

W związku z realizacją projektu partnerskiego "Poprawa świadczenia usług administracyjnych dla mieszkańców regionów transgranicznych poprzez tworzenie sieci centrów świadczenia usług administracyjnych i rozwoju współpracy między Centrum Świadczenia Usług Administracyjnych w Łucku, Centrum Świadczenia Usług Administracyjnych w Iwano-Frankiwsku oraz Biurem Obsługi Mieszkańców w Lublinie" współfinansowanego w ramach Programu Współpracy Transgranicznej Polska-Białoruś-Ukraina 2007-2013 ze środków Unii Europejskiej Urząd Miasta Lublin zwraca się z prośbą o przesłanie wyceny usługi:

Przeprowadzenie szkolenia wyjazdowego na temat: „Skuteczne rozpoznawanie potrzeb klienta” dla 30 osób w dniach 6–7 listopada 2015 r. (10 godzin)

Szkolenie odbędzie się na terenie woj. lubelskiego (w odległości do 70 km od Ratusza, Plac Władysława Łokietka 1).

Zakres zamówienia obejmuje:

- 1) Przygotowanie materiałów informacyjno – szkoleniowych dla uczestników szkolenia.
- 2) Przeprowadzenie szkolenia na temat: „**Skuteczne rozpoznawanie potrzeb klienta**”.

Cele szkolenia:

- Wypracowanie skutecznych narzędzi i metod pozwalających rozpoznawać prawdziwe potrzeby klienta,
- Doskonalenie umiejętności obserwacji i analizy zachowań klientów.

Elementy szkolenia:

- umiejętność zadawania pytań,
- o co pytać,
- obserwacja niewerbalnych komunikatów wysyłanych przez klienta,
- rola właściwie zadawanych pytań,
- aktywne słuchanie.

Propozycja planu szkolenia:

dzień I

ok. godz. 17.30 przyjazd

godz. 18.00-19.30 – szkolenie

godz. 20.00 kolacja

dzień II

do godz. 8.45 śniadanie

godz. 9.00-12.30 szkolenie (godz. 10.30-11.00 - przerwa kawowa)

godz. 12.30-13.30 obiad

godz. 13.30-17.00 szkolenie (godz. 15.00-15.30 - przerwa kawowa)

godz. 17.30 - wyjazd grupy

Wymagania dla wykonującego usługę:

- posiadanie wiedzy i doświadczenia z zakresu związanego z tematyką szkolenia,
- minimum trzyletnie doświadczenie w przeprowadzeniu szkoleń o wyżej wymienionej tematyce, ze szczególnym uwzględnieniem szkoleń dla pracowników JST.

Kryteria wyboru Wykonawcy:

- cena brutto,
- udokumentowane doświadczenie.

Proszę o wskazanie ceny brutto oraz udokumentowanie doświadczenia (referencje).

Wycenę wraz z CV i dokumentami potwierdzającymi wykształcenie/doświadczenie (w formie skanu) proszę przesłać na adres e-mail: ajastrzebska@lublin.eu w terminie **do dnia 19 października br., do godz. 12.00.**

Szczegółowe informacje pod numerem telefonu: 81 466 2863,
Osoba do kontaktu: Anna Jastrzębska.

Osoba fizyczna powinna w treści swojej oferty umieścić oświadczenie: "Oświadczam, że rezygnuję z prawa do prywatności, o którym mowa w art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2014 r., poz. 782) dotyczącego ochrony danych osobowych, w zakresie mojego imienia i nazwiska, na potrzeby odpowiedzi na wnioski o udzielenie informacji publicznej dotyczące niniejszego postępowania".

Niniejsze zapytanie nie jest zamówieniem i otrzymane oferty nie powodują powstania żadnych zobowiązań wobec stron. Urząd Miasta Lublin zastrzega sobie prawo modyfikacji i unieważnienia procedury wyboru Wykonawcy bez podania przyczyny. Niniejsze zapytanie nie stanowi zapytania ofertowego w rozumieniu przepisów ustawy - Prawo zamówień publicznych.

O ewentualnym wybraniu Państwa oferty zostaniecie Państwo poinformowani poprzez zaproszenie do współpracy – złożenie zamówienia.