

Świętokrzyski Urząd Wojewódzki  
w Kielcach,  
Wydział Organizacji i Kadr  
25-516 Kielce, Al. IX Wieków Kielc 3  
Tel. (41) 342 18 91; fax 41 342 18 34  
e-mail: [woik19@kielce.uw.gov.pl](mailto:woik19@kielce.uw.gov.pl)

## ZAPYTANIE OFERTOWE do sprawy OK.I.2402.10.2024

na usługę przeprowadzenia szkolenia stacjonarnego dla ok. 40 pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach pn. „Profesjonalna obsługa klienta ze szczególnym uwzględnieniem klienta trudnego”.

### I. ZAMAWIAJĄCY

Skarb Państwa - Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach - Wydział Organizacji i Kadr zaprasza do złożenia oferty na realizację szkolenia stacjonarnego pn.: „Profesjonalna obsługa klienta ze szczególnym uwzględnieniem klienta trudnego”.

### OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na przeprowadzeniu szkolenia stacjonarnego dla ok. 40 pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach pn.: „Profesjonalna obsługa klienta ze szczególnym uwzględnieniem klienta trudnego”.

2. Szkolenie skierowane jest szczególnie do pracowników sekretariatów i mających kontakt z obsługą klientów i klientów z niepełnosprawnościami.

Metoda warsztatowa, która opiera się na partnerskiej relacji, skupia się na wartościach, zasobach i potrzebach, pomaga w spostrzeganiu sytuacji z różnych perspektyw, poszerzaniu samoświadomości i poszukiwaniu możliwości osiągnięcia celu.

3. Program szkolenia - wytyczne:

1. Typologia klienta.
2. Wyzwania i trudności w obsłudze klienta.
3. Sposoby rozpoczynania rozmowy z klientem telefonicznym i bezpośrednim.
4. Zastosowanie odpowiedniej techniki prowadzenia rozmów.
5. Proces komunikacji w pokierowaniu klientem w sytuacjach trudnych.
6. Budowanie satysfakcji klienta poprzez reagowanie na zastrzeżenia klientów.
7. Techniki asertywne - sposoby reagowania na zachowania klientów
8. Definicja, język opisu niepełnosprawności, osoba ze szczególnymi potrzebami.
9. Metody i sposoby komunikowania się z klientem z niepełnosprawnością.
10. Podstawowe akty prawne dotyczące niepełnosprawności.

**Szczegółowy program i harmonogram szkolenia opracowuje Wykonawca. Oferty zawierające wyłącznie zagadnienia zawarte w Zapytaniu ofertowym zostaną odrzucone.**

### III. MIEJSCE SZKOLENIA

SZKOLENIE JEDNODNIOWE, DLA OK. 40 OSÓB, W FORMIE STACJONARNEJ W SIEDZIBIE ZAMAWIAJĄCEGO.

#### IV. TERMIN

Szkolenie powinno zostać przeprowadzone do 10 czerwca 2024 r. (dokładny termin do uzgodnienia z Zamawiającym po wyborze oferty). Liczba godzin nie może być mniejsza niż 7 godzin lekcyjnych (godzina lekcyjna - 45 minut).

#### V.OBOWIĄZKI WYKONAWCY

Do obowiązków Wykonawcy będzie należało:

- 1) pełne przygotowanie merytoryczne i metodologiczne szkolenia;
- 2) przeprowadzenie szkolenia;
- 3) przygotowanie materiałów szkoleniowych zawierających szczegółowe i pełne informacje przekazane na szkoleniu ( dopuszczalna wersja elektroniczna),
- 4) przeprowadzenie pre i post testów badających poziom wiedzy merytorycznej uczestników oraz ewaluację szkolenia przy pomocy arkusza AIOS;
- 5) opracowania i przesłania raportu poszkoleniowego;
- 6) przygotowanie i przesłanie w wersji papierowej certyfikatu (i kserokopii) potwierdzającego odbycie szkolenia (dla każdego uczestnika). Na certyfikacie muszą znaleźć się zagadnienia z przeprowadzonego szkolenia.

**Całkowite koszty przygotowania merytorycznego i metodologicznego szkolenia, w tym koszty przygotowania materiałów szkoleniowych ponosi Wykonawca.**

#### VI.WYMAGANIA W STOSUNKU DO OFERT

Kompletna i czytelna oferta na realizację szkolenia powinna zostać opracowana na **FORMULARZU OFERTOWYM** załączonym do niniejszego zapytania i **zawierać wymagane załączniki, tj.**

*1/ załącznik nr 1 do Formularza ofertowego - Doświadczenie trenera/trenerów przewidzianych do realizacji szkoleń,*

*2/ załącznik nr 2 do Formularza ofertowego Szczegółowy program szkolenia opracowany przez Wykonawcę,*

*3/załącznik nr 3 do Formularza ofertowego Oświadczenie Wykonawcy*

**Oferta nieczytelna /niekompletna zostanie odrzucona**

#### VII .MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT

Oferta może być przesłana za pośrednictwem: poczty elektronicznej (na adres e-mail: [woik19@kielce.uw.gov.pl](mailto:woik19@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 **w terminie do 7 maja 2024 r. (liczy się data i godzina wpływu oferty).**

#### VIII.KRYTERIA OCENY OFERT - (max można uzyskać 100 pkt.)

L.p.	Kryterium	Znaczenie kryterium w %	Liczba możliwych do uzyskania punktów
1.	Cena	30%	30 punktów
2.	Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń	40%	40 punktów
3.	Program – wartość merytoryczna	30%	30 punktów

**1) Cena za przeprowadzenie szkolenia – max 30 pkt.**

Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w ramach kryterium oceny ofert, przyjmując zasadę, że 1% = 1 pkt. Końcowy wynik działań zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku. Oferta najtańsza otrzyma 30 pkt.

Punkty za kryterium „Cena” zostaną obliczone według formuły:

$W = C_{min} : C_b \times 100 \times 30\%$ , gdzie:

W – wartość punktowa,

C<sub>min</sub> – najniższa cena spośród ofert ważnych,

C<sub>b</sub> – cena oferty badanej,

100 – stały wskaźnik,

30% - procentowe znaczenie kryterium cena,

**2) Wymagania obejmujące „Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń” – max 40 pkt**

**a) warunek konieczny do spełnienia.**

Trener posiadający co najmniej 3- letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu będącego przedmiotem zapytania. W okresie od 1.03.2021 r. do 31.03.2024 r. – udokumentowane przeprowadzenie co najmniej **5 szkoleń (wyłącznie stacjonarnych)**. Prosimy o przygotowanie szczegółowego CV trenera zawierającego informacje dotyczące jego wykształcenia i doświadczenia zawodowego.

**b) punkty za kryterium „Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń”**

przy ocenie będzie brana pod uwagę liczba przeprowadzonych przez trenera **szkoleń zamkniętych (stacjonarnych)** w temacie zgodnym z przedmiotem zamówienia ponad minimum określony w warunku koniecznym do spełnienia (tj. pkt 2.a.). Przeprowadzone szkolenia otwarte nie będą brane pod uwagę.

**Ocenione zostaną wyłącznie przeprowadzone szkolenia.**

**Wykłady i ćwiczenia prowadzone na wyższych uczelniach nie będą punktowane.**

Zamawiający przyzna punkty dla trenera w następujący sposób:

za każde szkolenie zgodne z przedmiotem zamówienia ponad szkolenia wskazane jako warunek konieczny do spełnienia, przeprowadzone w okresie 1.03.2021 r. do 31.03.2024 r – **4 pkt**

**W przypadku zaangażowania do realizacji zamówienia więcej niż jednego trenera ww. ocena punktowa będzie prowadzona w stosunku do trenera posiadającego najmniejsze doświadczenie trenerskie.**

**3) Programy i harmonogramy szkoleń - ocena zawartości merytorycznej zgodnej z Zapytaniem ofertowym– max.30 pkt.:**

**warunek konieczny do spełnienia.**

Zapewnienie realizacji programów, których zakres tematyczny został określony w zapytaniu ofertowym przez Zamawiającego.

Program szkolenia zostanie oceniony w następujący sposób:

**a) 0-10 pkt**

Zaproponowana przez Wykonawcę koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych oraz harmonogram szkolenia zostały opracowane poprawnie z uwzględnieniem właściwego rozkładu czasu przeznaczanego na realizację poszczególnych punktów programu szkolenia. Zaproponowana forma prowadzenia szkolenia odpowiada potrzebom Zamawiającego.

**b) 11-20 pkt**

Zaproponowana przez Wykonawcę koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych oraz harmonogram pozwalają na pełniejsze rozwinięcie programu szkolenia opracowanego przez Zamawiającego. Zaproponowany harmonogram realizacji szkolenia

pozwała na realizację punktów ujętych w programie w odpowiednim rytmie i czasie. Zaproponowane formy prowadzenia szkolenia są dostosowane do jego tematyki i w pełni odpowiadają potrzebom Zamawiającego.

### c) 21-30pkt

Zaproponowana przez Wykonawcę koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych oraz harmonogram zostały opracowane w sposób pozwalający na wyczerpującą realizację rozbudowanego przez Wykonawcę programu szkolenia. Wykonawca zaproponował adekwatne rozwinięcie przedmiotowych zagadnień w pełni akceptowane przez Zamawiającego. Program zawiera innowacyjne treści.

Harmonogram został dopasowany do treści programowych i w pełni odpowiada potrzebom Zamawiającego. Zaproponowane formy prowadzenia szkolenia są dostosowane do jego tematyki i obejmują metody aktywizujące (w trakcie szkolenia uczestnicy będą mieli możliwość wykorzystania wiedzy teoretycznej i praktycznej w rozwiązywaniu konkretnych sytuacji problemowych).

**Zamawiający dokona wyboru Wykonawcy, którego oferta odpowiada wszystkim wymaganiom przedstawionym w niniejszym zapytaniu i została oceniona jako najkorzystniejsza tj. uzyskała największą ilość punktów w oparciu o podane kryteria wyboru.**

## IX. INFORMACJE DOTYCZĄCE WYBORU WYKONAWCY

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

## X.DODATKOWE INFORMACJE

W przypadku dodatkowych pytań proszę o kontakt z p. Beatą Kruk, tel. 41 342 18 91, [woik19@kielce.uw.gov.pl](mailto:woik19@kielce.uw.gov.pl)

e-mail:

## XI.ZAŁĄCZNIKI

- 1) Wzór **FORMULARZA OFERTOWEGO** plus załączniki do Formularza
- 2) Projekt umowy dotyczącej szkolenia
- 3) Projekt umowy dotyczącej powierzenia przetwarzania danych osobowych
- 4) Klauzula RODO

DYREKTOR  
Wydziału Organizacji i Kadr  
  
Anna Krol

INSPEKTOR WOJEWÓDZKI  
  
Beata Kruk  
MARSZAŁKOWNIK  
Wydział Zarządzania Zasobami  
  
Aneta Szardyka