

Zapraszamy do składania ofert na organizację szkolenia pn.: "Kurs doradca klienta w zakresie technik sprzedaży, negocjacji, obsługi sklepu internetowego"

Data publikacji: 03.09.2015



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Powiatowy Urząd Pracy w Śremie planuje zlecić zorganizowanie i przeprowadzenie szkolenia grupowego pn. „Kurs doradca klienta w zakresie technik sprzedaży, negocjacji, obsługi sklepu internetowego” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego - Projekt pn. „Aktywizacja osób młodych pozostających bez pracy w powiecie śremskim (I)”.

I. Cel i odbiorcy szkolenia

Kurs ma być przeznaczony dla 15 osób bezrobotnych do 30 roku życia zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Śremie.

Celem szkolenia jest teoretyczne i praktyczne poznanie metod sprzedaży od momentu planowania pozyskania klienta, aż do momentu obsługi posprzedażowej.

II. Czas trwania szkolenia i zakres tematyczny

Szkolenie należy zorganizować w okresie od **23 września 2015r.** do **13 października 2015r.** Szkolenie może być zorganizowane w innym terminie zaproponowanym przez instytucję szkoleniową (innym niż podano powyżej) po uzgodnieniu jednak z Zamawiającym. Szkolenie musi rozpocząć się w miesiącu wrześniu br., a liczba godzin szkolenia w tygodniu musi obejmować przeciętnie nie mniej niż 25 godzin zegarowych.

Program szkolenia należy przygotować biorąc pod uwagę standardy kwalifikacji zawodowych i modułowych programów szkoleń zawodowych, dostępnych w bazach danych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej.

W zakresie tematycznym szkolenia, w szczególności powinny znaleźć się takie zagadnienia jak:

1) Techniki sprzedaży

1. Jaki powinien być profesjonalny sprzedawca, doradca klienta:
 - charakterystyka zawodu
2. Cechy i predyspozycje do sprzedaży:
 - własny plan sprzedaży,
 - sposoby utrzymania pozytywnego nastawienia w środowisku pracy,
 - metody i sposoby pozyskiwania klienta,
 - przyciąganie uwagi klienta,
 - unikatowe cechy handlowca,
 - jak radzić sobie z własnymi emocjami,
 - jak wykazać przewagę swojej firmy nad innymi.
3. Sprawna i efektywna komunikacja i budowanie dobrych relacji z klientem:
 - umiejętność słuchania rozmówców,
 - efekt pierwszego wrażenia i jego wykorzystanie,
 - różnice pomiędzy rozmowa telefoniczną a bezpośrednim kontaktem,

- bariery w skutecznej komunikacji,
- techniki zadawania pytań otwartych i zamkniętych.
- 4. Kreowanie potrzeb klienta:
 - wzbudzenie zainteresowania,
 - wywołanie chęci zakupu.
- 5. Prezentacja w pracy handlowca:
 - cel prezentacji,
 - sposoby prezentacji.
- 6. Obsługa klienta jako klucz do sukcesu:
 - idealny klient,
 - trudny klient.
- 7. Planowanie pracy:
 - zarządzanie czasem,
 - analiza pracy.
- 8. Analizowanie rynku i ofert konkurencji.
- 9. Negocjowanie umów i warunków handlowych.
- 10. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy.
- 11. Psychologia w sprzedaży:
 - motywy zaangażowania w sprzedaż,
 - wpływ nastawienia psychicznego sprzedawcy na wyniki sprzedaży.

2) Prowadzenie sklepu internetowego

1. Idea sprzedaży internetowej.
2. Klient podstawą e-sklepu.
3. Podstawowe różnice pomiędzy sprzedażą internetową a standardową.
4. Analiza konkurencji.
5. Komunikacja z e-klientem – budowanie pozytywnych relacji.
6. Promocja w e-sprzedaży.
7. Narzędzia zwiększające skuteczność sprzedaży.

W ramach programu szkolenia na jednego uczestnika powinno przypadać około 100 godzin zegarowych. Szkolenie powinno się odbywać od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 15:00. Liczba godzin szkolenia w ciągu jednego tygodnia nie może być mniejsza niż 25 godzin zegarowych (1 godzina zegarowa = 60 minut). Wyżej wymieniony czas trwania szkolenia uwzględnia przerwy w szkoleniu. W związku z faktem, iż szkolenie organizowane będzie w ramach projektu „Aktywizacja osób młodych pozostających bez pracy w powiecie śremskim (I)” współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, Wykonawca zobowiązany jest do:

1. zapoznania się z *Podręcznikiem wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020 w zakresie informacji i promocji* dostępnym na stronie internetowej www.efs.wup.poznan.pl,
2. oznaczenia w sposób określony w Podręczniku (...):
 - miejsca szkolenia i sali szkoleniowej,
 - materiałów szkoleniowych,
 - prezentacji multimedialnych,
 - list obecności,
 - listy odbioru materiałów szkoleniowych,
 - zaświadczeń i/lub certyfikatów (jeżeli ze względu na odrębne przepisy na zaświadczeniach nie wolno dokonywać oznaczeń) potwierdzających udział w szkoleniu,
 - rejestru wydanych zaświadczeń i/lub certyfikatów,
3. poinformowania uczestników szkolenia o fakcie współfinansowania szkolenia ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,

4. prowadzenia dziennika zajęć edukacyjnych zawierającego listę obecności (zawierającą imię, nazwisko i podpis uczestnika szkolenia), tematy i wymiar zajęć edukacyjnych (listę obecności bezrobotni winni podpisywać w każdym dniu zajęć, dodatkowo obecność uczestników na szkoleniu powinna być potwierdzona podpisem prowadzącego szkolenie w każdym dniu szkolenia),
5. przekazania uczestnikom materiałów szkoleniowych,
6. wydania uczestnikom zaświadczeń wraz z suplementami i/lub certyfikatów potwierdzających ukończenie szkolenia i uzyskanie kwalifikacji,
7. protokoły i karty ocen z okresowych sprawdzianów efektów kształcenia oraz egzaminu końcowego,
8. sporządzenia listy dokumentującej odebranie przez uczestników szkolenia materiałów szkoleniowych,
9. sporządzenia rejestru wydanych zaświadczeń lub innych dokumentów potwierdzających ukończenie szkolenia i uzyskanie kwalifikacji, zawierającego: numer, imię i nazwisko oraz numer PESEL uczestnika szkolenia, a w przypadku cudzoziemca numer dowodu stwierdzającego tożsamość, oraz nazwę szkolenia i datę wydania zaświadczenia,
10. ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków uczestników szkolenia, którym nie przysługuje stypendium,
11. dostarczenia do Powiatowego Urzędu Pracy w Śremie oryginałów lub potwierdzonych za zgodność z oryginałem kserokopii:
 - list obecności,
 - dziennika zajęć edukacyjnych,
 - listy odbioru materiałów szkoleniowych,
 - egzemplarza materiałów szkoleniowych,
 - fotografii dokumentującej sposób oznaczenia miejsca szkolenia i sali szkoleniowej,
 - kserokopii wydanych zaświadczeń wraz z suplementami i/lub certyfikatów,
 - kserokopii rejestru wydanych zaświadczeń i lub/certyfikatów,
 - kserokopii zaświadczeń kwalifikacyjnych,
 - kosztorysu powykonawczego,
 - oświadczenia o tym, iż koszty zawarte w kosztorysie zostały poniesione w przedstawiony sposób,
 - ankiet,
12. zapewnienia Zamawiającemu prawa wglądu do dokumentacji związanej z realizowanym szkoleniem, w tym do dokumentów finansowych,
13. **przechowywania dokumentów związanych z realizowanym szkoleniem, w tym dokumentów finansowych do dnia 31 grudnia 2020r., informowania urzędu o ewentualnej zmianie miejsca archiwizacji ww. dokumentów oraz udostępniania dokumentów na prośbę Zamawiającego instytucjom kontrolującym projekt lub dostarczenia do Urzędu kserokopii ww. dokumentów potwierdzonych za zgodność z oryginałem.**

Na zakończenie kursu każdy uczestnik powinien wypełnić anonimową ankietę służącą do oceny szkolenia.

Po zakończeniu szkolenia bezrobotny otrzyma stosowne zaświadczenie (zgodnie z Rozporządzeniem MEN oraz 71 ust. 4 Rozporządzenia MPiPS z dnia 14 maja 2014r. w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy (Dz. U. z 2014r. poz. 667)) lub/i certyfikat o jego ukończeniu.

III. Kadra wykładowcza i warunki szkolenia

Szkolenie powinno być oparte o metody wykorzystujące zastosowanie ćwiczeń, przykładów praktycznych w celu aktywnego uczestnictwa osób biorących udział w szkoleniu i prowadzenia oceny procesu zdobywania wiedzy w trakcie szkolenia. Szkolenie powinno być prowadzone w formie wykładów teoretycznych oraz ćwiczeń praktycznych. Kurs powinien zakończyć się egzaminem zewnętrznym.

Wykonawca zapewni wykwalifikowaną kadrę, odpowiednio przystosowaną do prowadzenia zajęć

teoretycznych i praktycznych, których liczba i pojemność jest adekwatna do wielkości grupy szkoleniowej zapewniająca bezpieczeństwo i komfort nauki.

Każdy uczestnik szkolenia otrzyma odpowiednie materiały szkoleniowe.

IV. Miejsce szkolenia

Szkolenie należy zorganizować na terenie Śremu. Istnieje możliwość zorganizowania szkolenia poza Śremem, jednak w promieniu do 60 km od miejscowości Śrem pod warunkiem, że wykonawca zapewni dojazd uczestnikom do miejsca szkolenia oraz z powrotem do Śremu.

V. Warunki udziału w postępowaniu

Ocena ofert szkoleniowych jest dokonywana na podstawie sumy punktów uzyskanych z poszczególnych kryteriów. Oferta szkoleniowa, która uzyska najwyższą ilość punktów z poszczególnych kryteriów zamieszczonych w „Kryteriach wyboru instytucji szkoleniowych” – załącznik nr 1 do zaproszenia, zostanie wskazana do przeprowadzenia szkolenia. W trakcie oceny oferty szkoleniowej, Urząd może zwracać się do instytucji szkoleniowych, które przesłały swoje oferty szkoleniowe o uzupełnienie, poszerzenie lub dodatkowe wyjaśnienia, niezbędne przy ocenie.

Wobec powyższego, w przypadku zainteresowania się niniejszą propozycją, proszę o przesłanie formularza ofertowego – załącznik nr 2 do zaproszenia w terminie do **10 września 2015r. do godz. 15:00** w wersji elektronicznej na adres **sekretariat@pup.srem.pl** lub faxem **61 2837075 wew. 40**. Składający ofertę zobowiązany jest także do przesłania niezwłocznie wersji papierowej.

Przesłane oferty będą stanowić podstawę do podjęcia dalszych działań związanych ze zleceniem organizacji i przeprowadzenia kursu w trybie art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. – Prawo zamówień publicznych, tj. bez jej zastosowania. Oferty przesłane po terminie nie będą brane pod uwagę.

Informujemy, iż złożone oferty nie zobowiązują żadnej ze stron, mają one służyć dokonaniu rozeznania rynku niezbędnego do podjęcia decyzji w sprawie organizacji w/wym. szkolenia. O wyborze najkorzystniejszej jednostki, które złożą propozycję, zostaną poinformowane drogą mailową.

<<pobierz kryteria wyboru instytucji szkoleniowych>>

<<pobierz formularz ofertowy>>

Sprawę prowadzi:

Agnieszka Nawrot – Specjalista ds. rozwoju zawodowego,
tel. 61 2837075, 2837059 wew. 16.