Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego

**Opis przedmiotu zamówienia**

1. **Informacje ogólne**
2. Przedmiotem zamówienia jest: **Przeprowadzenie szkoleń o tematyce: Sprzedaż produktów i usług w NGO - wraz z zapewnieniem cateringu.**
3. Niniejsze zamówienie jest realizowane w ramach projektu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej „Akademia NGO – dobre prawo dla integracji” - w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027
4. Obowiązującą formą wynagrodzenia jest wynagrodzenie ryczałtowe. W związku z tym cena oferty musi zawierać wszystkie koszty niezbędne do zrealizowania zamówienia. Wykonawca ponosić będzie skutki wynikające z nieuwzględnienia okoliczności, które mogą wpłynąć na cenę zamówienia. W związku z tym od Wykonawcy wymagane jest bardzo szczegółowe zapoznanie się z przedmiotem zamówienia, które umożliwi zrealizowanie przedmiotu zamówienia w sposób należyty i prawidłowe jego ukończenie, a także sprawdzenie warunków wykonania zamówienia i skalkulowania ceny oferty/ofert z należytą starannością. Niedoszacowanie, pominięcie oraz brak rozpoznania zakresu jakiejkolwiek części przedmiotu zamówienia nie może być podstawą do żądania zmiany wynagrodzenia ryczałtowego.
5. Sporządzona oferta/oferty musi/muszą być zgodna z przedmiotem zamówienia.
6. **Kod wspólnego słownika zamówień (CPV):**

80500000-9 Usługi szkoleniowe

80510000-2 Usługi szkolenia specjalistycznego

5511000-5 Usługi bufetowe oraz usługi kawiarniane dla ograniczonej grupy klientów

1. **Wymagania i warunki zamówienia.**
2. Minimalny Zakres tematyczny szkoleń: **Sprzedaż produktów i usług w NGO**

Minimalny zakres tematyczny:

1. aspekty prawne sprzedaży produktów i usług w organizacji pozarządowej
2. zasady sprzedaży online /prowadzenia sklepu internetowego i wymagane regulaminy w sprzedaży
3. psychologia sprzedaży – analiza i autoanaliza: analiza SWOT, analiza stanu faktycznego możliwości sprzedaży,
4. budowanie relacji z klientem – techniki, jak przekonać klienta do swojej marki, stosowanie
5. podstawy marketingu społecznego, stosowanie modeli sprzedaży jak np. lejek sprzedażowy
6. kluczowe kompetencje w sprzedaży: techniki sprzedaży bezpośredniej, techniki sprzedaży pośredniej,
7. komunikacja, rozwiązywanie problemów i design thinking w sprzedaży
8. rodzaje transakcji: transakcje wiązane, transakcje kompensacyjne, transakcje towarowe i nietowarowe
9. negocjacje sprzedażowe i zakupowe: rodzaje negocjacji, techniki negocjacji, podstawowy arkusz poprzedzający negocjacje
10. podstawy zawierania umów, obsługa posprzedażowa – produktowa i reklamacyjna (gwarancja i rękojmia)
11. możliwości odzyskiwania należności w świetle polskich przepisów prawnych
12. Godzina szkoleniowa rozumiana jest jako 60 minut.
13. Uczestników szkolenia oraz miejsca szkoleń/sale zapewnia Zamawiający.
14. Grupę szkoleniową stanowią członkowie, pracownicy, wolontariusze lub współpracownicy organizacji pozarządowych.
15. Ostateczna liczba uczestników szkolenia zostanie przekazana przez Zamawiającego Wykonawcy najpóźniej 3 dni przed jego terminem realizacji.
16. Wzór listy obecności ze szkolenia zostanie przekazany Wykonawcy przez Zamawiającego po podpisaniu umowy.
17. Pozostałe wymagania względem Wykonawcy
18. Przy realizacji zamówienia należy przestrzegać zasad dotyczących promocji projektów, zgodnie z aktualnymi wytycznymi: „Podręcznika wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2021-2027 w zakresie informacji i promocji <https://www.funduszeeuropejskie.gov.pl/media/149036/podrecznik_marzec.pdf> . Wykonawca jest zobowiązany do oznaczania wszystkich dokumentów związanych ze szkoleniami tj. materiałów szkoleniowych, certyfikatów potwierdzających uczestnictwo w szkoleniu, ankiet.
19. Wykonawca odpowiada za realizację szkoleń i opracowanie materiałów dla uczestników szkolenia, przeprowadzenie testów wiedzy pre- i post- oraz certyfikowanie uczestnika szkolenia.
20. Wykonawca odpowiada za zapewnienie sprzętu niezbędnego do przeprowadzania szkolenia min. projektor, laptop.
21. Wykonawca przedłoży Zamawiającemu następujące dokumenty - najpóźniej do 5 dni po terminie realizacji szkolenia:

* listy obecności, wymiar godzin, temat zajęć, imienny wykaz osób, które ukończyły szkolenie; - kserokopie zaświadczeń ukończenia szkolenia wraz z potwierdzeniami odbioru przez uczestników (bądź certyfikatów – jeśli dotyczy);
* dokumentację fotograficzną z przeprowadzonego szkolenia zawierającą   
  min. 5 zdjęć w formie cyfrowej.

e) Informacja o grupie docelowej: zarząd, członkowie, pracownicy, współpracownicy lub wolontariusze organizacji pozarządowych.

1. **Wymagania dot. Zapewnienia cateringu podczas szkoleń**
2. Wymagania dotyczące obiadu:
3. Wykonawca w ramach zamówienia będzie zobowiązany do zapewnienia przerw obiadowych dla uczestników szkolenia zgodnie z minimalnymi wymaganiami i do wysokości maksymalnych stawek określonych w [Zestawieniu standardu i cen rynkowych dla programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027](https://www.funduszeeuropejskie.gov.pl/media/121045/ZestawieniestandarduicenFERS.pdf)[[1]](#footnote-1), w szczególności do dostarczenia wraz z wniesieniem pod wskazany przez Zamawiającego adres szkolenia posiłków rozumianych jako zestaw złożony z obiadu (pierwsze i drugie danie) wraz z wodą gazowaną i niegazowaną w szklanych butelkach,
4. W przypadku uczestnictwa w szkoleniach osób ze specjalnymi potrzebami żywieniowymi Wykonawca będzie zobowiązany do zapewnienia posiłków wegetariańskich, wegańskich, bezglutenowych itd.
5. O uczestnictwie osób ze specjalnymi potrzebami Zamawiający powiadomi Wykonawcę nie później niż 3 dni przed danym szkoleniem,
6. Jedzenie i napoje będą serwowane są w naczyniach wielorazowego użytku, do ponownego wykorzystania, np. szklanych lub ceramicznych; nie jest dozwolone używanie plastikowych naczyń lub sztućców;
7. Wymagania dotyczące przerw kawowych:
8. Wykonawca w ramach zamówienia będzie zobowiązany do zapewnienia przerw kawowych dla uczestników szkolenia zgodnie z minimalnymi wymaganiami i do wysokości maksymalnych stawek określonych dla przerw kawowych ciągłych, o których mowa w [Zestawieniu standardu i cen rynkowych dla programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027](https://www.funduszeeuropejskie.gov.pl/media/121045/ZestawieniestandarduicenFERS.pdf)[[2]](#footnote-2),
9. W przypadku uczestnictwa w szkoleniach osób ze specjalnymi potrzebami żywieniowymi Wykonawca będzie zobowiązany do zapewnienia przekąsek uwzględniających takowe potrzeby a także zamienników w tym m.in.: mleko bez laktozy, mleko roślinne, zamienniki cukru
10. O uczestnictwie osób ze specjalnymi potrzebami Zamawiający powiadomi Wykonawcę nie później niż 3 dni przed danym szkoleniem,
11. W ramach przerw kawowych Wykonawca zapewni:

* Przerwy kawowe w każdym dniu szkolenia w sposób ciągły - do 8h w danym dniu.
* kawę rozpuszczalną i sypaną, herbatę min. 3 rodzaje np. czarną, zieloną, owocową, wodę gazowaną i niegazowaną w szklanych butelkach, mleko, cukier lub jego zamiennik, cytrynę, drobne słone i słodkie przekąski np. paluszki, kruche ciastka, ciasto
* m.in. warnik do wody lub czajnik bezprzewodowy,
* serwowanie przekąsek słonych i słodkich, mleka itd. w naczyniach wielorazowego użytku do ponownego wykorzystania, np. szklanych lub ceramicznych,
* zapewnienie filiżanek, talerzyków, łyżeczek wielorazowego użytku do ponownego wykorzystania, serwetek papierowych

1. **Zakres objęty specyfikacją:**

**Przeprowadzenie szkoleń o tematyce: Sprzedaż produktów i usług w NGO wraz z zapewnieniem cateringu.**

1. Temat szkolenia: *Sprzedaż produktów i usług w NGO*

Minimalny zakres tematyczny szkoleń jest określony w rozdziale III pkt.1 OPZ

**Ważne!:** **W miejscowości Koziegłowy zakres tematyczny powinien być dostosowanych głównie pod sprzedaż produktów rękodzieła oraz spożywczych.**

1. Zamawiający zakłada przeprowadzenie jednego jednodniowego szkolenia -dla jednej grupy i drugiego dwudniowego szkolenia (16h) dla drugiej grupy
2. W sumie 2 grupy
3. Ilość godzin szkoleniowych w sumie: 24
4. Ilość osób w grupach szkoleniowych:

* Ilość osób w jednej grupie szkoleniowej (8h): min.4, max 6
* Ilość osób w drugiej grupie szkoleniowej (16 h): min.5, max. 8

1. Miejsca jednego szkolenia jednodniowego: Koziegłowy
2. Miejsce jednego szkolenia dwudniowego: Katowice
3. Termin realizacji: 15.01.2026 – 31.03.2026 r.

1. <https://www.funduszeeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/zestawienie-standardu-i-cen-rynkowych-dla-programu-fundusze-europejskie-dla-rozwoju-spolecznego-2021-2027/> [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://www.funduszeeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/zestawienie-standardu-i-cen-rynkowych-dla-programu-fundusze-europejskie-dla-rozwoju-spolecznego-2021-2027/> [↑](#footnote-ref-2)