

Bydgoszcz, 11 czerwca 2024 r.

WOA.I.2403.189.2024

Szanowni Państwo

Zapytanie ofertowe:

Urząd Miasta Bydgoszczy ma zamiar przeprowadzić jednodniowe szkolenie zamknięte dla pracowników Urzędu Miasta Bydgoszczy nt. „Obsługa klienta trudnego i roszczeniowego w administracji publicznej - trudne sytuacje, wzburzenie, radzenie sobie ze stresem, krytyką i agresją, asertywność”.

W związku z powyższym, zwracamy się z zapytaniem ofertowym dotyczącym przeprowadzenia szkolenia w miesiącu październiku 2024 r. dla 6 grup 20 osobowych (120 osób), w godzinach od 8.30 do 15.30 (6 godziny lekcyjnych z przerwami), na terenie Urzędu Miasta.

Cele szkolenia:

1. Przygotowanie uczestników do prowadzenia efektywnej obsługi klienta.
2. Wyposażenie uczestników w umiejętność posługiwania się wachlarzem najskuteczniejszych narzędzi, pozwalających sprawnie komunikować się z obsługiwanyimi klientami i umiejętnie pozyskiwać informacje.
3. Przygotowanie uczestników do radzenia sobie z „trudnym” klientem.

Najważniejsze zagadnienia

1. Kim jest trudny Klient?
2. Typy trudnych Klientów i rodzaje zachowań,
3. Klienci z zaburzeniami psychicznymi: (depresja, schizofrenia, nerwica, napady maniakalne, upośledzenia, paranoja, urojenia, napady epilepsji, symulowanie epilepsji, delirium).
4. Skąd biorą się trudni Klienci - analiza motywów kierujących zachowaniami Klientów
5. Przyczyny agresywnych zachowań Klienta i sposoby reagowania na nie
6. Antyzestaw najczęstszych zachowań, czyli jak na własne życzenie prowokujemy Klientów do agresji?
7. Bariery i błędy komunikacyjne - analiza i sposoby ich niwelowania
8. Profilaktyka - jak zapobiegać?
9. Zasady profesjonalnej obsługi i dobrej komunikacji z trudnym Klientem
10. Zdrowe i niezdrowe reakcje na zachowania Klienta - jak nie dać się sprowokować?
11. Znaczenie mowy ciała podczas kontaktu z Klientem
12. Budowanie autorytetu poprzez zachowania werbalne i pozawerbalne
13. Metody, techniki, nieprzyjemne "zagrywki", słowa kluczowe, które mogą stosować Klienci, by osiągnąć zamierzone rezultaty, czyli psychomanipulacje i jak się przed nimi bronić?
14. Jak reagować na trudne pytania?
15. Pozostałe zachowania asertywne w kontaktach z trudnymi Klientami
16. Zasady mądrego stawiania granic
17. Jak radzić sobie z negatywnymi emocjami i stresem powstałym w wyniku kontaktu z trudnym Klientem?

Sposób organizacji szkolenia - stacjonarnego

Miniwykład, prezentacja multimedialna, studium przypadku, ćwiczenia, dyskusja, wymiana doświadczeń i dobrych praktyk.

Metody pracy w czasie szkolenia:

- 40% szkolenia stanowi trening kreatywny i warsztaty umiejętności komunikacyjnych.
- 30% dyskusje z uczestnikami w celu wymiany doświadczeń.
- 30% wiedza i wprowadzenie w omawiane zagadnienia.

Trener prowadzi szkolenie metodami takimi jak:

- Praca warsztatowa i grupowe wypracowywanie rozwiązań.
- Burza mózgów.
- Dyskusja moderowana.
- Uzupełnione o mini-wykłady tam, gdzie jest to niezbędne.

W ofercie należy umieścić:

- opis doświadczenia firmy w realizacji podobnych przedsięwzięć,
- referencji i cv wykładowców, którzy będą prowadzić szkolenie, **dokumenty potwierdzające (co najmniej 3 szt.), że usługi wymienione w wykazie zostały wykonane należycie (maksymalnie 2 lata wstecz),**
- szczegółowy program szkolenia,
- metody przeprowadzenia szkolenia,

Pozostałe warunki organizacji szkolenia dla wskazanego powyżej tematu:

- uzgodnienie programu i treści szkolenia z przedstawicielem Urzędu Miasta Bydgoszczy przed rozpoczęciem szkoleń,
- zapewnienie materiałów szkoleniowych w formacie A4 maksymalnie trzy slajdy na stronie,
- prowadzenie przez wykładowcę dokumentacji szkoleniowej w postaci listy obecności,
- wręczenie certyfikatów lub zaświadczeń po odbyciu szkolenia,
- zapewnienie cateringu kawowego tj. kawy, herbaty, wody gazowanej i niegazowanej oraz ciast i ciasteczek,
- podpisanie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych,
- **zamawiający ~~nie dopuszcza~~ nie dopuszcza składania ofert częściowych** - Kryterium oceny ofert: 100% cena,
- **termin wykonania zamówienia: październik 2024 r.,**
- **opis sposobu oceny ofert:** za pomocą platformy zakupowej OpenNexus – najniższa cena,
- zamawiający zastrzega możliwość unieważnienia postępowania,
- zamawiający zastrzega sobie możliwość wezwania do złożenia ofert dodatkowych w przypadku, gdy złożone zostaną dwie lub więcej ofert o tej samej cenie.

Całkowita cena brutto szkolenia dla całej grupy uczestników szkolenia, winna zawierać wyszczególnienie wszystkich warunków, które wskazaliśmy powyżej (usługa szkoleniowa, w tym materiały szkoleniowe), a także dojazd, ewentualny nocleg i wyżywienie wykładowców.

Odpowiedzi na zapytanie ofertowe należy złożyć za pomocą **platformy zakupowej OpenNexus do dnia 20 czerwca br. do godziny 12.00.**

W przypadku pytań proszę o kontakt z:

Patrycja Kierul-Kalaczyńska
tel. 052/58-58-487
e-mail: patrycjakierul@um.bydgoszcz.pl

DYREKTOR WYDZIAŁU

Włodzisław Jazdon

GLÓWNY SPECJALISTA
Patrycja Kierul-Kalaczyńska

KIEROWNIA REPERACJI
Monika Kądzmarek
11.06.2024