Kielce,2018.10.22

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](mailto:woa05@kielce.uw.gov.pl)

**ZAPYTANIE OFERTOWE do sprawy O.K.I.2402.15.2018**

na usługę przeprowadzenia szkolenia zamkniętego dla pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach na temat: *Efektywna obsługa klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zarządzanie stresem*

1. **ZAMAWIAJĄCY**

Skarb Państwa - Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach zaprasza do złożenia oferty na realizację szkolenia zamkniętego dla pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego.

1. **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1.Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na przeprowadzeniu szkolenia zamkniętego dla 50 pracowników Zamawiającego, podzielonych na dwie grupy szkoleniowe (realizacja szkolenia w dwóch terminach)

2. Tematyka szkolenia musi obejmować następujące zagadnienia:

* *Rola emocji w kontakcie z Klientem*
* *Komunikacja w obsłudze trudnego Klienta*
* *Znaczenie i rola przekazu werbalnego i niewerbalnego.*
* *Jak skutecznie komunikować się w sytuacji konfliktowej?*
* *Rozpoznawanie i przeciwdziałanie próbom manipulacji ze strony Klienta*
* *Asertywność w obsłudze Klienta*
* *Sposoby radzenia sobie z sytuacjami stresowymi w kontakcie bezpośrednim*

Szczegółowy program szkolenia opracowuje Wykonawca.

1. **MIEJSCE SZKOLENIA**

Kielce, siedziba Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach.

1. **TERMIN**

1. Termin realizacji szkolenia między 5 a 30 listopada 2018 r.

2. Liczba godzin nie może być mniejsza niż 7 godzin lekcyjnych dla każdej z grup.

3. Szkolenie powinno odbyć się w dzień roboczy.

1. **OBOWIĄZKI WYKONAWCY**

Do obowiązków Wykonawcy będzie należało:

pełne przygotowanie merytoryczne i metodologiczne szkoleniana temat: *Efektywna obsługa klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zarządzanie stresem*

1. przeprowadzenie szkolenia,
2. przygotowanie materiałów szkoleniowych zawierających szczegółowe i pełne informacje przekazane na szkoleniu(dopuszczalna wersja elektroniczna),
3. przeprowadzenie pre i post testów badających poziom wiedzy merytorycznej pracowników oraz ewaluację szkolenia przy pomocy arkusz AIOS i przedstawienie analizy Zamawiającemu,
4. przygotowanie certyfikatu (i kserokopii) 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.

1. **WYMAGANIA W STOSUNKU DO OFERT**

**Kompletna oferta** na realizację szkolenia musi 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 szkolenia,*

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

*Wykonawcę,*

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

*oraz*

*4/aktualne zaświadczenie o wpisie do Centralnej Ewidencji Informacji o Działalności Gospodarczej w formie wydruku ze strony internetowej CEDIG (w odniesieniu do podmiotów,, na które przepisy nakładają obowiązek uzyskania wpisu do tego rejestru) lub wydruk z KRS*

1. **MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT**

Oferta powinna być przesłana za pośrednictwem: poczty elektronicznej (na adres e-mail: [woa05@kielce.uw.gov.pl](mailto:woa05@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  **29 października 2018 r.**

1. **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. | Potencjał kadrowy | 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 **x100 x 30%,** gdzie:

W – wartość punktowa,

Cmin – najniższa cena spośród ofert ważnych,

Cb – cena oferty badanej,

100 –stały wskaźnik,

30% - procentowe znaczenie kryterium cena,

1. **Wymagania obejmujące potencjał kadrowy – max 40 pkt**
2. **warunek konieczny do spełnienia.**

Trener z wykształceniem min. wyższym magisterskim musi posiadać doświadczenie w przeprowadzeniu w okresie ostatnich dwóch lat ( tj. od.1.10.2016r. do 1.10.2018r. ) co najmniej 35 godzin szkoleniowych dla grupy co najmniej 10-osobowej, w temacie zgodnym z przedmiotem zamówienia.

Dopuszcza się realizację zamówienia przez więcej niż jednego trenera, o ile każdy z trenerów spełni ww. warunek konieczny dotyczący doświadczenia.

Prosimy o dołączenie CV trenera/trenerów z informacją nt. ich doświadczenia zawodowego.

1. **punkty za kryterium „Potencjał kadrowy”**

przy ocenie będzie brana pod uwagę liczba przeprowadzonych przez trenera godzin szkoleniowych w okresie ostatnich dwóch lat ( tj. od.1.10.2016r. do 1.10.2018r.) w temacie zgodnym z przedmiotem zamówienia ponad minimum w warunku koniecznym do spełnienia (tj. pkt 2.a.)

Zamawiający przyzna punkty dla trenera w następujący sposób:

* **35 godzin szkoleniowych- warunek konieczny do spełnienia**
* od 36 do 70 godzin szkoleniowych- 10 pkt
* od 71 do 105 godzin szkoleniowych - 15 pkt
* od 106 do 140 godzin szkoleniowych- 20 pkt
* od 141 do 175 godzin szkoleniowych- 25 pkt
* od 176 do 210 godzin szkoleniowych- 30 pkt
* od 211 do 245 godzin szkoleniowych- 35 pkt
* powyżej 246 godzin szkoleniowych- 40 pkt

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

1. **Program i harmonogram szkolenia - ocena zawartości merytorycznej zgodnej**

**z Zapytaniem ofertowym– max.30 pkt.:**

1. **warunek konieczny do spełnienia*.***

Zapewnienie realizacji programu, którego zakres tematyczny został określony w zapytaniu ofertowym przez Zamawiającego.

**b) 0-10 p**kt

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

**c) 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 pozwala 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) 21-30 pkt**

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 Zmawiającego.

Harmonogram został dopasowany do treść 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.

1. **INFORMACJE DOTYCZĄCE WYBORU WYKONAWCY**
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.
5. **DODATKOWE INFORMACJE**

W przypadku dodatkowych pytań proszę o kontakt z p. Małgorzatą Łukomską, tel. 41 342 17 47, e-mail: [woa05@kielce.uw.gov.pl](mailto:woa05@kielce.uw.gov.pl)

1. **ZAŁĄCZNIKI**
2. Wzór **FORMULARZA OFERTOWEGO** plus załączniki do Formularza
3. Projekt umowy