Załącznik nr 1  
do Zapytania ofertowego  
z 4 kwietnia 2024 r.

# Opis Przedmiotu Zamówienia

## Przedmiot zamówienia

Przedmiotem Zamówienia jest organizacja i przeprowadzenie szkolenia stacjonarnego pn. „Trudny klient w postępowaniu skargowym”. Szkolenie będzie trwać 2 dni, łącznie 12 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna to 45 minut). Obejmie do 22 uczestników.

## Cele szkolenia

Cele szkolenia to rozwój wiedzy i umiejętności w zakresie:

* 1. Zasad komunikacji z trudnym klientem.
  2. Zasad komunikacji w sytuacjach konfliktowych.
  3. Rozpoznawania i przeciwdziałania manipulacji.
  4. Asertywności.
  5. Radzenia sobie ze stresem związanym z kontaktem z trudnym klientem.

## Zadania Wykonawcy

Do zadań Wykonawcy będzie należało:

* 1. Przygotowanie szczegółowego programu szkolenia i jego uzgodnienie z Zamawiającym do 14 dni od podpisania umowy.
  2. Przygotowanie szczegółowej metodyki szkolenia przypisanej do poszczególnych elementów programu szkolenia i jej uzgodnienie z Zamawiającym do 21 dni od podpisania umowy.
  3. Opracowanie materiałów szkoleniowych.
  4. Przeprowadzenie szkolenia w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, wspólnie i jednocześnie przez dwóch trenerów wskazanych w ofercie.
  5. Przygotowanie i przekazanie imiennych certyfikatów ukończenia szkolenia dla każdego uczestnika.
  6. Zapewnienie dostępności cyfrowej materiałów szkoleniowych używanych podczas szkolenia oraz prowadzenie szkolenia w sposób zapewniający dostępność dla uczestników.
  7. Przekazania Zamawiającemu listy obecności uczestników szkolenia.

## Zakres merytoryczny szkolenia

* 1. Zakres merytoryczny szkolenia musi być zgodny z celami i tematem szkolenia. Temat szkolenia to obsługa trudnego klienta w postępowaniu skargowym.
  2. Zamawiający oczekuje, że zakres merytoryczny będzie obejmować następujące zagadnienia:

1. Zasady efektywnej komunikacji z klientem z uwzględnieniem różnorodnych zachowań osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Obsługa trudnego klienta.
3. Trudny klient w postępowaniu administracyjnym.
4. Zasady komunikacji w sytuacji konfliktowej.
5. Rozpoznawanie i przeciwdziałanie próbom wywierania wpływu oraz manipulacji ze strony Klientów.
6. Asertywność w praktyce.
7. Sposoby radzenia sobie z sytuacjami stresowymi w kontakcie z Klientem.

## Materiały szkoleniowe

* 1. Wykonawca opracuje i przekaże Zamawiającemu wraz z prawami autorskimi materiały szkoleniowe w formie elektronicznej, dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami w oparciu o wymagania wynikające z ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Materiały szkoleniowe zostaną przedłożone do akceptacji Zamawiającego w edytowalnej wersji elektronicznej w terminie 10 dni kalendarzowych przed pierwszym dniem szkolenia i będą obejmować co najmniej:

1. prezentację wykorzystywaną przez trenerów podczas szkolenia, liczącą maksymalnie 20 slajdów.
2. skrypt – szczegółowy materiał merytoryczny dla uczestnika szkolenia zawierający treści przedstawione na szkoleniu przez trenerów.
   1. Prezentacja oraz skrypt muszą stanowić oddzielne dokumenty. Muszą zostać wykonane w oddzielnych plikach i zawierać treść adekwatną dla charakteru dokumentu. Dokumenty muszą być w formie edytowalnej i zostać wykonane zgodnie z zasadami wskazanymi w Załączniku nr 5 do zapytania ofertowego.
   2. Dla każdego uczestnika szkolenia, w pierwszym dniu szkolenia, przed jego rozpoczęciem, Wykonawca zapewni po jednym komplecie materiałów szkoleniowych zawierających minimum: długopis, notes, wydrukowane materiały szkoleniowe.

## Miejsce szkolenia

* 1. Miejsce szkolenia i ewentualne posiłki oraz napoje są po stronie Zamawiającego. Szkolenie odbędzie się w lokalizacji Zamawiającego w Warszawie.

## Warunki realizacji szkolenia

* 1. Szkolenie odbywać się będzie stacjonarnie w godzinach między 10:00 a 16:00 (pierwszy dzień szkolenia) oraz 8:00 a 14:00 (drugi dzień szkolenia).
  2. Szkolenie odbędzie się w terminie do 7 czerwca 2024 roku, w dni powszednie, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
  3. Szkoleniem będzie objęta jedna grupa szkoleniowa do 22 uczestników.
  4. Szkolenie dla każdego z uczestników będzie obejmowało 2 dni szkoleniowe.
  5. W trakcie każdego dnia szkolenia Wykonawca zaplanuje minimum dwie przerwy kawowe (po 15 minut każda) oraz jedną przerwę obiadową (minimum 45 minut).
  6. Wykonawca odpowiada za wszelkie zobowiązania formalno-prawne wobec podmiotów z nim współpracujących, przy lub na rzecz realizacji niniejszego zamówienia.