Załącznik nr 1 do Ogłoszenia

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Część 1: przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla kadry kierowniczej

1) Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla kadry kierowniczej w następującym zakresie tematycznym: „**Zarządzanie energią i organizacja czasu jako sposoby zwiększenia efektywności**”

2) Program szkolenia winien zawierać co najmniej moduły:
   - Priorytety zadań, zadania ważne i pilne
   - Narzędzia i techniki planowania i organizowania czasu
   - Sposoby zarządzania energią i ich praktyczne wykorzystanie w pracy
   - Metody samoorganizacji - sposoby oszczędności czasu i energii
   - Moje mocne i słabe strony w zarządzaniu czasem - bariery osobiste w zarządzaniu czasem
   - Planowanie, czyli kontrola nad wydarzeniami. Jak skutecznie planować krótko i długoterminowo.

3) Celem szkolenia jest zwiększenie efektywności realizacji zadań. Uświadomienie uczestnikom wiedzy dotyczącej obszaru planowania. Pokazanie korzyści z pracy harmonogramowej. Wdrożenie sposobów oszczędności czasu i energii. Nabycie umiejętności określania priorytetów.

4) Szkoleniem zostanie objętych ok. 69 pracowników Oddziału ZUS, podzielonych na 7 grup. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmniejszenia ilości grup do 6.

5) Szkolenie zostanie przeprowadzone w **październiku** br.:

   - w siedzibie Oddziału ZUS w Płocku, al. Jachowicza 1 lub al. Piłsudskiego 2b, - 3 grupy lub 2 grupy
   - w siedzibie Inspektoratu ZUS w Ostrołęce, ul. dr A. Kuklińskiego 3, – 2 grupy
   - w siedzibie Inspektoratu ZUS w Ciechanowie, ul. Rzeczkowska 8, – 2 grupy

Część 2: przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą klienta

1) Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą klienta w następującym zakresie tematycznym: „**Czynniki wpływające na satysfakcję i zadowolenie klientów**”

2) Program szkolenia winien zawierać co najmniej moduły:
   - Typy i zachowania klientów
   - Obsługa klienta oparta na standardach firmowych i osobistych
   - Sposoby prowadzenia efektywnej rozmowy
   - Stanowczo i uprzejmie – podstawowe zasady asertywnej komunikacji.
   - Sytuacje kryzysowe – alternatywa dla niezadowolonych klientów
   - Jak mierzyć i zarządzać satysfakcją klienta – metody badania satysfakcji klientów

3) Celem szkolenia jest zwiększenie kompetencji w zakresie komunikacji interpersonalnej, zapoznanie się z typami klientów. Poznanie dopasowanych do typu klienta sposobów obsługi. Zdobycie umiejętność budowania wizerunku firmy oraz uzyskanie wiedzy jak zarządzać emocjami, jak radzić sobie w kłopotliwych sytuacjach oraz jak asertywnie reagować na manipulacje.

4) Szkoleniem zostanie objętych ok 100 pracowników Oddziału ZUS, podzielonych na 8 grup.

5) Szkolenie zostanie przeprowadzone **w maju** br.:

   - w siedzibie Oddziału ZUS w Płocku, al. Jachowicza 1 lub al. Piłsudskiego 2b, – 3 grupy
   - w siedzibie Inspektoratu ZUS w Ostrołęce, ul. dr A. Kuklińskiego 3, – 2 grupy
   - w siedzibie Inspektoratu ZUS w Ciechanowie, ul. Rzeczkowska 8, – 3 grupy

Część 3: przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą klienta

1) Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą klienta w następującym zakresie tematycznym: „**Obsługa klienta z niepełnosprawnością**”.

2) Program szkolenia winien zawierać co najmniej moduły:
   - Zrozumienie kwestii niepełnosprawności - kim jest osoba z niepełnosprawnością, jakie są rodzaje niepełnosprawności, jakie stereotypy kształtują naszą postawę wobec osób z niepełnosprawnością
   - Niepełnosprawny klient - uświadomienie różnic w obsłudze klienta wynikających z jego niepełnosprawności, trudności, jakich mogą doświadczać osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności podczas wizyty w placówce ZUS, sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach podczas obsługi klienta z niepełnosprawnością w zależności od rodzaju i jej stopnia
   - Jak pomagać klientowi z niepełnosprawnością - zrozumienie potrzeby profesjonalnej pomocy, techniki wsparcia i pomocy osób z niepełnosprawnością
   - Asertywność wobec osób z niepełnosprawnością
   - Komunikacja i savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnością - poznanie zasad profesjonalnej komunikacji i reguł grzeczności, jakie należy przestrzegać podczas obsługi osób z niepełnosprawnością uwzględniających rodzaj i stopień niepełnosprawności.

3) Celem szkolenia jest zwiększenie jakości obsługi klienta poprzez uwrażliwienie na indywidualne potrzeby wynikające z rodzaju niepełnosprawności oraz rozwój umiejętności komunikacji, reagowania w różnych sytuacjach w kontakcie z klientem z niepełnosprawnością. Uświadomienie różnic w obsłudze klienta wynikających z jego niepełnosprawności. Przełamanie obaw oraz mentalnych trudności w bezpośrednim kontakcie z osobą niepełnosprawną.

4) Szkoleniem zostanie objętych 30 pracowników Oddziału ZUS, podzielonych na 2 grupy.

5) Szkolenie zostanie przeprowadzone w **listopadzie** br.:

   - w siedzibie Oddziału ZUS w Płocku, al. Jachowicza 1 lub al. Piłsudskiego 2b, – 1 grupa
   - w siedzibie Inspektoratu ZUS w Ciechanowie, ul. Rzeczkowska 8, -1 grupa

Warunki realizacji zamówienia dla szkoleń:

1) Szkolenia winny odbywać się głównie w formie warsztatowej: 80% czasu – część warsztatowa – ćwiczenia aktywizujące uczestników, 20% czasu – część wykładowa – prezentacja treści teoretycznych.
2) Każda grupa szkoleniowa z części 1 i części 2 musi być objęta dwudniowymi zajęciami szkoleniowymi w łącznym wymiarze 16 godzin szkoleniowych. W każdym dniu zajęcia winny trwać 8 godzin szkoleniowych (1 godzina szkoleniowa wynosi 45 minut). Zajęcia dla każdej grupy winny rozpocząć się o godz. 8.00.
3) Każda grupa szkoleniowa z części 3 musi być objęta jednodniowymi zajęciami szkoleniowymi w wymiarze 6 godzin szkoleniowych (1 godzina szkoleniowa wynosi 45 minut). Zajęcia dla każdej grupy winny rozpocząć się o godz. 9.00.
4) Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany terminów poszczególnych grup szkoleniowych.
5) Zamawiający dopuszcza możliwość składania ofert częściowych, według wyboru Wykonawcy, na dowolną ilość części.
6) Wykonawca jest zobowiązany dołączyć do oferty szczegółowy program szkolenia w każdym zakresie tematycznym.
7) Program szkolenia powinien zawierać wszystkie wymienione moduły wraz ze wskazaniem formy ich prowadzenia, z krótkim opisem zagadnień poruszanych w danym module oraz czasem przeznaczonym na realizację danego modułu.
8) Wykonawca jest zobowiązany przedstawić szczegółowy harmonogram szkolenia z uwzględnieniem w każdym dniu szkolenia 2 przerw kawowych i jednej obiadowej. Poczęstunek dla uczestników szkolenia zapewnia Zamawiający. Przerwy nie są wliczane do czasu trwania szkolenia.
9) Wykonawca skieruje do realizacji każdej z części zamówienia 1 trenera wskazanego w złożonym wraz z ofertą wykazie, który będzie uczestniczył w wykonywaniu zamówienia. W wyjątkowych przypadkach, niezależnych od Wykonawcy, za zgodą Zamawiającego, do przeprowadzenia szkolenia będzie mógł być skierowany inny trener, który posiada nie mniejsze doświadczenie niż trener wskazany w wykazie.
10) Wykonawca skieruje do realizacji każdej z części zamówienia 1 trenera, który posiada doświadczenie w przeprowadzaniu szkoleń związanych ze wskazanym obszarem tematycznym – co najmniej **150 godzin** szkoleniowych w okresie ostatnich 3 lat.
11) Wykonawca po zakończeniu szkolenia w każdej grupie jest obowiązany przeprowadzić z uczestnikami szkolenia „Ankiety oceny szkolenia". Wzór ankiety Zamawiający przekaże Wykonawcy drogą elektroniczną najpóźniej 3 dni przed planowanym terminem szkolenia.
12) Po zakończeniu szkolenia w każdej grupie Wykonawca przekaże Zamawiającemu podpisane przez uczestników listy obecności oraz ankiety oceny szkolenia.
13) W ciągu 10-ciu dni po wykonaniu usługi Wykonawca przekaże Zamawiającemu opracowany na podstawie informacji zawartych w ankietach - raport poszkoleniowy określający ocenę szkolenia przez uczestników oraz wnioski odnoszące się do dalszego rozwoju merytorycznego uczestników i ich umiejętności.

14) Wykonawca zapewni:

a) urządzenia niezbędne do przeprowadzenia szkoleń, w szczególności flipcharty, markery, komputer przenośny, projektor multimedialny we własnym zakresie i na własny koszt,

b) dla każdego uczestnika szkolenia materiały szkoleniowe w formie skryptu z zagadnieniami pomocniczymi przedstawionymi na szkoleniu. Dodatkowy egzemplarz materiału szkoleniowego Wykonawca dostarczy Zamawiającemu przed rozpoczęciem szkolenia,

c) certyfikat ukończenia szkolenia. W tym celu Zamawiający dostarczy Wykonawcy drogą elektroniczną najpóźniej 3 dni przed planowanym terminem szkolenia listy uczestników szkolenia.

15) Zamawiający nie zapewnia trenerom zakwaterowania, zwrotu kosztów przejazdu i wyżywienia.

16) Zamawiający udostępni Wykonawcy nieodpłatnie sale szkoleniowe.

17) Przy wyborze ofert Zamawiający będzie się kierował kryteriami:

- Cena oferty – 80%,
- Doświadczenie zawodowe trenera w przeprowadzaniu szkoleń związanych ze wskazanym obszarem tematycznym – 20%.

18) Ocena ofert będzie dokonana według następujących wzorów:

a) w kryterium Cena oferty (C):

$$C = \frac{C_{min.}}{C_{bad.}} \times 100 \text{ (współczynnik proporcjonalności) x 80\% (znaczenie kryterium)}$$

$C_{min.}$ - najniższa cena spośród wszystkich ofert nie podlegających odrzuceniu

$C_{bad.}$ - cena w badanej ofercie

b) w kryterium Doświadczenie trenera:

$$D = \frac{D_{bad.}}{D_{max.}} \times 100 \text{ (współczynnik proporcjonalności) x 20\% (znaczenie kryterium)}$$

$D_{bad.}$ - ilość punktów przyznanych, zgodnie z tabelą w pkt 19, za doświadczenie trenera w ocenianej ofercie

$D_{max.}$ - największa ilość punktów przyznanych, zgodnie z tabelą w pkt 19, za doświadczenie trenera spośród wszystkich ofert nie podlegających odrzuceniu

19) Punkty za doświadczenie trenera będą przyznawane zgodnie z tabelą:

Lp.	Ilość przeprowadzonych godzin szkoleniowych spełniających warunki określone w pkt 9	Ilość punktów
1	2	3
1.	150 godzin	0 pkt
2.	151-200 godzin	5 pkt
3.	201 -250 godzin	10 pkt
4.	251-300 godzin	15 pkt
5.	301 godzin i więcej	20 pkt

Za ofertę najkorzystniejszą zostanie uznana oferta przedstawiająca najkorzystniejszy bilans ceny (znaczenie kryterium 80%) oraz doświadczenia trenera (znaczenie kryterium 20%).

19) Cena oferty powinna zawierać wszystkie koszty związane z wykonaniem przedmiotu zamówienia, w szczególności koszty przeprowadzenia zajęć, koszty materiałów szkoleniowych, certyfikatów oraz koszt wynagrodzenia trenera.
20) Cena oferty powinna zawierać cenę brutto za przeprowadzenie szkolenia w jednej grupie szkoleniowej.
21) Termin płatności 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego poprawnie wystawionej faktury po przeprowadzeniu szkolenia (w zależności od złożonej oferty).
22) W przypadku, kiedy Wykonawca złoży oferty najkorzystniejsze dla więcej niż 1 części zamówienia, Zamawiający wymaga wystawienia faktury dla każdej części oddzielnie.
23) Wykonawca obciąży Zamawiającego kosztem za faktyczną ilość przeszkolonych grup szkoleniowych.