

Jaworzno, dnia 01.08.2022 r.

ZAPYTANIE O CENĘ nr 06/ZC/RPSL.07.01.03-24-0ADC/20

dotyczące określenia ceny usługi w ramach projektu pt. „AKTYWNOŚĆ I PRACA - TO SIĘ OPŁACA!” nr **RPSL.07.01.03-24-0ADC/20** współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020

I. ZAMAWIAJĄCY

ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski

43-600 Jaworzno, ul. Zdrojowa 30A

Biurowisko projektu: 43-603 Jaworzno, ul. Darwina 17

II. DANE DO KONTAKTU

telefon: 728-450-317

e-mail: aktywnosc@letowskiconsulting.pl

III. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERTY CENOWEJ

Formularz cenowy należy złożyć w terminie **do dnia 05.08.2022 r. do godz. 14:00**

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

ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski

43-600 Jaworzno, ul. Darwina 17

z dopiskiem na kopercie:

Formularz cenowy - zapytanie o cenę nr 05/ZC/RPSL.07.01.03-24-0ADC/20

lub

b. **mailowo** na adres: aktywnosc@letowskiconsulting.pl

tytuł maila: **Formularz cenowy - zapytanie o cenę nr 05/ZC/RPSL.07.01.03-24-0ADC/20**

IV. TRYB WYBORU WYKONAWCY USŁUGI

Niniejsze zapytanie o cenę prowadzone jest w ramach procedury rozeznania rynku określonej w *Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020*. Usługi stanowiące przedmiot niniejszego wyceny są współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

V. OPIS PRZEDMIOTU WYCENY

Przedmiotem wyceny jest usługa przeprowadzenia **egzaminu potwierdzającego nabyte kwalifikacje po szkoleniu z zakresu „Specjalista ds. obsługi klienta i sprzedaży”** dla 1 grupy szkoleniowej.

Egzamin powinien obejmować poniższy zakres szkolenia:

1) Program modułu „obsługa klienta”:

Tematyka
Typologia klientów
Sposoby pozyskiwania klientów - Internet, media, telefon
Zasady profesjonalnej obsługi klientów -Skuteczne metody obsługi klienta -Moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych: - Sposoby wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta
Budowanie pozytywnych relacji z klientem -Jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje - Jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem
Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania -Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta -Obsługa klienta na „nie” - techniki zarządzania obiekcjami; -Co zrobić, gdy klient: -Jest roszczeniowy i wywiera presję -Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka -Jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa -Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań
Obsługa telefoniczna i bezpośrednia -Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy - Decyzje zakupowe klientów, -Język korzyści - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu -Tajemnica ‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon -Obsługa klienta za pośrednictwem e-maila - jak to robić profesjonalnie

2) Program modułu „sprzedaż”:

TEMATYKA
Organizacja handlu w gospodarce rynkowej
Przebieg sprzedaży detalicznej - obsługa terminala i kasy fiskalnej, - obieg dokumentacji handlowej
Techniki sprzedaży produktów i usług - marketing - typologia klientów - badanie potrzeb klienta - sposób na trudnego klienta
Prowadzenie rozmów handlowych - sprzedaż telefoniczna i bezpośrednia - otwarcie rozmowy handlowej - autoprezentacja - język korzyści - rozmowa z sekretarką / decydem - zamknięcie sprzedaży - obawy telemarketera
Nowoczesne techniki sprzedaży – sposoby pozyskiwania klientów - e-mail marketing - media społecznościowe - reklama, wyszukiwarki, polecenia itp.
Komputer w pracy sprzedawcy - bazy danych, - dokumenty

Potwierdzeniem nabycia kwalifikacji będzie certyfikat.

Usługa co do zasady będzie realizowana w formie stacjonarnej. Niemniej, ze względu na epidemię COVID-19 Zamawiający dopuszcza realizację usługi w formie zdalnej (on-line) w czasie rzeczywistym za pośrednictwem dostępnych platform.

VI. 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 subregionu centralnego województwa śląskiego**. Dokładne miejsce realizacji usługi uzależnione będzie od terenu województwa śląskiego, z którego pochodzą uczestnicy kierowani na egzamin w ramach projektu.

Powyższy wymóg dotyczy wyłącznie realizacji usługi w formie stacjonarnej.

VII. 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. Wykonawca wybrany do realizacji usługi, zobowiązany będzie do dostarczenia najpóźniej w dniu podpisania umowy kserokopii wpisu do ww. rejestru.

2. Wykonawca wybrany do realizacji usługi musi zapewnić:

a. Warunków technicznych do realizacji usługi:

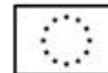
a.1. Warunki techniczne dla usługi prowadzonej w formie stacjonarnej:

Sale, w których prowadzony będzie egzamin powinny spełniać następujące **warunki techniczne**:

- spełnianie odpowiednich przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, z zapleczem socjalnym i sanitarnym dla uczestników egzaminu,
- 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 egzaminu,

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

- posiadanie sprzętu niezbędnego do realizacji usługi w formie zdalnej,
- posiadanie legalnego dostępu do platformy niezbędnej do realizacji usługi w formie zdalnej.



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.

- b. **Egzaminu** zewnętrznego certyfikującego lub egzaminu zewnętrznego spełniającego kryteria określone w: "Liście sprawdzającej do weryfikacji, czy dany dokument można uznać za potwierdzający kwalifikacje na potrzeby mierzenia wskaźników monitorowania EFS dot. uzyskiwania kwalifikacji" zamieszczonej w załączniku nr 8 "Podstawowe informacje dotyczące uzyskiwania kwalifikacji w ramach projektów współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego" do Wytycznych w zakresie monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów operacyjnych na lata 2014-2020.
3. Wykonawca wybrany do realizacji usługi musi dysponować odpowiednimi środkami technicznymi i organizacyjnymi, umożliwiającymi spełnienie **wymogów RODO** (gwarantującymi ochronę oraz minimalizującymi ryzyko naruszenia praw osób, których dane dotyczą). Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji usługi, zobowiązany będzie do wypełnienia najpóźniej w dniu podpisania umowy Arkusza oceny Wykonawcy przetwarzającego dane osobowe w związku z planowanym powierzeniem przetwarzania danych osobowych uczestników projektu.

VIII. 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.

IX. INFORMACJE O WYKLUCZENIU

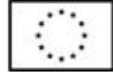
W procedurze rozeznania rynku nie mogą brać udziału podmioty powiązane z Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy osobowo lub kapitałowo, w szczególności poprzez:

- a) uczestnictwo w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
- b) posiadanie udziałów lub co najmniej 10% akcji;
- c) pełnienie funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
- d) pozostawanie w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

W związku z powyższym Oferent jest zobowiązany do dołączenia do oferty wypełnionego załącznika nr 2 niniejszego zapytania o cenę.

Ponadto w procedurze nie mogą brać udziału podmioty, które podlegają wykluczeniu na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.

W związku z powyższym Oferent jest zobowiązany do dołączenia do oferty wypełnionego załącznika nr 3 niniejszego zapytania o cenę.



X. INFORMACJE DODATKOWE

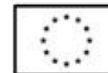
Niniejsze zapytanie o cenę prowadzone w ramach procedury rozeznania rynku nie stanowi zamówienia w trybie ustawy Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29.01.2004 (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986, 2215, z 2019 r. poz. 53, 730 z późn. zm.).

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1 – Formularz cenowy

Załącznik nr 2 – Oświadczenie o braku powiązań kapitałowych i/lub osobowych

Załącznik nr 3 – Oświadczenie o braku wykluczenia na podstawie art. 7 ust.1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego



Załącznik 1 do Zapytania o cenę nr 06/ZC/RPSL.07.01.03-24-0ADC/20

.....
/Imię i nazwisko lub Nazwa i adres Oferenta/

.....
/miejsowość i data/

FORMULARZ CENOWY

Oferuję wykonanie przedmiotu zapytania o cenę w zakresie opisanym w pkt V, w następującej cenie:

Rodzaj usługi	Cena usługi za 1 osobę (PLN brutto)
Egzamin potwierdzający nabyte kwalifikacje, obejmujący zakres tematyczny szkolenia „Specjalista ds. obsługi klienta i sprzedaży”	

Oświadczam, że :

1. całkowita wartość brutto podana w niniejszym formularzu zawiera wszystkie koszty wykonania usługi, jakie ponosi Zamawiający w przypadku wyboru niniejszej oferty;
2. 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:

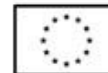
Imię i nazwisko (nazwa).....

Adres

Tel./fax

e-mail:

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



Załącznik 2 do Zapytania o cenę nr 06/ZC/RPSL.07.01.03-24-0ADC/20

.....
/Imię i nazwisko lub Nazwa i adres Oferenta /

.....
/miejsowość i data/

OŚWIADCZENIE O BRAKU POWIĄZAŃ KAPITAŁOWYCH I/LUB OSOBOWYCH

Ja niżej podpisany/a

Uprawniony/a do reprezentowania:

Nazwa firmy:

Adres firmy:

NIP:

oświadczam, że **nie jestem powiązany kapitałowo i/lub osobowo z Zamawiającym:**

ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski

z siedzibą w: 43-600 Jaworzno, ul. Zdrojowa 30A

w szczególności poprzez:

- uczestnictwo w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
- posiadanie udziałów lub co najmniej 10% akcji;
- pełnienie funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
- pozostawanie w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

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

.....
/Imię i nazwisko lub Nazwa i adres Oferenta /

.....
/miejsowość i data/

OŚWIADCZENIE OFERENTA O NIEPODLEGANIU WYKLUCZENIU Z POSTĘPOWANIA

Ja niżej podpisany/a

Stanowisko/podstawa osoby podpisującej oświadczenie do reprezentowania Oferenta:

.....

Uprawniony/a do reprezentowania:

Nazwa firmy:

Adres firmy:

NIP: KRS (jeśli dotyczy):

oświadczam, że ww. firma nie podlega wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 7 ust.1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.

Zgodnie z art. 7 ust. 1 ww. ustawy wykluczeniu podlega:

1. wykonawca oraz uczestnik konkursu wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;
2. wykonawca oraz uczestnik konkursu, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022 r. poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;
3. wykonawca oraz uczestnik konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 217, 2105 i 2106), jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy.

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