



Lublin, 14.08.2017r.

Zapytanie Ofertowe nr 4/WPN/2017

dotyczące przeprowadzenia certyfikowanego szkolenia zawodowego
„Techniki sprzedaży”

Zaproszenie do składania ofert w ramach **procedury rozeznania rynku**, w ramach projektu „Wyzwalamy potencjał NEET” nr POWR.01.02.01-06-0138/16, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, działania 1.2 Wsparcie osób młodych pozostających bez pracy na regionalnym rynku pracy, poddziałania 1.2.1 Wsparcie udzielane z Europejskiego Funduszu Społecznego.

Wybór Wykonawcy **bez stosowania procedur określonych w ustawie z dnia 29 stycznia 2004r. – prawo zamówień publicznych** (tekst jednolity Dz.U.2015.2164 ze zm.). Zamawiający nie jest zobligowany do stosowania ustawy Prawo Zamówień Publicznych.

Liderem Projektu „Wyzwalamy potencjał NEET” jest Kraśnickie Stowarzyszenie Inicjatyw Społecznych IMPULS. Projekt realizowany w partnerstwie z Polską Fundacją Ośrodków Wspomagania Rozwoju Gospodarczego "OIC Poland" z siedzibą w Lublinie oraz Lokalną Grupą Działania „Owocowy Szlak”.

1. ZAMAWIAJĄCY/BENEFICJENT:

Polska Fundacja Ośrodków Wspomagania Rozwoju Gospodarczego OIC Poland w Lublinie
20-213 Lublin, ul. Gospodarcza 26
tel.: 081 710 46 30, faks: 081 746 13 24
NIP: 712-01-69-716 REGON: 430510277

2. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA:

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie szkolenia zawodowego „Techniki sprzedaży” w łącznym wymiarze 30 godzin lekcyjnych dla 1 grupy szkoleniowej, liczącej średnio 11 osób. Przez godzinę lekcyjną rozumie się 45 minut. Szkolenia zostaną przeprowadzone dla osób, u których w wyniku indywidualnej diagnozy zidentyfikowano konieczność nabycia, podwyższenia lub zmiany kwalifikacji zawodowych.

Projekt jest skierowany do 110 osób (60 kobiet i 50 mężczyzn) młodych, w tym osób z niepełnosprawnościami, w wieku 15-29 lat, zamieszkujących tereny gmin powiatów kraśnickiego i opolskiego województwa Lubelskiego, które spełniają jednocześnie następujące warunki (tzw. młodzież NEET):

- a) nie pracują (są bezrobotne, w tym długotrwale bezrobotne, niezarejestrowane w urzędzie pracy lub bierne zawodowo),
- b) nie kształcą się tj. nie uczestniczą w kształceniu formalnym w trybie stacjonarnym,





- c) nie szkolą się tj. nie uczestniczą w pozaszkolnych zajęciach mających na celu uzyskanie, uzupełnienie lub doskonalenie umiejętności i kwalifikacji zawodowych, lub ogólnych potrzebnych do wykonywania pracy, finansowanych ze środków publicznych.

w Projekcie udział wezmą :

- osoby z niepełnosprawnościami
- osoby długotrwale bezrobotne
- osoby bierne zawodowo)
- osoby o niskich kwalifikacjach.

Miejsce realizacji przedmiotu zamówienia: Lublin

3. NAZWA I KOD OKREŚLONE WE WSPÓLNYM SŁOWNIKU ZAMÓWIEŃ CPV:

Kod CPV 80530000-8 Usługi szkolenia zawodowego

4. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Cel szkolenia: Celem kursu jest zdobycie przez uczestników kompetencji skutecznej sprzedaży. Szkolenie kończy się egzaminem opracowanym w standardzie VCC przeprowadzonym przez zewnętrzną instytucję.
2. Program szkolenia :

Program szkolenia musi obejmować zajęcia w wymiarze: 30h – 5 spotkań. Program szkolenia obejmować będzie następujące zagadnienia:

1. Nawiązywanie kontaktów handlowych
2. Budowanie profesjonalnego wizerunku handlowca
3. Mowa ciała w kontaktach handlowych
4. Wykorzystanie tonu głosu w rozmowach
5. Zdobywania zaufania klientów
6. Tworzenie pozytywnej atmosfery
7. Budowanie wiarygodności handlowców
8. Sposoby ułatwiające zdobywanie i utrzymywanie sympatii klientów
9. Prowadzenie rozmów z trudnymi klientami
10. Poznanie potrzeb klientów
11. Badanie potrzeb klienta
12. Zadawanie właściwych pytań – otwarte, zamknięte
13. Aktywne słuchanie
14. Stosowanie parafrazy
15. Sposoby ułatwiające rozumienie i odkrywanie potrzeb klientów
16. Skuteczne prezentowanie ofert handlowych
17. Skuteczne słowa argumentacji handlowej
18. Język korzyści
19. Skuteczne prezentowanie ofert handlowych



20. Odpieranie obiekcji klienta
21. Prowadzenie rozmów w przypadku obiekcji
22. Odpieranie obiekcji
23. Skuteczne przedstawienie cen
24. Prawidłowe przedstawienie cen przez handlowców
25. Prowadzenie rozmów o cenach
26. Negocjacje cenowe
27. Łagodzenie negatywnych reakcji na cenę
28. Prowadzenie negocjacji cenowych
29. Finalizowanie sprzedaży
30. Sygnały gotowości klienta do pojęcia decyzji o zakupie
31. Postępowanie w końcowej fazie sprzedaży
32. Postępowanie po dokonaniu sprzedaży
33. Postępowanie w sytuacji niepowodzenia sprzedaży
34. Podsumowanie rozmowy sprzedażowej

3. Wymiar i forma organizacji zajęć:

łączy wymiar kursu - 30 h lekcyjnych / 5 dni szkoleniowych

Liczba grup szkoleniowych: 1

Liczebność grupy szkoleniowej: średnio 11 osób

Okres realizacji kursu / termin wykonania: wrzesień 2017r.

Godziny realizacji zajęć: dostosowane do potrzeb Uczestników Projektu

Miejsce realizacji szkolenia: Lublin

5. WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

1. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany terminu realizacji przedmiotu zamówienia.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z realizowanego przedmiotu zamówienia w przypadku, gdy Zamawiający nie będzie w stanie realizować przedmiotu zamówienia. Wykonawcy z tego tytułu nie będą przysługiwały jakiegokolwiek roszczenia finansowe w stosunku do Zamawiającego.
4. Zamawiający nie pokrywa kosztów dojazdu Wykonawcy na zajęcia.
5. Zamawiający przewiduje wybór takiej ilości wykonawców, która umożliwi płynną realizację zamówienia, spełniających kryteria zamówienia.
6. Wykonawca musi posiadać możliwość realizacji zamówienia, objętego zapytaniem ofertowym w obszarze wskazanym powyżej.
7. Wykonawca będzie bezwzględnie przestrzegał/a przepisów zawartych w Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020 a także Wytycznych programowych dotyczących systemu wdrażania Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Lubelskiego na lata 2014-2020 w zakresie Europejskiego Funduszu Społecznego oraz innych dokumentów krajowych



- i europejskich odnoszących się do realizacji projektów w ramach EFS. W szczególności przestrzegania limitu 276h miesięcznie łącznego zaangażowanie zawodowego w realizację wszystkich projektów finansowanych z funduszy strukturalnych i Funduszu Spójności oraz działań finansowanych z innych źródeł, w tym środków własnych innych podmiotów.
8. Wykonawca w trakcie wykonywania usługi będzie dążył do eliminacji stereotypów oraz nie będzie przekazywał treści dyskryminujących jedną z płci, będzie kładł zaś nacisk na eliminację segregacji na rynku pracy ze względu na płeć/niepełnosprawność.
 9. Zamawiający zastrzega możliwość przesunięcia miejsca i okresu realizacji umowy.
 10. Forma zaangażowania Wykonawcy do realizacji przedmiotu zapytania: umowa zlecenie.
 11. W ramach usługi wykonawca zapewnia:
 - a) Opracowanie materiałów / skryptów szkoleniowych dla Uczestników szkoleń, zgodnie z programem kursu – opracowanie własne zakresu merytorycznego.
 - b) Pomoc w doborze podręcznika.
 - c) Przeprowadzenie szkolenia objętego zapytaniem ofertowym w wymiarze czasowym wskazanym w opisie przedmiotu zamówienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Wymiar zajęć w ciągu jednego dnia szkoleniowego w dni powszednie powinien wynosić od 5 do 8 godzin dziennie, zajęcia będą prowadzone od poniedziałku do soboty. Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji szkolenia w niedzielę wyłącznie w uzasadnionych okolicznościach i za pisemną zgodną Zamawianego.
 - d) Przeprowadzenie szkolenia zgodnie z harmonogramem przekazanym przez Zamawiającego oraz zgodnie z zatwierdzonym programem nauczania.
 - e) Przeprowadzenie testów sprawdzających wiedzę na początku oraz na zakończenie szkolenia.
 - f) Przeprowadzenie egzaminu wewnętrznego na zakończenie szkolenia.
 12. Wykonawca zobligowany będzie do prowadzenia zajęć w sposób zapewniający przystąpienie 100% uczestników do egzaminów zewnętrznych (proces certyfikacji) i dołożenia należytej staranności do zapewnienia zdawalności egzaminów czeladniczych na poziomie nie niższym niż 80%.
 13. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania Uczestnikom Szkolenia materiałów szkoleniowych na początku kursu bądź na bieżąco, zgodnie z realizowanym tematem zajęć.
 14. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia dokumentacji przebiegu każdego kursu - szkolenia. Dokumentację stanowią: lista obecności (wraz z potwierdzeniem odbioru cateringu), dziennik zajęć, karta uczestnika, lista potwierdzająca odbiór materiałów szkoleniowych, kopia zaświadczenia o ukończeniu szkolenia z potwierdzeniem odbioru przez Uczestnika/ów, protokoły odbioru usługi, ankiety ewaluacyjne, pre i post testy, dokumentacja fotograficzna.
 15. Wykonawca zobowiązuje się do zawarcia informacji o współfinansowaniu szkoleń ze środków Unii Europejskiej zgodnie ze wzorem przekazanym przez Zamawiającego w skryptach szkoleniowych i innych dokumentach, które będą przekazywane przez Wykonawcę Zamawiającemu.
 16. Szczegółowy harmonogram realizacji szkolenia dla grupy szkoleniowej zostanie określony przez Zamawiającego.



17. Wykonawca zobowiązany będzie również do niezwłocznego przekazywania w formie telefonicznej lub e-mail informacji o każdym Uczestniku Projektu, który opuszcza zajęcia lub posiada innego rodzaju zaległości.
18. Zamawiający zastrzega sobie możliwość bezkosztowego odwołania szkolenia na co najmniej 3 dni przed realizacją danej usługi szkolenia zgodnie z ustalonym harmonogramem.

6. OKREŚLENIE WARUNKÓW ZMIANY ZAMÓWIENIA

1. W przypadku zaistnienia sytuacji związanej z potrzebą dokonania stosownych zmian w umowie z Wykonawcą w celu właściwej realizacji zamówienia, zastrzega się możliwość ich dokonania w formie aneksu do umowy. Zakres wyżej wspomnianych zmian może dotyczyć:
 - a) okresu i harmonogramu realizacji umowy;
 - b) ostatecznej ilości godzin do zrealizowania;
 - c) ostatecznej ilości Uczestników Projektu w danej grupie szkoleniowej;
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany terminu i miejsca realizacji zajęć, z przyczyn uwzględniających potrzeby prawidłowej realizacji projektu. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania na każdym etapie bez podawania przyczyny.

7. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU:

Wykonawcy ubiegający się o udzielenie niniejszego zamówienia muszą spełnić łącznie wszystkie poniżej wymienione warunki udziału w postępowaniu pod rygorem wykluczenia z postępowania:

- a) Posiadają uprawnienia do wykonywania działalności i czynności objętych przedmiotem zamówienia, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;
Ocena spełnienia kryterium: tak – nie.
- b) Posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie lub dysponują osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, tj. doświadczeniem minimum 1 trenera zdolnego do przeprowadzenia szkolenia zawodowego, minimalnym doświadczeniem jest 2-letnie doświadczenie zawodowe lub 200 przeprowadzonych godzin szkolenia w prowadzeniu szkoleń jako Trener/Wykładowca w tematyce szkolenia na którą składana jest oferta, w tym doświadczenie zawodowe w pracy z grupą osób bezrobotnych i/lub osób niepełnosprawnych i/lub biernych zawodowo – weryfikowane na podstawie: Wykazu doświadczenia (Załącznik nr 4 – Wykaz doświadczenia) oraz Życiorysu zawodowego trenera.
Ocena spełnienia kryterium: tak – nie.
- c) Nie są powiązane z Zamawiającym osobowo lub kapitałowo, czyli nie zaistnieje sytuacja wzajemnych powiązań między zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu zamawiającego czynności związanych z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru wykonawcy a wykonawcą, polegającego 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, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli. Weryfikacja spełnienia kryterium zostanie dokonana na podstawie załączonego do oferty oświadczenia - Oświadczenie Wykonawcy o braku powiązań Załącznik nr 3.

Ocena spełnienia kryterium: tak – nie.

- d) Nie są osobami, które prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przeciwko środowisku, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego. Weryfikacja spełnienia kryterium zostanie dokonana na podstawie załączonego do oferty oświadczenia - Załącznik nr 2.

Ocena spełnienia kryterium: tak – nie.

Kryteria muszą być spełnione łącznie. Niespełnienie jednego skutkuje odrzuceniem oferty.

8. KRYTERIA OCENY OFERT I INFORMACJA O WAGACH PUNKTOWYCH – OPIS SPOSOBU PRYZYNAWANIA PUNKTACJI

1. Zamawiający dokona oceny i porównania ofert oraz wyboru oferty najkorzystniejszej w oparciu o następujące kryteria:

- a) Cena – 100 % obliczona na podstawie wzoru:

$$KC = C_N / C_{OB} \times 100 \text{ pkt}$$

gdzie:

KC - ilość punktów przyznanych Wykonawcy

C_N - najniższa zaofferowana cena, spośród wszystkich ofert niepodlegających odrzuceniu

C_{OB} – cena zaofferowana w ofercie badanej

Uwaga: powyższy iloraz zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku.

Maksymalna liczba punktów, która może zostać przyznana Wykonawcy w zakresie kryterium ceny wynosi 100 pkt.

2. Maksymalna możliwa do zdobycia liczba punktów wynosi: 100.
3. Zamawiający może prowadzić negocjacje cenowe z oferentem, którego oferta została wybrana.

9. ODRZUCENIE OFERTY

1. W niniejszym postępowaniu zostanie odrzucona oferta Oferenta, który:

- a) złoży ofertę niezgodną z treścią niniejszego zapytania ofertowego;





- b) złoży ofertę niekompletną tj. nie zawierającą oświadczeń i dokumentów wymaganych w niniejszym zapytaniu ofertowym;
 - c) przedstawi nieprawdziwe informacje;
 - d) nie spełnia warunków udziału w postępowaniu.
2. Zamawiający zastrzega możliwość wykluczenia Oferenta z powodu zaproponowania rażąco niskiej ceny za realizację przedmiotu zamówienia. Jeżeli cena oferty wydaje się rażąco niska w stosunku do przedmiotu zamówienia i budzi wątpliwości Zamawiającego co do możliwości wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z określonymi przez Zamawiającego wymaganiami, w szczególności jest niższa o 30% od wartości zamówienia lub średniej arytmetycznej cen wszystkich złożonych ofert, Zamawiający w celu ustalenia, czy oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia, zwraca się do Oferenta o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny. Zamawiający oceniając wyjaśnienia, bierze pod uwagę obiektywne czynniki. Zamawiający odrzuci ofertę Oferenta, który nie złożył wyjaśnień w wyznaczonym do tego terminie lub jeżeli dokonana ocena wyjaśnień wraz z dostarczonymi dowodami potwierdza, że oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia. Obowiązek wykazania, że oferta nie zawiera rażąco niskiej ceny, spoczywa na Oferencie.
3. W związku z wykluczeniem Oferenta lub odrzuceniem oferty, Oferentowi nie przysługują środki ochrony prawnej.

10. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERT – WYMOGI FORMALNE

W odpowiedzi na zamówienie:

1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Istnieje możliwość wycofania oferty po uprzednim złożeniu stosownego oświadczenia.
2. Ofertę składa się w formie pisemnej wypełniając „Formularz Oferty” stanowiący Załącznik Nr 1 do Zapytania wraz z zawartymi w niej Oświadczeniami. Zamawiający zastrzega, że treść oświadczeń nie może być zmieniona. W innym przypadku oferta będzie odrzucona .
3. Oferta powinna być czytelna i złożona w języku polskim.
4. Do oferty należy dołączyć:
 - Załącznik nr 2 – Oświadczenia;
 - Załącznik nr 3 - Oświadczenie Wykonawcy o braku powiązań;
 - Załącznik nr 4 - Wykaz doświadczenia;
 - Życiorys zawodowy trenera
5. Wszelkie zmiany w tekście oferty (przekreślenia, poprawki, dopiski) powinny być podpisane lub parafowane przez Wykonawcę, w przeciwnym wypadku nie będą uwzględniane.
6. Oferta musi być podpisana przez Wykonawcę.
7. Wykonawca ponosi wszystkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem ofert.
8. Weryfikacja spełnienia wyżej opisanych kryteriów zostanie dokonana na podstawie złożonej przez Wykonawcę dokumentacji.

Ocena spełnia wymogów formalnych: tak – nie.





11. FORMA, MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT

Ofertę należy przesłać za pośrednictwem:

- a) poczty elektronicznej na adres email: agata.koprowska@oic.lublin.pl w temacie wpisując:
„Wyzwalamy potencjał NEET”
- b) pocztą bądź złożyć osobiście w zamkniętej kopercie na adres:

Polska Fundacja Ośrodków Wspomagania Rozwoju Gospodarczego OIC Poland w Lublinie
20-213 Lublin, ul. Gospodarcza 26

z dopiskiem:

„Wyzwalamy potencjał NEET”

Koperta winna zawierać dane oferenta/wykonawcy.

W przypadku ofert składanych w wersjach elektronicznych Zamawiający akceptuje wyłącznie plik z rozszerzeniem: .pdf, .doc, .docx, .jpg, .odt,

Termin składania ofert upływa z dniem 22.08.2017r. o godzinie 23.59 – decyduje data i godzina wpływu oferty. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.

12. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA

Zamawiający ma prawo do unieważnienia postępowania, jeżeli złożone oferty są wadliwe i usunięcie ich wad nie jest możliwe.

13. OSOBA DO KONTAKTÓW:

Agata Koprowska

tel. 081 710 46 45

e-mail: agata.koprowska@oic.lublin.pl

14. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW:

1. Formularz oferty Wykonawcy.
2. Oświadczenia.
3. Oświadczenie Wykonawcy o braku powiązań.
4. Wykaz doświadczenia

**PREZES ZARZĄDU
DYREKTOR GENERALNY**

dr Ewelina Iwanek

.....
Zamawiający