



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:

$$C_i = \frac{\text{cena oferowana najniższa brutto}}{\text{cena badanej oferty}} \times 70\% \times 100$$

Zamawiający zastosuje zaokrąglenie wyników do dwóch miejsc po przecinku.

2. 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:

$$D_i = \frac{\text{ilość przedłożonych potwierdzeń i referencji w ofercie badanej}}{\text{największa ilość potwierdzeń i referencji ze wszystkich ofert}} \times 30\% \times 100$$

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.



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

.....
(miejsowość, data)

.....
(pieczęćka 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