

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### 1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa na zorganizowanie i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Oddziału ZUS w Rybniku w zakresie umiejętności interpersonalnych, umiejętności menedżerskich oraz z technik obsługi klienta:

Temat	Liczba dni	Ilość godzin dydaktycznych (45-minutowych)	Ilość grup szkoleniowych	Ilość osób do przeszkolenia	Liczebność jednej grupy szkoleniowej (osób)
Radzenie sobie z trudnym klientem	1	8	6	113	18-21

### 2. Zakres tematyczny szkolenia powinien obejmować co najmniej następujące elementy:

- 1) Psychologiczne potrzeby klienta - budowanie relacji w oparciu o potrzeby klienta.
- 2) Dlaczego klient staje się trudny ?
- 3) Rola pracownika w kontakcie z trudnym klientem.
- 4) Typy osobowości w obsłudze trudnego klienta.
- 5) Asertywność w procesie obsługi klienta.
- 6) Motywy zachowań trudnego klienta.
- 7) Strategie komunikacji dostosowane do typu osobowości klienta.
- 8) Budowanie proaktywnej postawy w radzeniu sobie z problemami w obsłudze klienta.

### 3. Kod klasyfikacji CPV: 80511000-9 /Usługi szkolenia personelu/.

### 4. Miejsce realizacji szkolenia: sala szkoleniowa O/ZUS Rybnik (zapewnia Zamawiający).

### 5. Sposób realizacji szkoleń:

20 % czasu - część wykładowa - prezentacja treści teoretycznych,  
80 % czasu -część warsztatowa - ćwiczenia aktywizujące uczestników.

### 6. Obowiązki Wykonawcy:

- 1) Zrealizowanie przedmiotu umowy z należytą starannością, terminowo, zgodnie z przedstawioną ofertą, opisem przedmiotu zamówienia.
- 2) Zapewnienie trenera, który posiada wiedzę i doświadczenie niezbędne dla należytego wykonania umowy. Zmiana trenera może nastąpić po uprzednim wykazaniu doświadczenia równego co najmniej wykazanemu w ofercie Wykonawcy.
- 3) Zapewnienie usługi cateringowej obejmującej serwis kawowy bez ograniczeń (kawa, herbata, cukier, mleczko/śmietanka, kruche ciasteczka), woda mineralna 0,5 l na osobę, lunch-kanapki 4 szt. na osobę.
- 4) Uzgodnienie z Zamawiającym terminów grup szkoleniowych. Zajęcia w dniu szkolenia dla każdej grupy, powinny rozpocząć się o godz. 8:00.

- 5) Zapewnienie każdemu uczestnikowi szkolenia materiałów szkoleniowych w formie skryptu z zagadnieniami pomocniczymi przedstawionymi na szkoleniu, notatnika oraz długopisu.
- 6) Przedłożenie w każdym dniu szkolenia uczestnikom do podpisu „Listę uczestników szkolenia”, oraz po zakończeniu szkolenia w każdej grupie do wypełnienia „Ankiety oceny szkolenia”,
- 7) Wystawienie i przekazanie każdemu uczestnikowi szkolenia certyfikatu lub zaświadczenia o jego ukończeniu. Odbiór certyfikatu/zaświadczenia powinien być potwierdzony przez uczestnika na „Liście odbioru zaświadczeń/certyfikatów ukończenia szkolenia”,
- 8) Przekazanie przedstawicielowi Zamawiającego, niezwłocznie po zakończeniu każdej grupy szkoleniowej, oryginału „Listy uczestników szkolenia” z podpisami, kopii certyfikatów/zaświadczeń, ankiety oceny szkolenia.

**7. Obowiązki Zamawiającego:**

- 1) Zorganizowanie grup szkoleniowych, rekrutacji uczestników szkolenia oraz poinformowania ich o terminie i miejscu organizacji szkolenia.
- 2) Zapewnienie sali szkoleniowej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Rybniku.
- 3) Przekazanie Wykonawcy, za pomocą poczty e-mail imiennego wykazu uczestników szkolenia, z możliwością zmiany uczestników nie później niż na 1 dzień roboczy przed rozpoczęciem szkolenia.

**8. Termin realizacji szkolenia:** do dnia 29.11.2019r.

**9. Warunki płatności:** przelew 30 dni od daty otrzymania faktury.