

Przedmiotem zamówienia publicznego jest usługa szkoleniowa dla niepełnosprawnych osób bezrobotnych i poszukujących pracy niepozostających w zatrudnieniu w zakresie:

„Profesjonalny telemarketer”

Celem kursu jest nabycie przez uczestników kompetencji w zakresie obsługi klienta, metod identyfikacji i analizy potrzeb klienta, skutecznej prezentacji usługi bądź produktu, budowania długotrwałych relacji z klientem, umiejętności negocjowania.

Parametry ściśle określone, jakie winny być spełnione przez zleceniobiorcę lub przedmiot zakupu (opis przedmiotu zamówienia):

Zakres tematyczny szkolenia:

I. Moduł I – Aktywizacja zawodowa

1. Rynek pracy:
 - a) Sposoby i miejsca poszukiwania pracy,
 - b) Organizacje i ich przedstawiciele wspierający poszukiwanie pracy,
2. Nowoczesne metody i techniki aktywnego poszukiwania pracy,
3. Zasady sporządzania dokumentacji aplikacyjnej - redagowanie listu motywacyjnego oraz CV,
4. Przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej:
 - a) Autoanaliza – moje atuty i bariery w poszukiwaniu pracy,
 - b) Rola komunikacji werbalnej i niewerbalnej w procesie poszukiwania pracy,
 - c) Asertywność,
 - d) Radzenie sobie ze stresem,
 - e) Metody i techniki doboru pracowników stosowane przez pracodawców.
5. Skuteczna autoprezentacja – trening dobrego zaprezentowania się przyszłemu pracodawcy.

II. Moduł II – związany z tematem szkolenia i uwzględniający:

1. Standardy obsługi klienta przez telefon,
 2. Właściwa postawa w kontakcie z klientem,
 3. Etapy prowadzenia rozmowy z klientem,
 4. Techniki nawiązywania kontaktu z klientem,
 5. Metody analizy potrzeb, zbierania informacji i uświadamiania potrzeb,
 6. Skuteczna komunikacja i prezentacja usługi bądź produktu,
 7. Techniki negocjacji i mediacji,
 8. Zastrzeżenia klienta i sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach,
 9. Budowanie długotrwałych relacji z klientem,
 10. Egzamin.
- Łączny czas trwania szkolenia wynosi **120 godz. zegarowych** realizowanych w trakcie **4 tygodni i 4 dni** w postaci zajęć teoretyczno - praktycznych. W godzinach tych należy ująć ocenę końcową uczestnika szkolenia (np. w formie egzaminu, testu, itp.). Zajęć praktycznych powinno być nie mniej niż **80 godzin**. **Moduł I – Aktywizacja zawodowa** powinien być realizowany w trakcie **5 godzin**.
- W szkoleniu uczestniczyć będzie **10 osób niepełnosprawnych** z wykształceniem min. podstawowym. Szkolenie musi być zrealizowane w jednej grupie 10-osobowej.
- Czas trwania szkolenia musi wynosić **24 dni robocze**. Zajęcia muszą odbywać się codziennie, z wyjątkiem sobót i niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy. Zajęcia pięć razy w tygodniu od poniedziałku do piątku muszą zaczynać się nie wcześniej niż o godz. 8.00 a kończyć się nie później niż o godzinie 16.00. W uzasadnionych przypadkach (za zgodą Zamawiającego) zajęcia mogą trwać do godziny 18.00.
- Zajęcia przeciętnie 5 godzin zegarowych dziennie i nie mniej niż 25 godzin zegarowych tygodniowo. Plan zajęć musi zakładać taką samą liczbę godzin zajęć dziennie dla każdego uczestnika szkolenia.

- Przez godzinę zegarową kursu rozumie się 60 min. zegarowych obejmujących zajęcia edukacyjne w wymiarze 45 minut oraz 15 min. przerwę. Długość przerw może być ustaloną w sposób elastyczny, ale dzień szkolenia nie może kończyć się przerwą i nie dopuszcza się kumulowania przerw w szczególności na zakończenie dnia zajęć.
- Miejsce realizacji szkolenia – miasto Łódź.
- Wykonawca musi wskazać osobę odpowiedzialną za organizację szkolenia, wyznaczoną do kontaktu z uczestnikami szkolenia oraz Zamawiającym.
- Wykonawca musi zapewnić w trakcie szkolenia warunki nauki i pracy zgodne z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy. Pomieszczenia, w których realizowane będą zajęcia szkoleniowe winny być bezwzględnie dostosowane do prowadzenia wymaganej wielkości grupy (pod względem wielkości sali i wyposażenia) z odpowiednim oświetleniem, wentylacją i akustyką. Każdy uczestnik szkolenia winien mieć dostęp do podstawowych urządzeń i sprzętu (krzesło, stół) oraz do innego sprzętu wykorzystywanego w trakcie uczestnictwa w szkoleniu. Pomieszczenie musi być wyposażone w sprzęt audiowizualny tj. tablicę korkową i/lub suchościeralną i/lub flipchart z zapasem kartek, projektor oraz ekran projekcyjny.
- Wykonawca szkolenia powinien zapewnić warunki organizacyjne i techniczne umożliwiające udział w kształceniu osób niepełnosprawnych zgodnie z § 19 rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11 stycznia 2012r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. z 2014r. poz. 622).
- Program szkolenia powinien odpowiadać wymogom określonym w §22 Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11 stycznia 2012r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. z 2014 r. poz. 622).
- Kurs musi być zrealizowany wg programu szkolenia, stanowiącego załącznik do oferty. Program szkolenia musi zawierać wszelkie elementy wymienione w § 71 ust. 3 Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja 2014r w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy (Dz. U. z 2014 r., poz. 667), tj.:
 - a) nazwę szkolenia,
 - b) czas trwania i sposób organizacji szkolenia,
 - c) wymagania wstępne dla uczestników szkolenia,
 - d) cele szkolenia ujęte w kategoriach efektów uczenia się z uwzględnieniem wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych,
 - e) plan nauczania określający tematy zajęć edukacyjnych oraz ich wymiar, z uwzględnieniem w miarę potrzeby, części teoretycznej i części praktycznej,
 - f) opis treści – kluczowe punkty szkolenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych,
 - g) wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych,
 - h) przewidziane sprawdziany i egzaminy.
- Wykonawca w dniu rozpoczęcia szkolenia jest zobowiązany zapoznać uczestników z jego szczegółowym programem; przekazać im w pierwszych trzech dnia szkolenia: plan realizowanych zajęć i bezzwrotne materiały piśmienne w postaci: teczki papierowej lub segregatora, notatnika A4 lub zeszytu 60 kartkowego, długopisu i zakreślacza.
- Wszystkie materiały, jakie otrzymują uczestnicy kursu, które po zakończeniu szkolenia przejdą w posiadanie absolwentów szkolenia, winny być dokładnie wymienione (w przypadku podręczników do złożonej oferty należy dołączyć kserokopię pierwszych stron wraz ze spisem treści, nazwą wydawcy, rokiem wydania).
- Odbiór wyszczególnionych w ofercie materiałów kursanci potwierdzają własnoręcznym podpisem na wykazie otrzymanych materiałów.
- Wykonawca musi zapewnić uczestnikom szkolenia wszystkie materiały dydaktyczne w formie drukowanej: podręczniki najbardziej aktualne/najnowsze wydania lub skrypty ze wszystkich obowiązujących zakresów tematycznych zawartych w programie szkolenia, zbiór niezbędnych przepisów prawnych obowiązujących w danym temacie kursu oraz testy i inne materiały dydaktyczne potrzebne do nabycia wiedzy merytorycznej uczestnika szkolenia.
- Wykonawca zobowiązany jest zapewnić profesjonalną kadrę dydaktyczną posiadającą kwalifikacje odpowiadające kierunkowi danego szkolenia i gwarantującą prawidłową realizację szkolenia.
- Kursanci **muszą otrzymywać** sukcesywnie niezbędne materiały do ćwiczeń praktycznych zapewniających ciągłość zajęć.
- Każdy uczestnik szkolenia winien mieć indywidualny dostęp do sprawnych urządzeń i sprzętu wykorzystywanego przez okres uczestnictwa w szkoleniu.

- Zamawiający **wymaga zapewnienia** każdemu uczestnikowi szkolenia, każdego dnia zajęć serwisu kawowego w formie napojów, a w okresie letnim dodatkowo jednego litra napojów chłodzących, serwowanych w naczyniach jednorazowego użytku.
- Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu listę obecności bezrobotnych na szkoleniu za dany miesiąc kalendarzowy **w terminie do 5-go** dnia każdego następnego miesiąca, a po zakończeniu szkolenia nie później niż w ciągu 3 dni. Na listach obecności powinna być zaznaczona liczba godzin zegarowych w każdym dniu szkolenia.
- Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie poinformować pisemnie, faxem lub drogą elektroniczną Zamawiającego o przypadku niedyscyplinowania, nieusprawiedliwionej nieobecności lub przerwania/rezygnacji przez uczestnika kursu oraz innych sytuacjach mających wpływ na prawidłowy przebieg kursu i realizację umowy, w ciągu 2 dni pod rygorem odmowy zapłaty za szkolenie tej osoby.
- Szkolenie musi zakończyć się egzaminem wewnętrznym ze zdobytej wiedzy teoretycznej i praktycznej.
- Egzamin wewnętrzny powinien odbyć się w ostatnim dniu szkolenia lub po zakończeniu każdego modułu.
- Uczestnik szkolenia, który z wynikiem pozytywnym ukończy szkolenie musi otrzymać zaświadczenie o ukończeniu kursu zgodne ze wzorem przekazanym przez Zamawiającego.