



Jaworzno, dnia 11.12.2024 r.

ZAPYTANIE O CENĘ nr 03/ZC/FESL.05.04-0806

dotyczące określenia ceny usługi w ramach projektu pt. „**Zawodowy ReStart - program aktywizujący dla osób pracujących**” nr FESL.05.04-IP.02-0806/23 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Śląskiego na lata 2021-2027, Działanie FESL.05.04 Aktywizacja zawodowa osób pracujących

I. ZAMAWIAJĄCY

OŚWIATA i BIZNES Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością

40-154 Katowice, al. Aleja Wojciecha Korfańskiego 141

Biuro projektu: 43-600 Jaworzno, ul. Stanisława Staszica 20

telefon: 728 450 317, e-mail: zawodowy-restart@oswiata.slask.pl

II. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERTY CENOWEJ

Formularz cenowy należy złożyć w terminie **do dnia 13.12.2024 r. do godz. 10:00**

a. **w formie pisemnej**, na adres biura Zamawiającego:

43-600 Jaworzno, ul. Stanisława Staszica 20

lub

b. **mailowo** na adres: zawodowy-restart@oswiata.slask.pl

III. OPIS PRZEDMIOTU WYCENY

Przedmiotem wyceny są poniższe usługi:

A. przeprowadzenie **szkolenia „Profesjonalna obsługa klienta i wykorzystanie AI w obsłudze klienta”**

B. przeprowadzenie **egzaminu** potwierdzającego nabyte kwalifikacje z zakresu obsługi klienta

Ad. A:

Program szkolenia powinien się składać z następujących elementów:

Tematyka	Liczba godzin zajęć
1. Mistrzowska Obsługa Klienta: Sztuka Komunikacji i Empatii <ul style="list-style-type: none">Zrozumienie potrzeb klientów i budowanie trwałych relacji poprzez empatię i aktywne słuchanie.Ćwiczenia praktyczne z empatii i komunikacji.Case studies: Przykłady skutecznej komunikacji z klientami.	10
2. Rozwiązywanie konfliktów: jak zamienić wyzwania w możliwości <ul style="list-style-type: none">Techniki skutecznego radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i niezadowolonymi klientami.	10



Tematyka	Liczba godzin zajęć
<ul style="list-style-type: none"> • strategie rozwiązywania konfliktów i negocjacji. • Symulacje i role-playing scenariuszy konfliktowych. 	
<p>3. Narzędzia nowoczesnej obsługi klienta: od telefonu do mediów społecznościowych</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wykorzystanie różnych kanałów komunikacji do zapewnienia spójnej i efektywnej obsługi. • Zarządzanie komunikacją wielokanałową. • Wykorzystanie mediów społecznościowych do obsługi klienta. 	10
<p>4. Typologia klientów</p> <ul style="list-style-type: none"> • Różne typy klientów i jak dostosować do nich podejście. • Identyfikacja i analiza typów klientów. • Strategie skutecznej obsługi dla każdego typu klienta. 	10
<p>5. Sposoby pozyskiwania klientów</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skuteczne metody pozyskiwania nowych klientów. • Kampanie marketingowe i promocyjne. • Wykorzystanie technologii i narzędzi online do pozyskiwania klientów. 	10
<p>6. AI w obsłudze klienta: jak automatyzacja zmienia branżę</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie do roli AI w obsłudze klienta i korzyści z automatyzacji procesów. • Przykłady zastosowań AI w różnych branżach. • Analiza przypadków firm, które skutecznie wdrożyły AI do obsługi klienta. 	8
<p>7. Chatboty i asystenci wirtualni: praktyczne zastosowania w obsłudze klienta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jak implementować chatboty i wirtualnych asystentów, aby usprawnić interakcje z klientami. • Tworzenie i testowanie chatbotów. • Integracja chatbotów z innymi systemami CRM. 	8
<p>8. Analiza danych klientów z wykorzystaniem AI: personalizacja na najwyższym poziomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jak wykorzystać AI do analizy danych i personalizacji oferty, aby lepiej • odpowiadać na potrzeby klientów. • Narzędzia analityczne i techniki wykorzystywane w AI. • Case studies: Sukcesy firm dzięki analizie danych klientów. 	8
<p>9. Jak AI przyczynia się do nabywania zielonych kompetencji</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie do zielonych kompetencji i ich znaczenia w nowoczesnym miejscu pracy. • Przykłady zastosowania AI w procesach związanych z ochroną środowiska, optymalizacją zasobów i zrównoważonym rozwojem. • Case studies: Firmy wykorzystujące AI do wdrażania zielonych rozwiązań i edukacji pracowników 	6



Łączny czas trwania szkolenia: **80 godzin lekcyjnych.**

Zajęcia prowadzone będą:

- a) w formie wykładów i zajęć praktycznych;
- b) co do zasady metodą tradycyjną (stacjonarną); niemniej, ze względu na specyfikę grupy docelowej Zamawiający dopuszcza realizację usługi w formie zdalnej (on-line) w czasie rzeczywistym za pośrednictwem dostępnych platform do nauczania zdalnego (rekomendowane platformy to Clickmeeting lub Zoom);
- c) w następującym wymiarze godzinowym:
 - w przypadku realizacji w formie stacjonarnej - co najmniej 6 i co najwyżej 10 godzin lekcyjnych dziennie,
 - w przypadku realizacji w formie zdalnej - co najmniej 4 i co najwyżej 10 godzin lekcyjnych dziennie.

Ad. B:

Egzamin powinien potwierdzać nabycie kwalifikacji z zakresu obsługi klienta, w tym minimum z tematyki:

- typologii klientów i sposobów ich pozyskiwania,
- zasad profesjonalnej obsługi klienta,
- budowania relacji z klientami,
- sytuacji konfliktowych w kontaktach z klientami oraz sposobów radzenia sobie z nimi,
- profesjonalnego prowadzenia rozmów z klientami

Egzamin powinien być przeprowadzony jako egzamin zewnętrzny certyfikujący lub egzamin zewnętrzny spełniający kryteria określone wymagania zawarte w Załączniku nr 2 – „*Informacje dotyczące uzyskiwania kwalifikacji*” do „*Wytycznych w zakresie monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów na lata 2021-2027*”.

Potwierdzeniem nabycia kwalifikacji będzie certyfikat.

Usługa egzaminu co do zasady będzie realizowana w formie stacjonarnej. Niemniej, ze względu na specyfikę grupy docelowej Zamawiający dopuszcza realizację usługi w formie zdalnej (on-line) w czasie rzeczywistym za pośrednictwem dostępnych platform.

IV. TERMIN I MIEJSCE REALIZACJI USŁUGI

Termin realizacji usługi.

Dokładne terminy realizacji usługi będą ustalane indywidualnie pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą wybranym do realizacji usługi.



Usługa będzie realizowana w tygodniu w dni robocze w godzinach rannych lub popołudniowych i/lub w weekend (sobota i niedziela) – w zależności od potrzeb i możliwości uczestników projektu.

Miejsce realizacji usługi.

Ze względu na obszar, z którego pochodzą uczestnicy projektu, usługa będzie realizowana **na obszarze województwa śląskiego**. Dokładne miejsce realizacji usługi uzależnione będzie od terenu województwa śląskiego, z którego pochodzą będą uczestnicy kierowani na szkolenie w ramach projektu.

Powyższy wymóg dotyczy wyłącznie realizacji usługi w formie stacjonarnej.

V. WYMAGANIA WOBEC WYKONAWCY WYBRANEGO DO REALIZACJI USŁUGI

1. Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji usługi będzie musiał posiadać w całym okresie realizacji usługi aktualny **wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych** prowadzony przez Wojewódzki Urząd Pracy właściwy dla siedziby Wykonawcy lub uprawnienia do egzaminowania w danym zakresie (dotyczy wykonawcy realizującego usługę egzaminu).

2. Wykonawca wybrany do realizacji usługi musi zapewnić:

a. Kadre dydaktyczną do realizacji usługi: minimum 1 osobę zdolną do realizacji usługi posiadającą następujące kwalifikacje oraz doświadczenie:

- wykształcenie wyższe lub certyfikaty, zaświadczenia, inne dokumenty potwierdzające kwalifikacje w kierunku zgodnym z tematyką szkolenia,
- minimum 2-letni staż pracy w ciągu ostatnich 5 lat w dziedzinie zbieżnej z tematyką szkolenia, do prowadzenia którego została przewidziana lub udokumentowane co najmniej 300 godzin doświadczenia w ciągu ostatnich 5 lat w realizacji analogicznej tematyki szkolenia do prowadzenia której została przewidziana

Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji usługi, zobowiązany będzie do dostarczenia najpóźniej w dniu podpisania umowy kserokopii dokumentów potwierdzających spełnianie wymagań w stosunku do wykształcenia, kwalifikacji oraz doświadczenia dla wszystkich osób przewidzianych do realizacji usługi.

b. Warunki techniczne do realizacji usługi:

b.1. Warunki techniczne dla usługi prowadzonej w formie stacjonarnej:

Salę szkoleniową powinny spełniać następujące warunki techniczne:

- spełnianie odpowiednich przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, z zapleczem socjalnym i sanitarnym dla uczestników szkolenia,
- dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnością (tj. pozbawione barier architektonicznych) – usługi dla osób z niepełnosprawnością,
- w okresie zimowym zapewnienie ogrzewania,



- wyposażenie w miejsce siedzące oraz ławka/stolik dla każdego uczestnika szkolenia,
- wyposażenie w narzędzia dydaktyczne i sprzęt niezbędne do realizacji szkolenia.

b.2. Warunki techniczne dla usługi prowadzonej w formie zdalnej:

- posiadanie sprzętu niezbędnego do prowadzenia zajęć w formie zdalnej,
- posiadanie legalnego dostępu do platformy niezbędnej do nauczania zdalnego są oparte na przeglądarce internetowej (rekomendowane platformy to Clickmeeting lub Zoom).

Jednocześnie materiały, sprzęt i środki techniczne użyte do realizacji usługi (zarówno do realizacji usługi w formie zdalnej jak i stacjonarnej) będą posiadały aprobaty techniczne dopuszczające do stosowania.

- c. **Materiały dydaktyczne** w formie skryptu lub opracowania własnego osób prowadzących zajęcia, nie naruszające praw autorskich osób trzecich. Powyższe materiały powinny być adekwatne do treści kursu oraz dobre jakościowo z zachowaniem standardu dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasadami zrównoważonego rozwoju. Materiały należy przekazać każdemu uczestnikowi szkolenia w pierwszym dniu szkolenia – odbiór materiałów szkoleniowych zostanie potwierdzony pisemnie przez każdego uczestnika szkolenia (dotyczy wyłącznie wykonawcy realizującego usługę szkolenia).

VI. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY CENOWEJ

Oferent zainteresowany realizacją usługi powinien przedłożyć **formularz cenowy, zgodnie z wzorem znajdującym się w załączniku nr 1** do niniejszego zapytania o cenę.

VII. INFORMACJE DODATKOWE

Niniejsze zapytanie ofertowe nie stanowi zamówienia w trybie ustawy Prawo Zamówień Publicznych z dnia 11.09.2019r. (Dz.U. 2024r, poz. 1320 z późn. zm.).

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1 – Formularz cenowy



Załącznik 1 do Zapytania o cenę nr 03/ZC/FESL.05.04-0806

.....
/Imię i nazwisko lub Nazwa i adres Oferenta/.....
/miejsowość i data/**FORMULARZ CENOWY**

Oferuję wykonanie usług w zakresie opisanym w zapytaniu o cenę, w następującej cenie:

Lp.	Rodzaj usługi	Cena osobogodziny (PLN brutto)	Cena usługi za 1 osobę (PLN brutto)
A.	Szkolenie z zakresu „Profesjonalna obsługa klienta i wykorzystanie AI w obsłudze klienta” (80 godz.)		
B.	Egzamin potwierdzający nabyte kwalifikacje z zakresu obsługi klienta		

Oświadczam, że :

- całkowita cena brutto podana w niniejszym formularzu zawiera wszystkie koszty wykonania usługi, jakie ponosi Zamawiający w przypadku wyboru go do realizacji usługi;
- przedstawiona oferta cenowa ma charakter informacyjny i nie stanowi oferty handlowej w rozumieniu Art.66 par.1 Kodeksu Cywilnego.

Dane osoby do kontaktu ws. niniejszej oferty:

Nazwa / Nazwisko i imię	
Wykonawcy	
Adres Wykonawcy	
Nr NIP (jeśli dotyczy)	
Adres e-mail:	

.....
(Podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Oferenta)