OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA - CZĘŚĆ III

Obsługa Trudnego Klienta – szkolenie dla pracowników sekretariatu

ODBIORCA : Zakład Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Rzeszowie
35-075 Rzeszów, Al. J. Piłsudskiego 12

I. CELE SZKOLENIA

1. Celem szkolenia jest uświadomienie i rozwinięcie umiejętności zawiązanych ze sposobami postępowania w sytuacjach jakie mogą pojawić się w procesie obsługi klienta w pracy w sekretariacie.
2. Uczestnicy szkolenia zdobędą i udoskonalą umiejętności konstruktywnego zachowania się w trudnych sytuacjach interpersonalnych.
3. W ramach szkolenia uczestnicy poznają skuteczne formy komunikowania się, czyli nawiązywania kontaktu z klientem oraz zasady budowania porozumienia.

II. ZAKRES SZKOLENIA

Zakres szkolenia winien obejmować m. in. następujące zagadnienia:

a) typologia trudnego klienta,
b) rola emocji i nastawienie w kontakcie z klientem,
c) komunikacja w obsłudze trudnego klienta,
d) reagowanie na zastrzeżenia klientów,
e) asertywność, czyli umiejętność bronienia swoich praw w kontakcie z klientem,
f) sposoby radzenia sobie z sytuacjami stresowymi w kontakcie bezpośrednim oraz telefonicznym z klientem.

III. WYMAGANIA W ZAKRESIE ORGANIZACJI SZKOLENIA

1. Wykonawca zobowiązany jest zorganizować i przeprowadzić szkolenie w języku polskim.
2. Wykonawca opracuje program szkolenia dostosowany do potrzeb pracowników, który zrealizuje cele szkolenia i poruszy zagadnienia wymienione w pkt II.
3. Przedmiotowy program szkolenia Wykonawca zobowiązany jest przekazać Odbiorcy, najpóźniej na 3 dni robocze przed rozpoczęciem szkolenia. Program szkolenia powinien być zgodny z zapisami opisu przedmiotu zamówienia.
4. Szkolenie powinno być przeprowadzone w formie:

1) **warsztatowej: 80 % czasu szkolenia – poprzez ćwiczenia aktywizujące uczestników** np.:
   a) **odgrywanie ról** – bazujące na problemach i trudnościach z którymi borykają się uczestnicy szkolenia,
   b) **rozwiązywanie realnych problemów** – uczestnicy wspólnie rozwiązują realny problem z pracy, w oparciu o narzędzia i wzorce dostarczone na warsztacie,
   c) **metafory, analogie, historie** – inspirujące zdjęcia, opowiadania, anegdoty motywujące uczestników do działania i zmiany sposobów myślenia,
   d) **modelowanie zachowania** – trener pokazuje technikę na forum, a następnie uczestnicy ćwiczą ją w podgrupach,
   e) **dyskusje** – umożliwiające spojrzenie na temat z wielu perspektyw i odwołujące się do doświadczeń uczestników, jak również pozwalające na dojście do kluczowych wniosków,
   f) **ćwiczenia grupowe** – angażujące uczestników do współdziałania w konkretnym celu, pozwalające na doświadczanie, eksperymentowanie i wspólne wyciąganie wniosków,
   g) **kwestionariusze** – umożliwiające samoocenę kompetencji w różnych obszarach.
   h) **ćwiczenia z użyciem kamery** – uczestnicy są nagrywani w trakcie ćwiczenia umiejętności, a następnie oglądają siebie i otrzymują informację zwrotną,
   i) **case study** – analizowanie realnego lub fikcyjnego przypadku, pozwalającego na głębsze zrozumienie tematu;
2) **prezentacja treści teoretycznych - 20 % czasu szkolenia**– wykład w którym prowadzący naprowadza uczestników na temat szkolenia.

IV. REALIZACJA SZKOLENIA

1. **Szkolenie zostanie przeprowadzone dla maksymalnie 9 osób w 1 grupie szkoleniowej.**
2. Szkolenie zostanie zrealizowane jako szkolenie zamknięte, obejmujące 2 dni szkoleniowe (16 godzin dydaktycznych, po 8 godzin dziennie). Zajęcia będą realizowane w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach między 8.00 - 17.00.
3. Szkolenie zostanie przeprowadzone w Centrum Szkolenia ZUS w Zakopanem przy ul. Smrekowej 22 w dostępnym terminie. Informuje się, że Odbiorca dysponuje terminem: **16-17.11.2017 r.** w którym możliwe będzie zrealizowanie szkolenia w Centrum Szkolenia ZUS w Zakopanem.
4. W przypadku wystąpienia po stronie Wykonawcy lub Odbiorcy okoliczności wykluczających możliwość realizacji szkolenia w w/w proponowanym terminie,

Wykonawca i Odbiorca dołożą starań, by wyznaczyć inny termin, obustronnie dogodny, przy czym **końcowy termin realizacji szkolenia nie może być późniejszy niż 29.12.2017r.**

5. Szkolenie zostanie przeprowadzone przez dedykowanego trenera lub trenerów wskazanego/ych w ofercie Wykonawcy.
6. Wykonawca podczas realizacji przedmiotu zamówienia może za zgodą Odbiorcy zmienić osobę realizującą szkolenie tj. trenera wg poniższych zasad:
   1) zmiana trenera (na innego niż wykazany w ofercie) wiąże się z koniecznością przedstawienia przez Wykonawcę wykazu osób, które będą uczestniczyć w wykonaniu zamówienia (wg wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do opisu przedmiotu zamówienia dalej opz);
   2) w przypadku zmiany dotychczasowego trenera na nowego powinien on mieć doświadczenie nie niższe niż dotychczasowy trener, natomiast w przypadku dodania kolejnego trenera powinien on mieć doświadczenie nie niższe niż średnia doświadczenia trenerów wykazanych w złożonej ofercie;
   3) powyższa zmiana dopuszczalna będzie na każdym etapie realizacji przedmiotu zamówienia z zastrzeżeniem, iż zmiana nie może powodować zakłóceń w ciągłości realizacji przedmiotu zamówienia.

V. OBOWIĄZKI WYKONAWCY

1. Trener dedykowany do realizacji przedmiotowego szkolenia, wskazany w ofercie Wykonawcy, przed rozpoczęciem szkolenia przeprowadzi konsultacje telefoniczne z Odbiorcą, celem zapoznania się ze specyfiką pracy Oddziału ZUS w Rzeszowie.
2. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania materiałów szkoleniowych w języku polskim w formie papierowej. Materiały powinny zostać zbindowane lub w inny trwały sposób połączone, Materiały szkoleniowe w wyżej wymienionej postaci powinien otrzymać każdy uczestnik szkolenia.

   Materiały powinny zawierać m.in.:
   1) program szkolenia;
   2) teoretyczne wprowadzenie w poszczególne zagadnienia;
   3) materiały ćwiczeniowo – warsztatowe dla uczestników szkolenia.
3. Wykonawca przed rozpoczęciem szkolenia prześle wzór materiałów szkoleniowych do Odbiorcy w celu ich weryfikacji i akceptacji.
4. Wykonawca sporządzi indywidualne dla każdego uczestnika szkolenia zaświadczenie potwierdzające ukończenie szkolenia i przekaże je w oryginale uczestnikom w dniu zakończenia szkolenia.

5. Wykonawca będzie zobowiązany w każdym dniu szkolenia przedkładać do podpisu uczestnikom listę obecności, której wzór stanowi załącznik nr 3 do umowy.
6. Uczestnicy szkolenia będą wypełniali po zakończeniu szkolenia „Ankietę oceny szkolenia" (wg wzoru stanowiącego załącznik nr 6 do umowy) dotyczącą jakości przeprowadzonego szkolenia.
7. Wykonawca bezpośrednio po wykonaniu usługi (ale nie później niż w ciągu 2 tygodni od wykonania usługi) opracuje raport poszkoleniowy określający wnioski odnoszące się do dalszego rozwoju merytorycznego uczestników i ich umiejętności i przekaże Odbiorcy.
8. Po przeprowadzeniu szkolenia, Wykonawca sporządzi protokół przeprowadzenia szkolenia (wg wzoru stanowiącego załącznik nr 4 do umowy). Odbiorca podpisze protokół, bądź zgłosi zastrzeżenia w terminie 7 dni roboczych od daty jego otrzymania od Wykonawcy.
9. Protokół, o którym mowa w pkt 8, zostanie podpisany przez przedstawicieli Wykonawcy i Odbiorcy.
10. Podpisany protokół będzie podstawą wystawienia faktury za zrealizowane szkolenie.

VI. CENA OFERTY (KOSZTY SZKOLENIA)

1. Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić w cenie oferty wszystkie koszty związane z organizacją szkolenia, w tym w szczególności koszty wynagrodzenia, wyżywienia, przejazdu i noclegów trenera (trenerów), materiałów szkoleniowych.
2. Wykonawca zapewni papier do flipchart, mazaki – niezbędne do przeprowadzenia szkolenia.
3. Koszty sali szkoleniowej oraz wyżywienia i noclegów uczestników szkolenia pokrywa Odbiorca.

VII. WYMAGANIA DOTYCZĄCE TRENERÓW PROWADZĄCYCH SZKOLENIA

1. Wykonawca zobowiązany jest skierować do realizacji zamówienia trenera (trenerów), który/rzy będzie (będą) uczestniczył (uczestniczyć) w wykonaniu zamówienia posiadającego/cych wykształcenie wyższe psychologiczne lub socjologiczne **lub pedagogiczne**.
2. Wykonawca w okresie realizacji umowy na każde żądanie Odbiorcy zobowiązany jest do przedłożenia kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę lub trenera dyplomu ukończenia przez trenera skierowanego do realizacji zamówienia wyższych studiów psychologicznych lub socjologicznych **lub pedagogicznych**.