

Szanowni Państwo,

Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych, zwraca się z uprzejmą prośbą o przygotowanie oferty dwudniowego szkolenia warsztatowego dla pracowników z następującego zakresu tematycznego:

**„Techniki radzenia sobie z trudnym klientem w obsłudze projektów w ramach Funduszy Europejskich dla Mazowsza”**

1. **Cel szkolenia**: Zwiększenie efektywności obsługi klienta, umiejętność radzenia sobie z trudnymi sytuacjami oraz zarządzania emocjami w kontakcie z klientem.
2. **Zakres tematyczny szkolenia:**
   1. Trudny klient – charakterystyka typów osobowości klienta, z którymi pracujemy na co dzień – jak dostosować swoje zachowanie?
   2. Jak powstrzymać negatywne emocje?
   3. Techniki aktywnego słuchania.
   4. Techniki reagowania w trudnych sytuacjach oraz wywierania wpływu na emocje klienta.
   5. Trudne sytuacje z klientem – jak nie dopuszczać do ich powstawania?
   6. Skuteczne komunikowanie się drogą do porozumienia się z Klientem

* Reguły efektywnej komunikacji: jak się porozumieć, zakłócenia w komunikacji
* Zachowania zniechęcające i zachęcające do kontaktu
* Emocje, a komunikacja z Klientem – Łagodzenie konfliktów poprzez dystans emocjonalny – panowanie nad własnymi emocjami i wygaszanie negatywnych emocji Klienta
  1. Trudne sytuacje z Klientem, a asertywność
* Postawy Klienta – skuteczna reakcja – umiejętne podejmowanie decyzji
* Zasady asertywnej rozmowy
* Rozwiązywanie problemów i radzenie sobie z zastrzeżeniami i obiekcjami Klienta – asertywne techniki wyrażania własnej opinii
* Obsługa Klienta w sytuacjach konfliktowych
  1. Techniki wywierania wpływu, a koncentracja na Kliencie i osobiste zaangażowanie
* Komunikacja niewerbalna, jako wzmocnienie relacji z Klientem
* Sztuka zadawania pytań i aktywnego słuchania, jako narzędzie prowadzenia rozmowy
* Prezentowanie propozycji rozwiązania problemu Klienta
* Umiejętne wykorzystywanie technik skutecznej perswazji
* Strategie argumentowania
* Znaczenie i zastosowanie schematu rozmowy
  1. Typologia Klientów i taktyki rozmawiania z różnymi typami Klientów
* Spójność komunikacyjna z każdym Klientem – na czym polega?
* „Trudni” klienci – sposoby radzenia sobie z „trudnym” Klientem
* Budowanie więzi z Klientem mimo jego skarg i zażaleń
* Opanowanie skutecznych metod zapobiegania i radzenia sobie ze stresem w trakcie obsługi „trudnego” Klienta
* Czym może być stres w obsłudze Klienta?

1. **Metodyka prowadzenia szkolenia:** Warsztaty interaktywne, studia przypadków, symulacje sytuacji z klientami, dyskusje grupowe, gry edukacyjne.
2. **Sala szkoleniowa:**

Sala szkoleniowa w granicach m.st. Warszawy, ale nie dalej niż 10 km od Dworca Centralnego (licząc od Alei Jerozolimskich 54, 00-024 Warszawa  za pomocą portali umożliwiających pomiar odległości, tj. [www.google.pl](http://www.google.pl), [www.targeo.pl](http://www.targeo.pl) lub podobnych) dostosowana do prowadzenia szkolenia dla zaplanowanej grupy osób, tj.:

* z wyposażeniem (w tym rzutnik multimedialny, laptop, flipchart, ekran, itp.)
* serwis konferencyjny, kawowy, lunch (lunch dwudaniowy podany w sali restauracyjnej- poza salą szkoleniową).
* posiadająca oświetlenie naturalne (okna) oraz sztuczne
* posiadającej klimatyzację i ogrzewanie, nie dopuszcza się klimatyzatorów przenośnych

1. **Materiały szkoleniowe, certyfikaty i ocena szkolenia:**
   1. opracowanie i przygotowanie materiału dydaktycznego dla wszystkich uczestników szkolenia + 1 egzemplarz archiwalny dla Zamawiającego.
   2. przygotowanie i wręczenie uczestnikom ankiet oceniających szkolenie, przekazanie oryginałów ankiet Zamawiającemu.
   3. przygotowanie i wręczenie pracownikom dyplomów ukończenia szkolenia (certyfikatów) w formie papierowej oraz przesłanie kopii Zamawiającemu.
   4. przygotowanie raportu ewaluacyjnego ze szkolenia dla Zamawiającego.
   5. oznakowania wszystkich dokumentów odpowiednimi logotypami tj. strony tytułowej materiałów szkoleniowych, list obecności, zaświadczeń o uczestnictwie w szkoleniu (certyfikatów), raportów z ewaluacji szkoleń, ankiet, protokołu odbioru zgodnie z wymaganiami wskazanymi przez Zamawiającego.
   6. przygotowanie protokołu odbioru w formie papierowej zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
2. **Opis kryteriów oceny ofert**
3. Ocenie będą podlegały oferty ważne tj. oferty niepodlegające odrzuceniu ze względu na niespełnienie wymagań.
4. Oferta która wpłynie po terminie nie będzie rozpatrywana.
5. W celu zapewnienia porównywalności wszystkich ofert, Zamawiający zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z właściwymi Wykonawcami, w celu uzupełnienia lub doprecyzowania ofert.
6. Przy ocenie ofert Zamawiający będzie brał pod uwagę kryteria takie jak:

**Cena** **przeprowadzenia szkolenia** (wyliczona zgodnie ze wskazaniem Zamawiającego, tj. stawka za 1 osobę x liczba osób)-**waga 55% (max** **55 pkt);**

W kryterium cena maksymalna liczba punktów może wynosić 55, a liczba punktów przyznana danej ofercie zostanie obliczona według podanego poniżej wzoru i zaokrąglona do dwóch miejsc po przecinku.

**C=(Cmin/Cx) x 55**

gdzie :

C- liczba punktów przyznana badanej ofercie

Cmin - najniższa cena spośród ważnych ofert

Cx – cena badanej oferty wyliczona zgodnie ze wskazaniem Zamawiającego, tj. stawka za 1 osobę x liczba osób

**Doświadczenie trenera -** liczba przeprowadzonych szkoleń przez wskazanego trenera – **waga 45% (max 45 pkt)**

W kryterium doświadczenie trenera maksymalna liczba punktów może wynosić 45, a liczba punktów przyznana danej ofercie zostanie obliczona według podanego poniżej wzoru i zaokrąglona do dwóch miejsc po przecinku:

**D = (Dx/Dmax) x 45**

gdzie:

D – liczba punktów przyznana badanej ofercie

D max – najwyższa liczba punktów przyznana trenerowi spośród ważnych ofert

Dx - liczba punktów przyznana trenerowi wykazanemu w badanej ofercie

**Wykonawca może otrzymać maksymalnie 100 punktów liczonych jako suma punktów przyznanych w kryteriach: cena przeprowadzenia szkolenia i doświadczenie trenera.**

**Za najwyżej ocenioną zostanie uznana oferta, która uzyskała najwyższą liczbę punktów – sumę punktów przyznanych w kryteriach cena przeprowadzenia szkolenia i doświadczenie trenera w oparciu o podane w niniejszym zapytaniu ofertowym kryteria oceny ofert.**

Jeżeli dwie lub więcej ofert uzyska taką samą liczbę punktów Zamawiający za najwyżej ocenioną uzna ofertę, która zawiera najniższą cenę (która uzyskała najwięcej punktów w kryterium: cena przeprowadzenia szkolenia.

1. **Warunki udziału w postępowaniu:**

Zapewnienie eksperta (praktyka) spełniającego poniższe warunki:

* wykształcenie wyższe
* minimum 3 -  letnie, udokumentowane doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu obsługi klienta, tj. prowadzenie osobiście jako trener w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej 50 szkoleń z zakresu pracy z trudnym klientem dla co najmniej 10 osobowych grup uczestników.

1. **Dokumenty potwierdzające spełnienie warunków udziału w postępowaniu:**

Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia: 1 osoba ekspert praktyk posiadający minimum 3 -  letnie, udokumentowane doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu obsługi klienta, tj. prowadzenie osobiście jako trener w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej 50 szkoleń z zakresu pracy z trudnym klientem dla co najmniej 10 osobowych grup uczestników.

Proszę o wypełnienie załączonej tabeli - załączniki nr 1

**Planowana liczba osób:  57 osób. Minimalna liczba uczestników zagwarantowana przez Zamawiającego wynosi 47 osób.**

**Czas trwania szkolenia: Trzy szkolenia dwudniowe (3 grupy szkoleniowe x 2 dni) (Program szkolenia powinien obejmować co najmniej 8 godzin szkoleniowych, z trzema przerwami; godzina szkoleniowa = 45 min), czyli łącznie 6 dni szkoleniowych.**

Terminy szkoleń: **październik-listopad 2024 r.**

Proszę o przesłanie oferty mailem na adres: **wkrszkolenia@mazowia.eu** do dnia **3 października 2024 r. z dopiskiem w tytule wiadomości: „Trudny klient”.**

**Dodatkowe informacje**

* Szkolenie jest finansowane w całości ze środków publicznych, stanowi element kształcenia zawodowego.
* Cena powinna obejmować wykonanie wszystkich czynności związanych z realizacją przedmiotu umowy, a w szczególności: wynagrodzenia oraz inne opłaty nie wymienione, a które mogą wystąpić przy realizacji przedmiotu umowy, zysk, narzuty, ewentualne upusty, podatki oraz pozostałe składniki cenotwórcze.
* Z tytułu udzielenia odpowiedzi na zadane w niniejszym dokumencie pytania, Wykonawcy nie przysługuje żadne wynagrodzenie. Przesłanie oferty (wraz z załącznikami) nie jest jednoznaczne z otrzymaniem zamówienia na przeprowadzenie szkolenia.
* **Proszę o określenie w ofercie jednostkowego kosztu udziału w szkoleniu** (na 1 uczestnika) oraz **łącznego kosztu szkolenia**. Ostateczna kwota wynagrodzenia Wykonawcy będzie zależeć od rzeczywistej liczby uczestników szkolenia, przez co należy rozumieć liczbę uczestników przesłanych mailem w formie listy na 3 dni robocze przed planowanym terminem szkolenia.