

Świnoujście dnia, 31.12.2018 r

Znak sprawy: WRG-CUD.042.01. 2019.KR

ZAPYTANIE OFERTOWE

1. Zamawiający: Gmina Miasto Świnoujście (*komórka organizacyjna UM prowadząca postępowanie*): Wydział Rozwoju Gospodarczego i Obsługi Inwestorów (Centrum Usługowo- Doradcze w Euroregionie Pomerania).

Dane do kontaktu: Katarzyna Rówińska, cud@um.swinoujscie.pl tel. 727 794 930
zaprasza do złożenia ofert na pełnienie roli prelegenta w czasie 2 seminariów dla przedsiębiorców na temat obsługi klienta. Postępowanie realizowane w ramach projektu: „Transgraniczna Sieć Centrów Usługowo-Doradczych w Euroregionie POMERANIA wraz z Powiatem Märkisch- Oderland w ramach Interregu VA”. Kod CPV 80590000-6 usługi seminaryjne.

2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:
 - a. Miejsce organizacji seminariów : Świnoujście
 - b. Po stronie Zamawiającego zapewnienie sali, cateringu i sprzętu audiowizualnego.
 - c. Planowana ilość uczestników: 20 -25.
 - d. Czas 1 szkolenia: 4 godziny zegarowe, w tym zawarte dwie przerwy kawowe (2X15 minut).
 - e. I szkolenie: Trudny klient i reklamacje.
- Sugerowany zakres : jak radzić sobie (rozmawiać) z trudnym klientem), overbooking – jak postępować, asertywność, radzenie sobie z krytyką, umiejętność odmawiania, reklamacje – rozmowa reklamacyjna, pisanie odpowiedzi, kiedy i jakie proponować rekompensaty.

II szkolenie: Profesjonalna obsługa klienta
- Sugerowany zakres: savoir vivre w recepcji, rozmowa telefoniczna: odbieranie telefonów, zasady prowadzenia rozmowy, postawa w rozmowie telefonicznej, specyfika obsługi gościa zagranicznego ze szczególnym uwzględnieniem narodowości niemieckiej.
 - f. Obydwa szkolenia powinny zawierać elementy warsztatowe.
 - g. Wykonawca powinien wykazać się doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń z wyżej wymienionego zakresu tematycznego. W celu potwierdzenia spełnienia postawionego warunku Wykonawca zobowiązany jest wykazać, że w okresie ostatnich 3 lat a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy-w tym okresie, wykonał co najmniej 5 usług



polegających na przeprowadzeniu szkoleń o tej samej tematyce lub z tego samego obszaru tematycznego (załącznik nr 2 Wykaz zrealizowanych usług) .

3. Data realizacji zamówienia: do 30.11.2019 roku. I szkolenie planowany termin: luty-marzec 2019, II szkolenie planowany termin: październik –listopad 2019 (daty do ustalenia pomiędzy stronami).
Okres gwarancji (jeżeli dotyczy): *nie dotyczy*.
4. Miejsce i termin złożenia oferty: do 11.01.2019 r godz. 15.30 drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej cud@um.swinoujscie.pl. Jako datę złożenia oferty uznaje się datę oraz godzinę wpływu oferty na skrzynkę pocztową Zamawiającego.
5. Data otwarcia/rozpatrzenia ofert: 14.01.2019 r.
6. Warunki płatności: przelewem w ciągu 14 dni od daty otrzymania faktury VAT (płatność w ratach po każdym szkoleniu) .
7. Sposób przygotowania oferty:
 - 1) ofertę należy sporządzić pisemnie w języku polskim na formularzu oferty stanowiącym – Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego,
 - 2) do oferty należy załączyć wykaz zrealizowanych usług Załącznik nr 2,
 - 3) proponowany program szkolenia
 - 4) podpisaną i zeskanowaną ofertę należy przesłać w wersji elektronicznej na adres: cud@um.swinoujscie.pl.

z up. PREZYDENTA MIASTA
mgr Katarzyna Rówińska
Kierownik
Centrum Usługowo-Doradczego
w Euroregionie POMERANIA

.....
(podpis kierownika komórki organizacyjnej)

Sporządził :

Katarzyna Rówińska
(imię i nazwisko pracownika)



Transgraniczna Sieć Centrów Usługowo-Doradczych w Euroregionie POMERANIA wraz z Powiatem Märkisch- Oderland w ramach Interregu VA"
Projekt dofinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego