OBP-ZO-26/2012

Data publikacji: 23 marca 2012 r.

ZAPYTANIE OFERTOWE

Na poprowadzenie szkolenia z zakresu profesjonalnej obsługi klienta na potrzeby realizacji projektu „Obywatelskie Biuro Porad” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

**Zamawiający:**

Nazwa: Stowarzyszenie Kastor – Inicjatywa dla Rozwoju

Adres: ul. Powstańców 9, 05-240 Tłuszcz

Telefon: 29 646-23-51

fax. 29-642-40-46

e-mail: zapytania@obywatelskiebiuroporad.pl

REGON: 140553590

NIP: 113-261-12-67

**Przedmiot zapytania ofertowego:**

Na poprowadzenie szkolenia z zakresu profesjonalnej obsługi klienta na potrzeby realizacji projektu „Obywatelskie Biuro Porad” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

*Tematyka szkolenia obejmuje:*

1. Techniki i narzędzia profesjonalnej obsługi klienta,
2. Komunikowanie się z klientem,
3. Rozwiązywanie problemów i konfliktów,
4. Rozwiązywanie trudnych sytuacji,
5. Budowanie atmosfery zaufania w zespole.

*Metodologia:*

1. Ćwiczenia indywidualne,
2. Ćwiczenia grupowe,
3. Dyskusja,
4. Mini wykłady,
5. Inne metody aktywne.

*Termin szkolenia:* 20-22 kwietnia 2012 r.,

*Wymiar godzin:* 16 (I dzień – 4h, II dzień – 8h, III dzień – 4h),

*Miejsce realizacji:* „Bobrowa Dolina” okolice Białegostoku,

*Ilość uczestników:* 7

*Dojazd i powrót do i z miejsca szkolenia:* koszt po stronie osoby szkolącej.

**Wymogi formalne:**

1. Oferta powinna zawierać:

- nazwę i adres Oferenta;

- wypełniony formularz oferty zawierający łączną cenę brutto za przeprowadzenie całego szkolenia - pod pojęciem ceny Zamawiający rozumie kwotę zawierającą podatek VAT (załącznik nr 1);

- oświadczenie o braku powiązań kapitałowych lub osobowych (załącznik nr 2);

- dokumenty potwierdzające doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o zbliżonej tematyce (referencje, potwierdzenia od kontrahentów) zawierające informację o przeprowadzonych szkoleniach.

2. Oferta powinna być dostarczona pocztą internetową na adres: zapytania@obywatelskiebiuroporad.pl, przesłana faxem na numer 29-642-40-46 lub doręczona do siedziby Zamawiającego.

3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do:

* zmiany lub uzupełnienia treści zapytania,
* unieważnienia postępowania na każdym etapie bez podania przyczyn; z tytułu unieważnienia postępowania, Oferentom nie przysługuje żadne roszczenie w stosunku do Zamawiającego,
* wezwania Oferenta, w przypadku stwierdzenia uchybień formalnych w ofercie, do złożenia w określonym terminie, stosownych oświadczeń, wyjaśnień lub dokumentów,
* poprawy omyłek rachunkowych w obliczeniu ceny (za zgodą Oferenta), o czym poinformowani zostaną wszyscy Oferenci składający oferty,
* poprawy oczywistych omyłek pisarskich.

4. W przypadkach uzasadnionych specyfiką przedmiotu zamówienia, dopuszcza się przeprowadzenie negocjacji z Oferentem, który złożył najkorzystniejszą ofertę.

5. Przystępując do postępowania Oferent akceptuje warunki opisane w zapytaniu ofertowym oraz zobowiązuje się do podpisania w podanym terminie umowy z Zamawiającym.

6. Wymagania odnośnie osoby prowadzącej szkolenie:

* wykształcenie wyższe magisterskie na kierunku psychologia,
* co najmniej trzyletnie doświadczenie w zakresie prowadzenia szkoleń.

**Terminy:**

Termin składania ofert upływa 04.04.2012 r. godz. 14.00

Zamawiający ogłosi wybór Wykonawcy na swojej stronie internetowej oraz prześle informację o wyniku postępowania do każdego Oferenta, który złożył ofertę.

**Kryteria wyboru oferty:**

Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą według kryteriów:

1. **Cena – waga 70%;**

Sposób obliczenia i przyznania punktów dla badanej oferty:

$$C\_{i}=\frac{cena oferowana najniższa brutto}{cena badanej oferty } x 70\% x 100$$

Zamawiający zastosuje zaokrąglenie wyników do dwóch miejsc po przecinku.

1. **Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń – waga 30%;**

W przypadku doświadczenia ilość przeprowadzonych szkoleń liczona będzie według przedłożonych przez Oferenta dokumentów potwierdzających przeprowadzenie szkoleń i ich ilości.

Sposób obliczenia i przyznania punktów dla badanej oferty:

$$D\_{i}=\frac{ilość przedłożonych potwierdzeń i referencji w ofercie badanej}{największa ilość potwierdzeń i referencji ze wszystkich ofert} x 30\% x 100$$

Zamawiający zastosuje zaokrąglenie wyników do dwóch miejsc po przecinku.

**Kontakt:**

Każdy Oferent może zwrócić się do Zamawiającego drogą elektroniczną o wyjaśnienia związane z przedmiotem zapytania ofertowego. Zamawiający z Oferentami będzie porozumiewać się telefonicznie lub drogą elektroniczną.

 Załącznik nr 1

OBP-ZO-26/2012

**Stowarzyszenie Kastor – Inicjatywa dla Rozwoju**

**ul. Powstańców 9**

**05-240 Tłuszcz**

**fax. 29-642-40-46**

**email:** zapytania@obywatelskiebiuroporad.pl

Dane Oferenta

(wraz z adresem e-mail):

...........................................

...........................................

...........................................

...........................................

**FORMULARZ OFERTY**

Na poprowadzenie szkolenia z zakresu profesjonalnej obsługi klienta na potrzeby realizacji projektu „Obywatelskie Biuro Porad” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Oferuję poprowadzenie szkolenia z zakresu profesjonalnej obsługi klienta w dniach 20-22 kwietnia 2012 r. w łącznym wymiarze 16 godzin w cenie:

…………………… zł (słownie: ……………………………………………………..)za jedną godzinę szkolenia brutto.

Data:................................................

pieczęć i podpis Oferenta

(w przypadku przesyłania oferty faksem lub w wersji zeskanowanej)

Załącznik nr 2

……………………………………..

(miejscowość, data)

………………………………………….

 (pieczątka Oferenta)

**OŚWIADCZENIE**

**O BRAKU POWIĄZAŃ KAPITAŁOWYCH LUB OSOBOWYCH**

Ja niżej podpisany(a)

………………………………………………………………………………………………………...

**oświadczam, że** jako Oferent składający ofertę dotyczącą na poprowadzenie szkolenia z zakresu profesjonalnej obsługi klienta na potrzeby realizacji projektu „Obywatelskie Biuro Porad” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego nie jestem powiązany osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym. Przez powiązania osobowe lub kapitałowe rozumie się wzajemne powiązania pomiędzy 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 a Wykonawcą, polegające w szczególności na:

* uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
* posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji;
* pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
* pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej (rodzice, dzieci, wnuki, teściowie, zięć, synowa), w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia (rodzeństwo, krewni małżonka/i) lub pozostawania w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

……………………………………………………..

podpis Oferenta