



Oznaczenie sprawy: Usługa realizacji szkoleń, związana z realizacją projektu „*Rozwój kluczowych kompetencji pracowników K.Z.W.P. Trefl – Kraków Sp. z o.o.*” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Nazwa i kod (*Wspólny Słownik Zamówień CPV*) - 80000000-4 (Usługi edukacyjne i szkoleniowe).

ZAPYTANIE OFERTOWE nr 2/01/12

Szanowni Państwo,

w związku z realizacją projektu *Rozwój kluczowych kompetencji pracowników K.Z.W.P. Trefl – Kraków Sp. z o.o.*, współfinansowanego z EFS oraz realizowanego w ramach priorytetu VIII Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013; Działanie 8.1 Rozwój pracowników i przedsiębiorstw w regionie; Poddziałanie 8.1.1 Wsparcie rozwoju kwalifikacji zawodowych i doradztwo dla przedsiębiorstw w imieniu Trefl Kraków Sp. z o.o. zwracamy się z prośbą o przygotowanie oferty merytoryczno – cenowej dotyczącej usługi realizacji szkoleń z zakresu „Warsztaty komunikacyjne”, „Negocjacje”, „Podejmowanie trudnych decyzji” oraz „Techniki sprzedaży” w okresie od lutego do kwietnia 2012r.

1. Opis przedmiotu zamówienia:

1.1. Przedmiotem zapytania ofertowego jest udzielenie zamówienia na świadczenie usługi z zakresu realizacji szkolenia/ szkoleń w zakresie określonym w punkcie 2 zapytania ofertowego.

1.2. Kryteria oceny oferty oraz wykaz wymaganych dokumentów, które należy złożyć w przedmiotowym zapytaniu określone są w punkcie 3 zapytania ofertowego.

1.3. Okres realizacji zamówienia: luty – kwiecień 2012 roku.

1.4. Oferta powinna być sporządzona w jednym egzemplarzu, w języku polskim.

1.5. Ofertę należy przesłać na adres m.kozynacka@trefl.krakow.pl w nieprzekraczalnym terminie do 8 lutego 2012 roku. Wybór wykonawcy nastąpi w dniu 9 lutego godz. 13.00 w siedzibie Zamawiającego ul. Słomnicka 4, 30-003 Kraków.

1.6. Ostatecznego wyboru najkorzystniejszej oferty dokona Komisja Wyboru Ofert. Wybór najkorzystniejszej oferty jest dokonywany w oparciu o ustalone w zapytaniu ofertowym kryteria i jest dokumentowany protokołem. Po zakończonym postępowaniu zostanie przesłana informacja o wyniku postępowania do każdego Wykonawcy, który złożył ofertę.

1.7. Zamówienie będzie realizowane w terminie od podpisania umowy z Zamawiającym do kwietnia



Oznaczenie sprawy: Usługa realizacji szkoleń, związana z realizacją projektu „**Rozwój kluczowych kompetencji pracowników K.Z.W.P. Trefl – Kraków Sp. z o.o.**” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Nazwa i kod (*Wspólny Słownik Zamówień CPV*) - 80000000-4 (Usługi edukacyjne i szkoleniowe).

2012r. Zamawiający podpisuje z Wykonawcą umowę w formie pisemnej w terminie nieprzekraczającym dnia realizacji zamówienia.

Trefl Kraków Sp. z o.o. może odstąpić od podpisania umowy, jeżeli cena wybranej oferty przewyższa kwotę, którą zamierzała przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia lub podjąć negocjacje z wybranym zgodnie z zasadą konkurencyjności Wykonawcą a w ostateczności powtórzyć postępowanie w trybie zasady konkurencyjności.

2. Zakres zapytania ofertowego.

Szczegółowy zakres zapytania ofertowego obejmuje:

- prawidłową realizację szkoleń zgodnie z zapisami Umowy o dofinansowanie, Wytocznymi dla projektodawców w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki oraz innymi strategicznymi dokumentami związanymi z Priorytetem VIII Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013; Działanie 8.1 Rozwój pracowników i przedsiębiorstw w regionie; Poddziałanie 8.1.1 Wsparcie rozwoju kwalifikacji zawodowych i doradztwo dla przedsiębiorstw,
- identyfikację i analizę potrzeb szkoleniowych,
- przedstawienie programu szkolenia który w swoim zakresie powinien głównie obejmować takie zagadnienia jak:

Warsztaty komunikacyjne:

1. Informowanie – komunikacja
2. Cel komunikowania się
3. Komunikacja werbalna a inne sposoby komunikacji
4. Trudne pytania, trudni rozmówcy, spory, kłótnie
5. Argumentacja i myślenie krytyczne



Oznaczenie sprawy: Usługa realizacji szkoleń, związana z realizacją projektu „**Rozwój kluczowych kompetencji pracowników K.Z.W.P. Trefl – Kraków Sp. z o.o.**” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Nazwa i kod (*Wspólny Słownik Zamówień CPV*) - 80000000-4 (Usługi edukacyjne i szkoleniowe).

6. Błędy i przeszkody w komunikacji

Negocjacje:

1. Istota procesu negocjacji – budowanie długoterminowej strategii współpracy
2. Model negocjacji wg W. Masterbroek’a
3. Cykl negocjacyjny i jego fazy
4. Taktyki i techniki negocjacyjne
5. Przygotowanie scenariusza negocjacyjnego
6. Trudne sytuacje negocjacyjne
7. Wzmacnianie indywidualnego stylu negocjacji

Podjęcie trudnych decyzji:

1. Etapy podejmowania decyzji
2. Analiza sytuacji wyjściowej
3. Techniki pracy nad podejmowaniem decyzji
4. Zadania i problemy - problemy decyzyjne
5. Przekazywanie decyzji współpracownikom
6. Przygotowanie się na konsekwencje swoich wyborów

Techniki sprzedaży:

1. Marketing partnerski (relacyjny)
2. Narzędzia kierowania rozmową handlową
3. Postawa handlowca i wiązanie klienta z Firmą – „klient na całe życie”
4. Typologia klientów charakterystycznych dla codzienności firmy – klient stały i klient do pozyskania
5. Etapy rozmowy handlowej
6. Rozmowa telefoniczna z klientem



Oznaczenie sprawy: Usługa realizacji szkoleń, związana z realizacją projektu „*Rozwój kluczowych kompetencji pracowników K.Z.W.P. Trefl – Kraków Sp. z o.o.*” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Nazwa i kod (*Wspólny Słownik Zamówień CPV*) - 80000000-4 (Usługi edukacyjne i szkoleniowe).

7. Efektywne badanie potrzeb klienta

8. Analiza obszaru rozmowy

9. Prezentacja oferty Firmy pod kątem korzyści klienta

10. Pokonywanie zastrzeżeń klienta

- wynagrodzenie trenera/ trenerów,
- koszt materiałów szkoleniowych - sporządzenie i przekazanie materiałów szkoleniowych dla uczestników,
- koszt certyfikatów – przekazanie certyfikatów uczestnikom szkolenia,
- koszt dojazdu trenera,
- koszt noclegu trenera,
- sporządzenie raportu poszkoleniowego i jego przekazanie wraz z rekomendacjami,
- stały kontakt oraz ścisła współpraca z Zamawiającym oraz wskazanymi osobami z jego strony w celu utrzymania przepływu informacji oraz płynności realizacji szkoleń w projekcie.

3. Kryteria oceny oraz wykaz dokumentów.

3.1. Kryteria oceny (informacja na temat wag punktowych lub procentowych do poszczególnych kryteriów oceny oferty oraz informacja na temat sposobu przyznawania punktacji za spełnienie danego kryterium).

Lp.	Kryterium	Liczba punktów
1	Cena	0 - 20
2	Zawartość zakresu merytorycznego	0 - 40



Oznaczenie sprawy: Usługa realizacji szkoleń, związana z realizacją projektu „**Rozwój kluczowych kompetencji pracowników K.Z.W.P. Trefl – Kraków Sp. z o.o.**” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Nazwa i kod (*Wspólny Słownik Zamówień CPV*) - 80000000-4 (Usługi edukacyjne i szkoleniowe).

3	Doświadczenie Wykonawcy w obszarze szkoleniowym będącym przedmiotem niniejszego zapytania ofertowego	0 - 40
RAZEM		0 - 100

W kryterium „Cena” najwyższą liczbę punktów – 20 otrzyma oferta zawierająca najniższą cenę brutto, a każda następna odpowiednio mniej zgodnie ze wzorem: $liczba\ punktów\ oferty = (cena\ oferty\ najniżej\ skalkulowanej \times 20) : cena\ oferty\ ocenianej$.

Każdy z uczestników zespołu oceniającego może przyznać od 0 do 40 punktów. W kryterium „Zawartość zakresu merytorycznego” każda z osób dokonujących wyboru oferty dokona oceny części technicznej oferty. Każdy z uczestników zespołu oceniającego może przyznać od 0 do 40 punktów.

Każdy z uczestników zespołu oceniającego może przyznać od 0 do 40 punktów. W kryterium „Doświadczenie Wykonawcy w obszarze szkoleniowym będącym przedmiotem niniejszego zapytania ofertowego” każda z osób dokonujących wyboru oferty dokona oceny informacji zawartych w Załączniku nr 6 i 7. Każdy z uczestników zespołu oceniającego może przyznać od 0 do 40 punktów.

3.2. Wymagane dokumenty.

Ofertę należy składać na załączonym formularzu (Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego) wraz z:

a) Kalkulacją cenową (Załącznik nr 2 do zapytania ofertowego);

b) Ofertą merytoryczną (Załącznik nr 3 do zapytania ofertowego);

- Wykaz osób/podmiotów, które będą wykonywać zamówienie lub będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, wraz z informacjami dotyczącymi ich kwalifikacji niezbędnych do wykonywania zamówienia, w szczególności doświadczenia w zakresie zarządzania i nadzoru nad realizacją projektu z zakresu wskazanego w zapytaniu ofertowym (Załącznik nr 3a do zapytania ofertowego);

- Wykaz zrealizowanych minimum trzech szkoleń (z zakresu objętego zapytaniem) w okresie ostatnich 3 lat zgodnie ze wzorem, gdzie wartość każdego szkolenia wynosiła minimum 10 000 zł (Załącznik nr 3b do niniejszego zapytania ofertowego) wraz z dokumentami potwierdzającymi



Oznaczenie sprawy: Usługa realizacji szkoleń, związana z realizacją projektu „**Rozwój kluczowych kompetencji pracowników K.Z.W.P. Trefl – Kraków Sp. z o.o.**” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Nazwa i kod (*Wspólny Słownik Zamówień CPV*) - 80000000-4 (Usługi edukacyjne i szkoleniowe).

prawidłowe ich wykonanie (rekomendacje, referencje, etc.). Wymagane dokumenty powinny być przedstawione w formie oryginału lub kserokopii.

4. Osoby uprawnione do porozumiewania się z Wykonawcami

Osobą uprawnioną do porozumiewania się z Potencjalnymi Wykonawcami jest:

Małgorzata Kozynacka – Koordynator Projektu

tel.: 12 634-51-99

e-mail: m.kozynacka@treffl.krakow.pl



Oznaczenie sprawy: Usługa realizacji szkoleń, związana z realizacją projektu „*Rozwój kluczowych kompetencji pracowników K.Z.W.P. Trefl – Kraków Sp. z o.o.*” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Nazwa i kod (*Wspólny Słownik Zamówień CPV*) - 80000000-4 (Usługi edukacyjne i szkoleniowe).

Załącznik nr 1

Pieczęć wykonawcy
(nazwa i adres Wykonawcy)

(miejsowość i data)

FORMULARZ OFERTOWY NA REALIZACJĘ USŁUGI PRZEPROWADZENIA SZKOLEŃ/ SZKOLENIA

Odpowiadając na zaproszenie do wzięcia udziału w realizacji usługi szkoleniowej zgodnie z wymaganiami określonymi w zapytaniu ofertowym, oświadczamy, iż:

1. Oferujemy wykonanie usługi w zakresie realizacji szkolenia/ szkoleń pt.”.....”.....w ramach projektu *Rozwój kluczowych kompetencji pracowników K.Z.W.P. Trefl – Kraków Sp. z o.o.*, współfinansowanego z EFS oraz realizowanego w ramach priorytetu VIII Priorytetu Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013; Działanie 8.1 Rozwój pracowników i przedsiębiorstw w regionie; Poddziałanie 8.1.1 Wsparcie rozwoju kwalifikacji zawodowych i doradztwo dla przedsiębiorstw przez Zamawiającego za cenę _____ zł brutto/ słownie złotych: _____/zgodnie z załączoną kalkulacją kosztów w terminie od podpisania umowy tj. luty 2012r. do kwietnia 2012r.
2. Oświadczamy, że w cenie naszej oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia.
3. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z treścią zapytania ofertowego i nie wnosimy do niej zastrzeżeń oraz przyjmujemy warunki w niej zawarte.
4. W przypadku przyznania nam zamówienia, zobowiązujemy się do zawarcia umowy w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego.



Oznaczenie sprawy: Usługa realizacji szkoleń, związana z realizacją projektu „**Rozwój kluczowych kompetencji pracowników K.Z.W.P. Trefl – Kraków Sp. z o.o.**” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Nazwa i kod (*Wspólny Słownik Zamówień CPV*) - 80000000-4 (Usługi edukacyjne i szkoleniowe).

5. Wykonawca oświadcza, że:

- nie uczestniczy w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,
- nie posiada co najmniej 10% udziałów lub akcji,
- nie pełni funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
- nie pozostaje 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 składania
oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy)

Oznaczenie sprawy: Usługa realizacji szkoleń, związana z realizacją projektu „Rozwój kluczowych kompetencji pracowników K.Z.W.P. Trefl – Kraków Sp. z o.o.” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Nazwa i kod (*Wspólny Słownik Zamówień CPV*) - 80000000-4 (Usługi edukacyjne i szkoleniowe).

Załącznik nr 2

KALKULACJA KOSZTÓW

Lp.	Temat szkolenia	Ilość szkoleń	Cena netto za jednostkę	VAT	Cena brutto za jednostkę	Cena netto ogółem	VAT	Cena brutto ogółem
1	Usługa realizacji szkolenia pt. „Warsztat komunikacyjny”. Miejsce szkolenia Kraków. Termin: luty-kwiecień 2012r.	5 szkoleń dwudniowych (całkowita liczba osób do przeszkolenia ok. 80)						
2	Usługa realizacji szkolenia pt. „Negocjacje”. Miejsce szkolenia Kraków. Termin: luty 2012r.	1 szkolenie dwudniowe (grupa szkoleniowa od 5 – 10 osób)						
3	Usługa realizacji szkolenia pt. „Podejmowanie trudnych decyzji”. Miejsce szkolenia Kraków. Termin: marzec 2012r.	1 szkolenie dwudniowe (grupa szkoleniowa od 5 – 10 osób)						
4	Usługa realizacji szkolenia pt. „Techniki sprzedaży”. Miejsce szkolenia Kraków. Termin: marzec 2012r.	1 szkolenie dwudniowe (grupa szkoleniowa od 5 – 10 osób)						
OGÓLEM								

(podpis osoby uprawnionej do składania
oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy)

Załącznik nr 3



Oznaczenie sprawy: Usługa realizacji szkoleń, związana z realizacją projektu „**Rozwój kluczowych kompetencji pracowników K.Z.W.P. Trefl – Kraków Sp. z o.o.**” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Nazwa i kod (*Wspólny Słownik Zamówień CPV*) - 80000000-4 (Usługi edukacyjne i szkoleniowe).

OFERTA TECHNICZNA

Przedmiot oferty (w jaki sposób działania będą realizowane/ opis działań merytorycznych).

Opis.....
.....
.....



Oznaczenie sprawy: Usługa realizacji szkoleń, związana z realizacją projektu „**Rozwój kluczowych kompetencji pracowników K.Z.W.P. Trefl – Kraków Sp. z o.o.**” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Nazwa i kod (*Wspólny Słownik Zamówień CPV*) - 80000000-4 (Usługi edukacyjne i szkoleniowe).

Załącznik nr 3a

WYKAZ OSÓB/PODMIOTÓW, KTÓRE BĘDĄ WYKONYWAĆ ZAMÓWIENIE LUB BĘDĄ UCZESTNICZYĆ W WYKONYWANIU ZAMÓWIENIA

Lp	Osoba/podmiot wykonujący zamówienie	Kwalifikacje osób/podmiotów (wykształcenie/ ukończone kursy)	Doświadczenie w zakresie o podobnym charakterze do działań objętych projektem (CV)
1			
2			
3			

miejsce, data

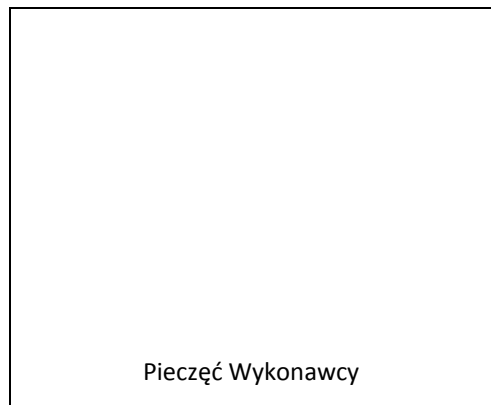
(podpis osoby uprawnionej do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy)



Oznaczenie sprawy: Usługa realizacji szkoleń, związana z realizacją projektu „Rozwój kluczowych kompetencji pracowników K.Z.W.P. Trefl – Kraków Sp. z o.o.” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Nazwa i kod (*Wspólny Słownik Zamówień CPV*) - 80000000-4 (Usługi edukacyjne i szkoleniowe).

Załącznik nr 3b



WYKAZ WYKONANYCH PODOBNYCH ZAMÓWIEŃ

(w ciągu trzech ostatnich lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z danymi teleadresowymi Zamawiających takie usługi, przedmiotu, dat wykonania)

L.p.	Pełna nazwa Zamawiającego	Dane teleadresowe Zamawiającego (w tym: adres do korespondencji, nr telefonu i faksu, e-mail)	Wartość realizowanych projektów wyrażona w PLN	Zakres wykonanych prac	Okres realizacji zamówienia (data rozpoczęcia – data zakończenia)
1.					
2.					
3.					

miejsce, data

(podpis osoby uprawnionej do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy)