**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie jednodniowego szkolenia stacjonarnego dot. telefonicznej obsługi klienta wielokulturowego, dla 15 pracowników Infolinii Migrant Contact Center Wydziału Spraw Cudzoziemców Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie.

1. **Opis zadania**

## **Ogólny opis zadania, cel, uczestnicy**

* 1. Przeprowadzenie szkolenia nt. „Telefonicznej obsługi klienta wielokulturowego”.
	2. Planowane jest jednodniowe szkolenie.
	3. Grupą docelową są pracownicy infolinii Wydziału Spraw Cudzoziemców obsługujący cudzoziemców – 15 osób.

## **Logistyka szkolenia**

**2.1. Miejsce szkolenia:** Szkolenie zostanie przeprowadzone w udostępnionej przez Zamawiającego sali konferencyjnej Wydziału Spraw Cudzoziemców Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego przy ul. Marszałkowskiej 3/5, 00-624 Warszawa, przystosowanej dla 15 uczestników.

**2.2. Sala konferencyjna/szkoleniowa**: Zamawiający w Sali konferencyjnej zapewnia stoły i krzesła dla uczestników i prowadzącego, połączenie wi-fi, projektor multimedialny, laptop z oprogramowaniem MS Office podłączony do projektora, ekran, tablicę flipchart lub magnetyczną wraz z markerami i papierem, napoje ciepłe i zimne oraz przekąski. Istnieje możliwość zaciemnienia Sali. Zamawiający dysponuje nagłośnieniem sali oraz mikrofonami. Zapewnia również obsługę techniczną sali oraz zaplecze sanitarne zlokalizowane w pobliżu sali konferencyjnej.

**2.3.** Zamawiający zapewnia rekrutację uczestników i poinformowanie ich
o terminie szkolenia oraz monitorowanie ich frekwencji.

**2.4.**  **Czas szkolenia:** 8h - w godzinach pracy Urzędu tj. 8:00 – 16:00.
W ramach 8h wlicza się niezbędne przerwy, czas na indywidualne konsultacje – pod uwagę zostanie wzięta propozycja ze strony Wykonawcy, uwzględniająca jednakże niezbędne okresy przerw między blokami szkoleniowymi, wymagane zgodnie z BHP), szkolenie nie przekroczy jednego dnia w ramach 8 godzin pracy.

**2.5.** **Termin szkolenia**: ………………….

**3. Kryteria oceny ofert:**

**3.1.** Zamawiający za najkorzystniejszą ofertę uzna ofertę niepodlegającą odrzuceniu, spełniającą wymogi formalne, która uzyska największą liczbę punktów przy założeniu wag punktowych lub procentowych poszczególnych kryteriów oceny ofert:

a) cena netto oferty (60%) - maksymalnie 60 pkt

b) program szkolenia (40%) - maksymalnie 40 pkt

Ocena końcowa oferty = Cena netto oferty + Program szkolenia

**3.2.**Opis sposobu przyznania punktacji za spełnienie danego kryterium oceny ofert:

A. Cena brutto oferty - 60%.

Metodyka wyliczenia punktów za to kryterium:

 cena najniższej oferty netto

Liczba punktów = ------------------------------------------ x100 x 60%

 cena badanej oferty netto

B. Program szkolenia - 40%.

Metodyka wyliczenia punktów za to kryterium:

 Punkty przyznane oferentowi

Liczba punktów = --------------------------------------------- x 100 x 40%

 maksymalna możliwa do zdobycia liczba punktów

**3.3.** Program szkolenia zostanie oceniony według skali opisanej poniżej:

Ocenie będzie podlegał poziom merytoryczny programu, zakres tematyczny, poziom szczegółowości opisu poszczególnych zagadnień programu szkolenia oraz działania poszkoleniowe. Punktacja od 0 do 40 punktów:

a) 40 pkt: najwyższy poziom merytoryczny: zakres tematyczny zawiera spójne z tematyką szkolenia elementy dodatkowe oraz bardzo wysoki poziom szczegółowości opisu poszczególnych zagadnień programu z podaniem liczby godzin przeznaczonych na omówienie danego zagadnienia. Część praktyczna zawiera ćwiczenia. Uczestnik szkolenia otrzyma wskazówki dot. dalszego dokształcania, literatury itp. (tzw. materiały samokształceniowe), a także ćwiczenie do wykonania po zakończeniu szkolenia, które zostanie sprawdzone i odesłane wraz z komentarzami.

b) 35 pkt: wysoki poziom merytoryczny: zakres tematyczny zawiera spójne z tematyką szkolenia elementy dodatkowe oraz opis poszczególnych zagadnień programu z podaniem liczby godzin przeznaczonych na omówienie danego zagadnienia. Część praktyczna zawiera ćwiczenia. Uczestnik szkolenia otrzyma indywidualny raport po szkoleniu zawierający rekomendacje dalszych kierunków rozwoju oraz wskazówki dot. dalszego dokształcania, literatury itp.

(tzw. materiały samokształceniowe).

c) 25 pkt: dostateczny poziom merytoryczny: zakres tematyczny zawiera spójne z tematyką szkolenia elementy dodatkowe oraz opis poszczególnych zagadnień programu z podaniem liczby godzin przeznaczonych na omówienie danego zagadnienia. Część praktyczna zawiera ćwiczenia.

d) 15 pkt: niski poziom merytoryczny: zakres tematyczny zawiera spójne z tematyką szkolenia elementy dodatkowe oraz opis poszczególnych zagadnień programu. Część praktyczna zawiera ćwiczenia.

e) 0 pkt: niedostateczny poziom merytoryczny: zakres tematyczny programu nie uwzględnia założeń tematyki szkolenia, nie zawiera opisu zagadnień programu lub opis zagadnień nie jest dostosowany do tematu. Program szkolenia w bardzo niskim stopniu spełnia oczekiwania wyrażone w ocenianym kryterium, nie zawiera elementów dodatkowych.

**4. Wagi punktowe lub procentowe poszczególnych kryteriów oceny ofert:**

Cena netto oferty (60%) - maksymalnie 60 pkt.

Ocena programu szkolenia (40%) – maksymalnie 40 punktów.

**5. Materiały szkoleniowe, certyfikaty i ocena szkolenia.**

**5.1.** W trakcie szkoleń, przez Wykonawcę, zostaną rozdane materiały szkoleniowe zawierające:

a) program szkolenia,

b) materiały drukowane związane z tematem szkolenia: Wykonawca zobowiązany jest do wydrukowania i dostarczenia wydrukowanych materiałów bezpośrednio do miejsca organizacji spotkania, druk w kolorze (4+4). Na wszystkich materiałach drukowanych, w tym także na prezentacji będzie znajdowało się logo FAMI i nazwa projektu. Niezbędne informacje dotyczące prawidłowego oznaczenia materiałów szkoleniowych, list obecności itp. znajdują się w Podręczniku Beneficjenta na stronie www: https://copemswia.gov.pl/fundusze-2014-2020/fami/podrecznik-dla-beneficjenta/

**5.2**. W dniu szkolenia, przed rozdaniem certyfikatów, Wykonawca przeprowadzi krótki test wiedzy dot. tematyki szkolenia. Test nie ma wpływu na wydanie certyfikatów, ma na celu sprawdzenie stopnia przyswojenia nowej wiedzy, do wykorzystania przez Zamawiającego. Test również musi posiadać stosowne oznaczenie.

**5.3**.W dniu szkolenia, na jego zakończenie, uczestnikom zostaną rozdane certyfikaty, w formie papierowej, potwierdzające uczestnictwo w szkoleniu, które przygotuje Wykonawca. Zaświadczenia muszą posiadać logo Funduszu Azylu, Migracji i Integracji oraz nazwę Zamawiającego: Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie. Dodatkowo Zamawiający otrzyma wersje elektroniczne wydanych certyfikatów, nie później niż 5 dni roboczych po przeprowadzeniu szkolenia.

**5.4.** Po zakończeniu szkolenia Wykonawca rozda uczestnikom przygotowane do wypełnienia arkusze indywidualnej oceny szkolenia, według wzoru zawartego w załącznikach. Wykonawca przedstawi dokumentację szkolenia w tym m.in. uzupełnione testy wiedzy, zbiorczą ocenę szkolenia na podstawie arkuszy indywidualnej oceny szkolenia, wykaz zaświadczeń potwierdzających ukończenie szkolenia, raport poszkoleniowy na temat przebiegu szkolenia oraz rekomendacje dla dalszego rozwoju pracowników, listy obecności nie później niż 5 dni roboczych po przeprowadzeniu szkolenia.

Wydrukowanie i przygotowanie ww. materiałów należy do Wykonawcy. W celu omówienia oznaczenia materiałów Wykonawca powinien skontaktować się z Zamawiającym. Zamawiający przekaże Wykonawcy belkę patronacką, którą należy umieścić na dokumentacji.

**6. Dodatkowe informacje dot. szkolenia.**

**6.1.** W programie szkoleń, trener zapewni możliwość krótkich indywidualnych konsultacji z uczestnikami celem odpowiedzi na ich możliwe pytania.

**6.2**. Najpóźniej na 10 dni przed terminem szkolenia, Wykonawca przekaże Zamawiającemu szczegółowy program. Wykonawca będzie zobowiązany do uwzględnienia uwag Zamawiającego do ww. programu, jeśli jego zakres merytoryczny nie będzie pokrywał się z potrzebami uczestników wg. specyfikacji Tabeli 6.3.

**6.3.** Tabela dot. programu szkolenia**:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nazwa szkolenia** | **Liczba trenerów** | **Liczna** **godzin** **szkolenia** | **Liczna uczestników** |
| „Telefoniczna obsługa klienta wielokulturowego, przez pracowników Infolinii Migrant Contact Center WSC MUW” | 1-2 | 8 (w tym niezbędne przerwy zgodnie z BHP i krótkie konsultacje indywidualne) | 15 |
| **Zakresu tematyczny szkolenia i potrzeby odbiorcy** | W trakcie szkolenia uczestnicy zdobędą wiedzę oraz udoskonalą swoje umiejętności m.in. w zakresie telefonicznej obsługi różnego typu klientów, w tym klienta wielokulturowego, cudzoziemca, poznają techniki „zmiękczania” klienta, wykorzystywania odpowiedniej argumentacji, wykorzystywania elementów komunikacji werbalnej i niewerbalnej, zachowania spokoju i pewności siebie w trudnych sytuacjach, wzbudzania zaufania u klientów, budowania wizerunku profesjonalisty i nawiązywania profesjonalnej relacji z rozmówcą. **!** **Element niezbędny szkolenia: przekazanie wiedzy na temat podstawowej konstrukcji konwersacji prowadzonej przez telefon, gdzie obsługa telefoniczna zmierza do udzielenia informacji, nie zaś do telemarketingu ! Informacja musi zostać przekazana w godny i profesjonalny sposób, zważając na miejsce, które reprezentuje pracownik Infolinii MCC.** |
| **UWAGI** | **W szkoleniu należy uwzględnić przekazanie wiedzy uczestnikom na temat postępowania w przypadkach udzielania usługi informacyjnej przez telefon „klientowi krzykaczowi”, „klientowi marudzie”, „klientowi wulgarnemu” i „klientowi gadule”.** |
|  |
| **Niezbędne etapy szkolenia** | 1. Wprowadzenie w tematykę zagadnienia. Zapoznanie uczestników z zasadami i szablonami konstrukcji rozmowy telefonicznej z klientem wielokulturowym, cudzoziemcem celem udzielenia klientowi konkretnej i krótkiej informacji.
2. Symulacje rozmów - ćwiczenia. Uczestnicy prowadzą rozmowy symulowane, gdzie w rolę klienta wciela się trener lub inny uczestnik. Po każdej symulacji następuje krótka sesja informacji zwrotnych, celem rozpoznania popełnianych błędów i obszaru do zmiany.
3. Test. Formuła egzekwująca procentowy pułap zaliczeniowy **z wiedzą niezbędną**
4. Wydanie certyfikatu imiennego**.**
 |
| **Cele szkolenia** | * zwiększenie jakości obsługi klientów WSC MUW
* poznanie skutecznych technik i metod komunikacji z klientem
* skuteczne wykorzystywanie komunikacji werbalnej i niewerbalnej
* budowanie profesjonalnej relacji z klientem ze względu na wysoką jakość obsługi, do której zobowiązuje miejsce pracy
* zaznajomienie z najlepszymi praktykami obsługi klienta
* budowanie wizerunku profesjonalnego miejsca obsługi klienta
* zmniejszenie poziomu stresu
* zwiększenie zadowolenia z wykonywanej pracy.
 |

**UWAGA!!!**

Zamawiający informuje, iż wykonawca jest organizatorem w rozumieniu wytycznych Głównego Inspektora Sanitarnego. Świadczenie wszystkich usług objętych przedmiotem zamówienia MUSI odbywać się z przestrzeganiem aktualnych na dzień świadczenia usług wytycznych Głównego Inspektora Sanitarnego.

Przedmiot zamówienia nie jest usługą turystyczną w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 511).