

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa organizacji i przeprowadzenia szkolenia którego celem jest zdobycie wiadomości i umiejętności praktycznych „Profesjonalnej obsługi klienta w urzędzie” dla około 35 osób, pracowników Oddziału Regionalnego Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w Lublinie oraz podległych Placówek Terenowych.

Opis przedmiotu zamówienia:

Realizacja przedmiotu zamówienia – usługa zorganizowania i przeprowadzenia **szkolenia w formie stacjonarnej**, których celem jest zdobycie wiadomości i umiejętności praktycznych profesjonalnej obsługi klienta w urzędzie, zrealizowanego w ciągu jednego dnia szkoleniowego, z wykorzystaniem nowoczesnych standardów nauczania dorosłych w formie warsztatów oraz ćwiczeń praktycznych przy zminimalizowaniu tradycyjnych sposobów przekazywania wiedzy, z aktywnym udziałem wszystkich uczestników **dla około 35 osób** pracowników Oddziału Regionalnego Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w Lublinie oraz podległych Placówek Terenowych, z możliwością zwiększenia lub zmniejszenia +3/-3 osoby (minimalna liczba uczestników dla 32 osoby, maksymalna 38 osób), **w wymiarze maksimum 5 godzin szkoleniowo – dydaktycznych** (po 45 minut), zakończonych wydaniem zaświadczeń potwierdzających nabycie i zweryfikowanie nabytej wiedzy uczestników szkolenia, w terminie wskazanym przez Wykonawcę na terenie Oddziału Regionalnego Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w Lublinie, ul. Droga Męczenników Majdanka 12, 20-325 Lublin.

Za prawidłowe ustalenie niezbędnych danych przedmiotu zamówienia oraz określenie i wycenę kompletnego zakresu realizacji usługi zorganizowania i przeprowadzenia szkolenia, z uwzględnieniem minimalnych wymagań wskazanych poniżej odpowiada wyłącznie Wykonawca. Po podpisaniu umowy, Wykonawca nie może kwestionować wielkości ofertowych, na bazie których została złożona oferta.

Uczestnicy:

Uczestnicy szkolenia, to około 35 osób pracowników Oddziału Regionalnego Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w Lublinie oraz podległych Placówek Terenowych, z możliwością zwiększenia lub zmniejszenia +3/-3 osoby dla każdego z planowanych szkoleń (minimalna liczba uczestników 32 osoby, maksymalna 38 osób). Ostateczna liczba uczestników szkolenia zostanie przedstawiona Wykonawcy najpóźniej na 3 dni przed planowanym terminem realizacji.

Zakres szkolenia:

Realizacja przedmiotu zamówienia polega na przeprowadzeniu szkolenia w celu nabycia umiejętności takich jak odpowiednia komunikacja, sztuka negocjacji i profesjonalna obsługa klienta, asertywne udzielanie odpowiedzi klientom trudnym, radzenie sobie ze stresem w pracy które pozytywnie wpłynie na realizowane zadania przez pracowników Oddziału Regionalnego Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w Lublinie oraz podległych Placówek Terenowych, w szczególności:

- profesjonalna obsługa interesanta – najnowsze trendy;
- obsługa klienta a RODO;
- rola pracownika KRUS w obsłudze interesanta;
- urzędowy Savoir vivre pracownik – pracodawca – interesant;
- efektywna komunikacja w pracy;
- obsługa interesanta oparta na budowaniu relacji – rozpoznawanie oczekiwań, technik i etapów obsługi klienta, kształtowanie umiejętności korzystania z potencjału i doświadczenia pracownika, opanowanie lęku przed zadawaniem pytań, zwracanie się z prośbą o pomoc;
- obsługa interesanta – strategia dopasowania do typu osobowości;
- skuteczna komunikacja – jak zrozumieć interesanta i zostać zrozumiałym;
- zasady skutecznej komunikacji i błędy komunikacji werbalnej i niewerbalnej (operowanie głosem i ciałem);
- obsługa „trudnego interesanta” – jak zjednać sobie interesanta w trudnych sytuacjach;
- strategie i sposoby radzenia sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych;
- asertywność a obsługa interesanta.

Szkolenie powinno mieć formę warsztatów i prezentacji oraz ćwiczeń praktycznych.

Harmonogram i organizacja szkolenia:

Szkolenie odbędzie się w formie stacjonarnej w wymiarze maksimum 5 godzin szkoleniowo – dydaktycznych (po 45 minut każda).

Szczegółowy program szkolenia z uwzględnieniem minimalnie wymaganego zakresu szkolenia wskazanego przez Zamawiającego zostanie opracowany przez Wykonawcę i przedstawiony do akceptacji Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze od daty zawarcia umowy.

Trenerzy:

Wykonawca ma obowiązek zapewnienia odpowiednio wykwalifikowanego personelu do realizacji zamówienia tj. specjaliści z doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń grupowych, posiadającego odpowiednią wiedzę i doświadczenie.

Miejsce szkolenia:

Szkolenie będzie zrealizowane w formie stacjonarnej w siedzibie Oddziału Regionalnego Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w Lublinie ul. Droga Męczenników Majdanka 12, 20-325 Lublin.

Zasoby do udostępnienia przez Zamawiającego:

Zamawiający na potrzeby szkolenia może udostępnić Wykonawcy duży monitor / ekran, rzutnik z możliwością podpięcia przenośnego komputera typu laptop oraz tablicę demonstracyjną typu flipchart z powierzchnią magnetyczną i niemagnetyczną sucho ścieralną umożliwiającą pisanie po niej markerami lub umocowanie zaciskowo na niej bloku papierowego.

Wykonawca zobowiązuje się do:

- wyposażenia sali szkoleniowej we wszelkie pomoce dydaktyczne niezbędne do przeprowadzenia szkolenia;
- przygotowania i przeprowadzenia szkolenia przez specjalistę posiadającego odpowiednią wiedzę i doświadczenie;
- przeprowadzenia czynności administracyjnych takich jak m.in. sprawdzenie listy obecności; przeprowadzenie ankiety ewaluacyjnej itp.;
- przygotowania i opracowania systemu weryfikacji i potwierdzenia nabytej wiedzy;
- wg potrzeby zakresu szkolenia- przygotowania i przekazania materiałów:
 - szkoleniowych dla każdego uczestnika szkolenia w tym:
 - materiałów merytorycznych,
 - ewentualnych materiałów do ćwiczeń z przykładowymi rozwiązaniami,
 - materiałów biurowych takich jak: notes lub blok i długopis,
 - pozostałych materiałów szkoleniowych jak również niezbędnych pomocy dydaktycznych, oraz wydania certyfikatów lub zaświadczeń potwierdzających ukończenie szkolenia.
- przekazania Zamawiającemu po szkoleniu:
 - listy obecności,
 - wypełnionych ankiet ewaluacyjnych;
 - wykazu wydanych certyfikatów lub zaświadczeń potwierdzających ukończenie szkolenia;
 - raportu poszkoleniowego, który powinien zawierać informację ogólną nt. szkolenia, trenera oraz programu z podsumowaniem ankiet ewaluacyjnych;
- informowania Zamawiającego drogą mailową o działaniach realizowanych przez Wykonawcę w związku z organizacją szkolenia oraz o ewentualnych problemach w realizacji zamówienia;
- innych niewymienionych czynności niezbędnych do realizacji przedmiotu umowy.

Zamawiający zobowiązuje się do:

- przekazania Wykonawcy list uczestników;
- pisemnego informowania Wykonawcy o zaistniałych zmianach w realizacji i przedmiocie zamówienia w postaci liczby uczestników szkolenia.

Pozostałe postanowienia:

W związku z realizacją usługi szkoleniowej przekazanie przez Zamawiającego Wykonawcy danych osobowych uczestników szkolenia (imię i nazwisko,) niezbędnych do realizacji procesu obsługi przedmiotu zamówienia oraz niezbędnych czynności zrealizowane zostanie na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych niezbędnych do procesu realizacji przedmiotu zamówienia.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmniejszenia/zwiększenia wskazanej ilości uczestników szkolenia. W takim przypadku wysokość wynagrodzenia, zostanie proporcjonalnie zmniejszona lub zwiększona. Podstawę

do określenia wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy będzie stanowił iloczyn faktycznej ilości uczestników szkolenia i ceny na jednego uczestnika określonej w ofercie Wykonawcy.

Zamawiający zobowiązuje się jednocześnie do pisemnego informowania Wykonawcy o zaistniałych zmianach w przedmiocie i warunkach realizacji przedmiotu zamówienia dotyczącego zmniejszenia/zwiększenia liczby uczestników szkolenia, najpóźniej na 3 dni przed ustalonym terminem realizacji.

Zamawiający nie pokrywa dodatkowych ukrytych kosztów niewykazanych w ofercie, a niezbędnych do realizacji programu szkolenia. Wszelkie koszty realizacji Umowy wliczone są w cenę całkowitą z podatkiem VAT, określoną w Umowie. Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie (ryczałtowe) za wykonane usługi szkolenia na podstawie faktury VAT wystawionej po zakończeniu szkolenia na podstawie listy faktycznych uczestników szkolenia. Do faktury Wykonawca dołączy oryginały zaświadczeń dla uczestników szkolenia, ich kserokopie potwierdzone za zgodność z oryginałem dla Zamawiającego oraz komplet materiałów szkoleniowych.

Wybrany Wykonawca zobowiązany będzie opracować i przedłożyć do akceptacji Zamawiającego w formie papierowej, szczegółowy program szkolenia z uwzględnieniem minimalnie wymaganego zakresu szkolenia.

Wszelkie wątpliwości związane z przygotowaniem i organizacją szkolenia należy konsultować merytorycznie z Panią Kierownik Wydziału Ogólnego Oddziału Regionalnego Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w Lublinie – Edytą Danielak-Wargol lub osobami wskazanymi przez Zamawiającego.

Warunki konieczne, wymagania końcowe:

- przygotowanie i udostępnienie materiałów szkoleniowych,
- przeprowadzenie czynności administracyjnych,
- przygotowanie systemu weryfikacji i potwierdzenia nabytej wiedzy,
- wydanie zaświadczeń potwierdzających pozytywne ukończenie szkolenia

Wykonawca:

- spełnia wszelkie wymagane przepisami prawa przesłanki, w tym posiada odpowiednie dokumenty uprawniające go do wykonania przedmiotu zamówienia;
- posiada odpowiednie doświadczenie, wiedzę uprawniającą i strukturę organizacyjną, dysponuje stosowną bazą do wykonania usługi szkolenia oraz inne środki, potrzebne do rzetelnej i pełnej realizacji przedmiotu zamówienia,
- zobowiązuje się do wykonania przedmiotu zamówienia przy zachowaniu należytej staranności.

Termin realizacji:

nie później niż do 31 maja 2024 r.