonalne odbiorcy, kulturalne upominanie klienta, techniki postępowania w trudnych, konfliktowych sytuacjach, negocjacje,
 - skuteczna komunikacja z klientami o różnych typach osobowości,
 - sposoby radzenia sobie z emocjami i stresem.

Celem szkolenia jest:

- a) Podwyższenie wiedzy i umiejętności z zakresu profesjonalnej obsługi trudnego interesanta.
- b) Zapoznanie z zasadami komunikacji z trudnym klientem.
- c) Zdobycie wiedzy w zakresie asertywnej komunikacji interpersonalnej.

3. Termin, forma realizacji zamówienia i organizacja zajęć:

- 1) Termin realizacji usługi planowany jest na wrzesień 2021 –grudzień 2021 r. w uzgodnionych z Zamawiającym terminach po wyborze Wykonawcy, w trakcie dni roboczych (tj. z wyłączeniem świąt, sobót i niedziel).
- 2) Szkolenia będą realizowane w formie stacjonarnej lub online w czasie rzeczywistym, a ostateczny wybór formy będzie uzależniony od aktualnej sytuacji epidemicznej oraz ogłoszenia obostrzeń przez władze państwowe. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany formy szkolenia ze stacjonarnej na online na 5 dni roboczych przed ustalonym terminem szkolenia. W przypadku odgórnego nakazu władz państwowych dotyczących ograniczenia możliwości poruszania się, może to nastąpić w terminie poniżej 5 dni roboczych.

W przypadku szkolenia on-line Wykonawca zobowiązany jest:

- a) wskazać rodzaj komunikatora za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa szkoleniowa,
 - b) przygotować zaproszenia do udziału w szkoleniu wraz z linkiem dostępu do szkolenia,
 - c) wskazać proponowane warunki techniczne po stronie uczestników umożliwiające udział w szkoleniu,
 - d) podać kontakt do pomocy technicznej w przypadku pojawienia się problemów technicznych z dostępem do szkolenia.
- 3) W przypadku szkolenia stacjonarnego zamkniętego szkolenie odbędzie się w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający zapewni wyposażoną, dostosowaną do wielkości grupy salę i sprzęt do przeprowadzenia szkolenia (rzutnik, flipchart).

4. Do oceny oferty stosowane będą następujące kryteria:

- 1) Cena – do 50 pkt,
- 2) Ocena programu szkolenia – max. 50 pkt

Propozycje programów szkoleń stanowić będą załącznik do Formularza odpowiedzi. Program powinien mieć formę konspektu z rozpisanymi tematami szkoleniowymi, metodą kształcenia, opisem ćwiczeń, wskazaniem narzędzi wykorzystywanych podczas zajęć praktycznych i teoretycznych oraz liczbą godzin.

5. Szczegółowe wymagania, jakie powinni spełniać Wykonawcy:

- 1) posiadanie minimum 5-letniego doświadczenia w prowadzeniu działalności szkoleniowej,
- 2) przedstawienie odpowiadającego potrzebom Zamawiającego wstępnego szczegółowego programu szkolenia, wykraczającego poziomem szczegółowości poza minimum wskazane przez Zamawiającego,
- 3) dysponowanie pracownikami lub współpracownikami dającymi rękojmię należytej realizacji programu szkolenia, w szczególności posiadającymi odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie:
 - a) posiadanie co najmniej 5-letniego doświadczenia zawodowego w zakresie prowadzenia szkoleń,
 - b) w okresie od 01.01.2018 r. do dnia poprzedzającego dzień, w którym upływa termin na składania ofert przeprowadził co najmniej 10 przedmiotowych szkoleń.

6. Usługa kształcenia zawodowego: Zamawiający oświadcza, że szkolenie będzie miało charakter usługi kształcenia zawodowego i będzie finansowane w całości ze środków publicznych i w związku z powyższym ma zastosowanie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. 2021 poz. 685 z późn. zm.) podlega zwolnieniu z podatku od towarów i usług.

7. Oferta, która wpłynie po terminie nie będzie rozpatrywana.