

Biuletyn Informacji Publicznej

<http://bip.kielce.uw.gov.pl/bip/ogloszenia/zapytania-ofertowe-dot/9617,Przeprowadzenia-szkolenia-zamknietego-dla-pracownikow-Swietokrzyskiego-Urzedu-Wo.html>
23.04.2024, 12:51

Przeprowadzenia szkolenia zamkniętego dla pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach na temat: „Profesjonalna obsługa klienta z elementami obsługi trudnego klienta”

Kielce, 27.10.2015r.

Świętokrzyski Urząd Wojewódzki

w Kielcach,

Wydział Organizacji i Kadr

25-516 Kielce, Al. IX Wieków Kielc 3

Tel. (41) 342 17 47; fax 41 342 18 34

e-mail: woa05@kielce.uw.gov.pl

ZAPYTANIE OFERTOWE do sprawy OK.I.2402.176.2015

na usługę przeprowadzenia szkolenia zamkniętego dla pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach na temat: „Profesjonalna obsługa klienta z elementami obsługi trudnego klienta”

I. ZAMAWIAJĄCY

Skarb Państwa - Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach - Wydział Organizacji i Kadr zaprasza do złożenia oferty na realizację szkolenia zamkniętego dla pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego na temat: „Profesjonalna obsługa klienta z elementami obsługi trudnego klienta”.

I. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na przeprowadzeniu jednodniowego szkolenia zamkniętego dla dwóch grup po 25 pracowników Zamawiającego. Szkolenie powinno odbyć się w dni robocze i trwać 7 godzin lekcyjnych dla każdej z dwóch grup.
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.

Tematyka szkolenia powinna obejmować następujące zagadnienia:

1. Profesjonalna obsługa klienta
1. Komunikacja z klientem w Urzędzie
1. Autoprezentacja w kontakcie z klientem
1. Asertywność jako poszanowanie granic własnych oraz klienta
1. Techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach
2. Radzenie sobie z manipulacją i krytyką klienta
3. Style radzenia sobie ze stresem
4. Etykieta w Urzędzie

I. MIEJSCE SZKOLENIA

Kielce, siedziba Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach lub inne miejsce na terenie Kielc, wskazane przez Zamawiającego.

I. TERMIN

Szkolenie jednodniowe, termin realizacji między 12 a 30 listopada 2015 r. łączna liczba godzin nie może być mniejsza niż 7 godzin lekcyjnych dla każdej z dwóch grup.

I. UCZESTNICZY SZKOLENIA

Uczestnikami szkolenia będzie 50 osób, w podziale na dwie grupy, po 25 osób, wskazanych przez Zamawiającego.

I. OBOWIĄZKI WYKONAWCY

Do obowiązków Wykonawcy będzie należało:

1. pełne przygotowanie merytoryczne i metodologiczne szkolenia na temat: „Profesjonalna obsługa klienta z elementami obsługi trudnego klienta”.
2. przeprowadzenie dwóch jednodniowych szkoleń (po 7 godzin lekcyjnych zajęć) dla każdej z dwóch grup,
3. przygotowanie materiałów szkoleniowych zawierających szczegółowe i pełne informacje przekazane na szkoleniu,
4. przeprowadzenie pre i post testów badających poziom wiedzy merytorycznej pracowników oraz ewaluację szkolenia przy pomocy arkusz AIOS i przedstawienie analizy Zamawiającemu,
5. przygotowanie certyfikatu potwierdzającego odbycie szkolenia dla każdego uczestnika,

Całkowite koszty przygotowania merytorycznego i metodologicznego szkolenia, w tym koszty: przygotowania materiałów szkoleniowych oraz dojazdu i noclegów trenera/trenerów ponosi Wykonawca.

I. WYMAGANIA W STOSUNKU DO OFERT

Kompletna oferta na wykonanie szkolenia musi zostać opracowana na formularzu ofertowym załączonym do niniejszego zapytania.

I. Miejsce oraz termin składania oferty

Oferta powinna być przesłana za pośrednictwem: poczty elektronicznej (na adres e-mail: org09@kielce.uw.gov.pl), faksu na nr: 41 342 18 34, poczty, kuriera lub też dostarczona osobiście na adres Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach, Wydział Organizacji i Kadr,
25-516 Kielce, Al. IX Wieków Kielc 3 do **5 listopada 2015 r.**

I. KRYTERIA OCENY OFERT

1. Cena za wykonanie zlecenia – 40 pkt

W = C_{min} : C_n x40, gdzie:

W – wartość punktowa, C_{min} – najniższa cena spośród ofert ważnych, C_n – cena oferty badanej, przy czym Zamawiający do oceny punktowej przyjmie cenę za realizację szkolenia
(2 grupy po 7 godzin szkoleniowych)

1. Doświadczenie potencjalnych trenerów w realizacji szkoleń max – 60 pkt., w tym:

- po 4 punkty za każde szkolenie przeprowadzone w ciągu ostatnich trzech lat w obszarze tematycznym obejmującym zapytanie ofertowe -max 40 pkt.,

- po 2 punkty za każde szkolenie przeprowadzone dla pracowników administracji publicznej w ciągu ostatnich trzech lat -max 20 pkt.,

(należy wypełnić Załącznik nr 1 do Formularza ofertowego - Doświadczenie trenerów przewidzianych do realizacji szkolenia)

I. INFORMACJE DOTYCZĄCE WYBORU WYKONAWCY

1. Powyższe zapytanie zostało skierowane równolegle do kilku potencjalnych Wykonawców.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odpowiedzi tylko na wybraną ofertę.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do negocjacji warunków zamówienia, a także do rezygnacji z zamówienia bez podania przyczyn przed podpisaniem umowy.
4. Zamawiający zapewni bieżącą współpracę oraz gotowość do udzielenia informacji i wyjaśnień odnośnie problemów i wątpliwości mogących się pojawić na etapie realizacji zamówienia.

I. DODATKOWE INFORMACJE

W przypadku dodatkowych pytań proszę o kontakt z p. Marzeną Surdyką, tel. 41 342 15 56,
org09@kielce.uw.gov.pl

e-mail:

I. ZAŁĄCZNIKI

1. Wzór formularza ofertowego
2. Projekt umowy

Pliki do pobrania



Wzór Formularza ofertowego-załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego Prof. obsługa klienta
73.15 KB
Data publikacji : 27.10.2015 13:00



Umowa do Zapytania ofertowego Profesjonalna obsługa klienta.
30.91 KB
Data publikacji : 27.10.2015 13:00



Doświadczenie trenerów - załącznik nr 1 do Formularza ofertowego
17.5 KB
Data publikacji : 27.10.2015 13:00



Wybór oferty
73.47 KB
Data publikacji : 10.11.2015 13:30

Metryka strony

Data publikacji : 27.10.2015

Data wytworzenia : 27.10.2015

[Rejestr zmian](#)

Wytwarzający / odpowiadający:

Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach

Osoba publikująca: Daniel Drogosz

Autor : Marzena Surdyka

Drukuj

Generuj PDF

Powiadom

Powrót