

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.2402.15.2022

na usługę przeprowadzenia jednodniowego szkolenia **online** dla ok. 35 pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach na temat: "**Skuteczna komunikacja w pracy, ze szczególnym uwzględnieniem klienta trudnego**".

### I. ZAMAWIAJĄCY

Skarb Państwa - Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach - Wydział Organizacji i Kadr zaprasza do złożenia oferty na realizację dwudniowego szkolenia online dla ok. 35 pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego na temat: "**Skuteczna komunikacja w pracy, ze szczególnym uwzględnieniem klienta trudnego**".

### II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Typologia trudnego klienta.
2. Zachowania prowokujące postawę „trudny klient”
3. Jakość obsługi klienta, jako narzędzie do budowania przewagi
4. Żelazne zasady obsługi klienta. metoda super.
5. Frontem do klienta, czyli rozmowa bezpośrednia.
6. Reagowanie na zastrzeżenia klientów.
7. Zachowania asertywne.
8. Nastawienie do obsługi klienta.
9. Jak sobie radzić ze stresem, którego źródłem jest klient?
10. Metody zwiększania satysfakcji klienta.
11. Komunikacja telefoniczna i mailowa w obsłudze klienta.

**Szczegółowy programy szkolenia opracowuje Wykonawca.**

### 12. MIEJSCE SZKOLENIA

online

### 13. TERMIN

Szkolenie jednodniowe, dla dwóch grup szkoleniowych po ok. 18 osób, powinno zostać przeprowadzone do 30.09.2022 r. (dokładny termin do uzgodnienia z Zamawiającym po wyborze oferty). Liczba godzin w każdym dniu nie może być mniejsza niż 6 godzin lekcyjnych (godzina lekcyjna - 45 minut).

### V. OBOWIĄZKI WYKONAWCY

Do obowiązków Wykonawcy będzie należało:

- 1) pełne przygotowanie merytoryczne i metodologiczne szkolenia na temat: "**Skuteczna komunikacja w pracy, ze szczególnym uwzględnieniem klienta trudnego**".
- 2) przeprowadzenie szkolenia,
- 3) przygotowanie materiałów szkoleniowych zawierających szczegółowe i pełne informacje przekazane na szkoleniach (dopuszczalna wersja elektroniczna),

- 4) przeprowadzenie pre i post testów badających poziom wiedzy merytorycznej pracowników oraz ewaluację szkolenia przy pomocy arkusz AIOS i przedstawienie analizy Zamawiającemu,  
 5) przygotowanie i przesłanie w wersji papierowej certyfikatu (i kserokopii) potwierdzającego odbycie szkolenia dla każdego uczestnika,  
**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 szkoleń 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 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, lub złożona na innym druku niż podane wzory zostanie odrzucona**

## VII. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT

Oferta powinna 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 do **30sierpnia 2022 r.**

## 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.	Potencjał kadrowy	30%	30 punktów
3.	Program – wartość merytoryczna	40%	40 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,

$C_{\min}$  – najniższa cena spośród ofert ważnych,

$C_b$  – cena oferty badanej,

100 – stały wskaźnik,

30% - procentowe znaczenie kryterium cena,

### 2) **Wymagania obejmujące potencjał kadrowy – max 30 pkt**

#### a) **warunek konieczny do spełnienia.**

Trener z wykształceniem min. wyższym magisterskim musi posiadać doświadczenie w przeprowadzeniu w okresie ostatnich trzech lat (tj.01.06.2019 r. do 31.05.2022r.) co najmniej 28 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.

**b) punkty za kryterium „Potencjał kadrowy”**

przy ocenie będzie brana pod uwagę liczba przeprowadzonych przez trenera godzin szkoleniowych w okresie ostatnich trzech lat (tj.01.06.2019 r. do 31.05.2022r.) w temacie zgodnym z przedmiotem zamówienia ponad minimum w warunku koniecznym do spełnienia (tj. pkt 2.a.)

**Pod uwagę zostaną wzięte wyłącznie godziny przeprowadzonych szkoleń. Wykłady i ćwiczenia na wyższych uczelniach nie będą uwzględnione.**

Zamawiający przyzna punkty dla trenera w następujący sposób:

- ✓ **28 godzin szkoleniowych- warunek konieczny do spełnienia**
- ✓ od 29 do 49 godzin szkoleniowych 10 pkt
- ✓ od 50 do 77 godzin szkoleniowych 15 pkt
- ✓ od 78 do 112 godzin szkoleniowych- 20 pkt
- ✓ od 113 do 154 godzin szkoleniowych 25 pkt
- ✓ powyżej 155 godzin szkoleniowych- 30 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) Program i harmonogram szkolenia - ocena zawartości merytorycznej zgodnej z Zapytaniem ofertowym- max 40 pkt.:**

**warunek konieczny do spełnienia.**

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

**a) 0-10 pkt**

Koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych oraz harmonogram szkolenia zostały opracowane poprawnie z uwzględnieniem właściwego rozkładu czasu przeznaczanego na realizację poszczególnych punktów programu szkolenia. Proponowany przez Wykonawcę program szkolenia jest zgodny z programem opracowanym przez Zamawiającego. Zaproponowana forma prowadzenia szkolenia odpowiada potrzebom Zamawiającego.

**b) 11-20 pkt**

Zaproponowana przez Wykonawcę koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych oraz harmonogram pozwalają na 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 pozwalają na pełniejsze rozwinięcie programu szkolenia opracowanego przez Zamawiającego. Dodatkowo program szkolenia został rozbudowany o treści, które są cennym uzupełnieniem programu opracowanego przez Zamawiającego.

Harmonogram szkolenia pozwoli na realizację punktów ujętych w programie w odpowiednim rytmie i czasie. Zaproponowane formy prowadzenia szkolenia są w pełni dostosowane do jego tematyki i obejmują metody aktywizujące.

**c) 31-40 pkt**

Zaproponowana przez Wykonawcę koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych oraz harmonogram zostały opracowane w sposób pozwalający na wyczerpującą realizację programu szkolenia. Wykonawca zaproponował rozwinięcie zagadnień oraz podał propozycję rozbudowy programu o treści, które są w pełni akceptowane przez Zamawiającego. Harmonogram został opracowany w sposób, który pozwoli w wyczerpujący sposób zrealizować program szkolenia. Zaproponowane formy prowadzenia szkolenia są w pełni dostosowane do jego tematyki i obejmują metody aktywizujące opisane w sposób wyczerpujący i w pełni dostosowane do tematyki i poszczególnych punktów programu szkolenia (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, e-mail: [woik19@kielce.uw.gov.pl](mailto:woik19@kielce.uw.gov.pl)

**XI. ZAŁĄCZNIKI**

- 1) Wzór **FORMULARZA OFERTOWEGO** plus załączniki do Formularza
- 2) Projekt umowy
- 3) Klauzula RODO

z up. DYREKTORA GENERALNEGO  
Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego  
w Kielcach  
*Anna Król*  
Dyrektor Wydziału Organizacji i Kadr

INSPEKTOR WOJEWÓDZKI  
*Beata Kruk*

KIEROWNIK  
Oddziału Zarządzania Zasobami  
*Lucyna Kucharska*