

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Oddziału ZUS w Krakowie.

I. Temat szkolenia: Efektywna obsługa klientów w sytuacjach trudnych i konfliktowych

II. Cel szkolenia

Celem szkolenia jest zwiększenie umiejętności skutecznej komunikacji w procesie obsługi klientów z uwzględnieniem sytuacji trudnych, konfliktowych. Poznanie metod radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem oraz wpływu komunikacji na rzetelność obsługi klienta. Poznanie barier i błędów w komunikowaniu się z klientem.

III. Ilość pracowników do przeszkolenia

Przewidywana ilość osób do przeszkolenia – max. 134, nie mniej niż 124, w 9 grupach szkoleniowych (od 13 do 16 osób w grupie). Szkolenie dla każdej grupy obejmuje 16 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna – 45 minut), tj. 2 dni robocze, dzień po dniu. Zajęcia trwają w godzinach od 8.00 do 15.00 każdego dnia (z trzema przerwami, dwie przerwy kawowe po 10 minut i jedna przerwa obiadowa 40 minut).

IV. Termin realizacji szkolenia

Termin realizacji szkolenia wrzesień do listopad 2024r. Szczegółowe terminy zostaną ustalone pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. Szkolenia odbywać się będą od wtorku do piątku. W jednym terminie może być realizowane szkolenie tylko dla jednej grupy.

V. Miejsce szkolenia

Profesjonalna sala szkoleniowa / konferencyjna z pełnym zapleczem multimedialnym w hotelu trzy gwiazdkowym usytuowanym w odległości max. 5 km, licząc od Rynku Głównego w Krakowie w linii prostej.

Sala szkoleniowa klimatyzowana z dostępem do światła dziennego, usytuowana najniżej na parterze, wyposażona w flipchart z markerami i projektor. Wielkość sali szkoleniowej ma zapewnić swobodne wykonywanie przez uczestników ćwiczeń praktycznych.

VI. Koszty szkolenia

Wykonawca powinien w ofercie skalkulować wszelkie koszty jakie poniesie w związku z wykonywaniem przedmiotu zamówienia w szczególności:

- przeprowadzenie szkolenia z należytą starannością i rzetelnością, wykorzystując cały zasób posiadanej wiedzy oraz swoje doświadczenie,
- wynagrodzenie, dojazd, wyżywienie i nocleg trenerów,
- wynajem sali szkoleniowej,
- materiały szkoleniowe, każdy uczestnik w dniu rozpoczęcia szkolenia otrzyma materiały szkoleniowe w formie papierowe,
- przygotowanie dla wszystkich uczestników pre-testów i post-testów,
- przygotowanie listy obecności oraz dla wszystkich uczestników szkolenia „Ankiety oceny szkolenia”, wzór zostanie przekazany przez Zamawiającego,

- sporządzenie imiennych certyfikatów zawierających imię i nazwisko uczestnika, termin szkolenia, nazwę szkolenia i przekazania wszystkim uczestnikom szkolenia w oryginale oraz Zamawiającemu w postaci kopii,
- sporządzenie i przekazanie Zamawiającemu raportu poszkoleniowego po każdej grupie szkoleniowej uwzględniający wyniki ankiety oceny szkolenia oraz zawierający wskazania dalszych potrzeb szkoleniowych,
- serwis kawowy i obiad dwudaniowy dla wszystkich uczestników każdego dnia szkolenia podany w sali restauracyjnej znajdującej się obok sali szkoleniowej.

Serwis kawowy:

- ciastka (typu delicje, markizy, wafelki – łącznie 200 g/os./ 1 dzień szkolenia)
- herbata, kawa (jako dodatek cukier, mleczko, cytryna),
- woda mineralna – 0,5 l na osobę (gazowana i niegazowana), serwetki

Obiad:

- Zupa – porcja nie może być mniejsza niż 350 ml.
- Drugie danie:
 - łączna gramatura dania musi wynosić min. 500 g,
 - podstawowy element dania (np. mięso lub filet z ryby) musi wynosić min. 170 g,
 - wypełnienie (np. ziemniaki, frytki, kasze, ryż, makarony) musi wynosić min. 200 g,
 - surówki, sałatki, warzywa gotowane musi wynosić min. 130 g,
 - napoje serwowane do posiłków obiadowych muszą wynosić min. 200 ml,

VII. Termin płatności

30 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT.

VIII. Organizacja szkolenia

- liczebność jednej grupy szkoleniowej: 13-16 osób,
- czas trwania szkolenia dla jednej grupy: 16 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna – 45 minut),
- program szkolenia dostosowany do potrzeb pracowników ZUS,
- Wykonawca zapewni dla każdego uczestnika materiały szkoleniowe w formie papierowej,
- Wykonawca na 5 dni przed rozpoczęciem pierwszej grupy szkoleniowej dostarczy Zamawiającemu (w formie elektronicznej) materiały szkoleniowe oraz pre-testy do wglądu i akceptacji,
- Wykonawca przeprowadzi pre-testy i post-testy,
- Zamawiający przekaże Wykonawcy własne „Ankiety oceny szkolenia” i listę obecności. Wykonawca przeprowadzi ankiety i po szkoleniu niezwłocznie przekaże wraz z listą obecności Zamawiającemu,
- Wykonawca przekaże Zamawiającemu pre-testy i post-testy, raport poszkoleniowy po każdej grupie szkoleniowej uwzględniający wyniki ankiety oceny szkolenia i zawierający wskazania dalszych potrzeb szkoleniowych oraz kopie certyfikatów.
- Po zakończeniu realizacji szkolenia w danym miesiącu Zamawiający i Wykonawca podpiszą protokół z wykonania szkolenia. Protokół będzie podpisany przez przedstawicieli Zamawiającego oraz osoby uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy. Protokół ten będzie stanowił podstawę do uruchomienia procedur związanych z realizacją zapłaty faktury za szkolenie.