**Załącznik 1**

**do Zapytania ofertowego**

**nr 5/ZO/RPSL.07.01.03-24-050F/16**

**FORMULARZ OFERTOWY**

……….…………………………….………..

 /miejscowość i data/

………………………………………..………

………………………………………..………

….................................................

 /Imię i nazwisko lub Nazwa i adres Wykonawcy/

**OFERTA**

Do: Centrum Szkoleniowo - Doradcze STANISŁAW BEDNARZ

ul. Bystra Podhalańska 547,

34-235 Bystra Podhalańska

Odpowiadając na Zapytanie ofertowe dotyczące realizacji usługi szkoleniowej w ramach projektu pt. **„Nowy start!”** nr **RPSL.07.01.03-24-050F/16** współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 Oś Priorytetowa: VII. Regionalny rynek pracy, działanie: 7.1. Aktywne formy przeciwdziałania bezrobociu, poddziałanie: 7.1.3. Poprawa zdolności do zatrudnienia osób poszukujących pracy i pozostających bez zatrudnienia, oraz organizację egzaminu po zakończeniu szkoleń dla osób biorących udział w projekcie zgodnie z wymaganiami określonymi w Zapytaniu:

1. oświadczam, iż oferuję wykonanie przedmiotu zamówienia w pełnym rzeczowym zakresie, zgodnie
z wymogami opisu przedmiotu zamówienia za cenę:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rodzaj usługi** | **j. m.** | **Ilość** | **Cena jednostkowa****(brutto)** | **Wartość łączna oferty****(3 x 4)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Szkolenie z tematu: „Obsługa klienta i technik sprzedaży” | osoba | 13 |  |  |

1. Oświadczam, że posiadam doświadczenie, umożliwiające realizację kursów w ramach projektu - ilość przeszkolonych osób w ostatnich 3 latach (tj. od 11.2014 r. do teraz) na szkoleniach wykazanych w zamówieniu (liczbę przeszkolonych uczestników kursów z ostatnich trzech lat **należy udokumentować** na podstawie **wykazu usług i/lub referencji klientów** lub w inny sposób pozwalający jednoznacznie potwierdzić niniejsze kryterium) została przedstawiona w załączniku nr 4 do Zapytania ofertowego);
2. Oświadczam, że dysponuję zapleczem sprzętowym i infrastrukturalnym, umożliwiające realizację kursów w ramach projektu.
3. Oferuję możliwość rozpoczęcia szkolenia na ………………… dni od dnia zgłoszenia.
4. Oświadczam, iż dysponuję potencjałem organizacyjno – technicznym gwarantującym wykonanie zamówienia.
5. Oświadczam, że dysponuję potencjałem osobowym zdolnym do realizacji zamówienia wykazanym
w załączniku nr 3 do Zapytania Ofertowego.
6. Oświadczam, iż znana mi jest treść Zapytania Ofertowego i nie wnoszę do niego zastrzeżeń oraz przyjmuję warunki w nim zawarte.
7. Oświadczam, iż cena oferty uwzględnia wszystkie koszty wykonania zamówienia.
8. W przypadku przyznania zamówienia, zobowiązuję się do zawarcia umowy w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego.
9. Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych do celów związanych z niniejszym postępowaniem w takim zakresie, w jakim jest to niezbędne dla jego należytego zrealizowania (m.in. zamieszczenia tych danych i ich upublicznienia w protokole wyboru).

**Dane Oferenta do kontaktu:**

Imię i nazwisko (nazwa)..….….…..........................................................

Adres ..…………………………….…..........................................................

Tel./fax .….…......................................................................................

e-mail: .............................................................................................

Podpis oferenta: ……………....……………………..

**Załącznik 2**

**do Zapytania ofertowego**

**nr 5/ZO/RPSL.07.01.03-24-050F/16**

……….………………….……………………

 /miejscowość i data/

…………………………………..……………

…………………………..……………………

….................................................

 /Imię i nazwisko lub Nazwa i adres Wykonawcy/

**OŚWIADCZENIE O BRAKU POWIĄZAŃ KAPITAŁOWYCH I/LUB OSOBOWYCH**

Ja niżej podpisany/a ………………………….......................................................................................................................

uprawniony do reprezentowania:

Nazwa Wykonawcy: ..................................................................................................................................................

Adres Wykonawcy: ...................................................................................................................................................

NIP: ..............................................................................

oświadczam, że nie jestem powiązany kapitałowo i/lub osobowo z Zamawiającym
tj. **Centrum Szkoleniowo - Doradcze STANISŁAW BEDNARZ** z siedzibą przy ul. Bystra Podhalańska 547 w Bystrej Podhalańskiej w szczególności poprzez:

* uczestnictwo w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
* posiadanie udziałów lub co najmniej 10% akcji;
* pełnienie funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
* pozostawanie 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.

……………………..……….…….…………………………………

/Data i podpis osoby upoważnionej/

**Załącznik 3**

**do Zapytania ofertowego**

**nr 5/ZO/RPSL.07.01.03-24-050F/16**

……….…………………………….………..

 /miejscowość i data/

…………………………………………..……

…………………………………..……………

….................................................

 /Imię i nazwisko lub Nazwa i adres Wykonawcy/

**WYKAZ OSÓB, KTÓRYMI DYSPONUJE WYKONAWCA PRZEWIDZIANYMI DO REALIZACJI NINIEJSZEGO ZAMÓWIENIA**

(spełniających wymagania określone w pkt. V zapytania ofertowego)

| ***Lp.*** | ***Rodzaj zajęć*** | ***Imię i nazwisko osoby przewidzianej do prowadzenia zajęć*** | ***Kwalifikacje i doświadczenie osoby przewidzianej do prowadzenia zajęć*** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Szkolenie z tematu: „Obsługa klienta i technik sprzedaży” |  |  |

Do oferty należy załączyć dokumenty potwierdzające wykształcenie, uprawnienia oraz doświadczenie w/w osób (np. kserokopia świadectwa, dyplomy, referencje, itp.).

…………..……….……………………………………………

/ data i podpis Oferenta/

**Załącznik 4**

**do Zapytania ofertowego**

**nr 5/ZO/RPSL.07.01.03-24-050F/16**

……….…………………………..

/miejscowość i data/

….........................................................................

….........................................................................

….........................................................................

/Imię i nazwisko lub Nazwa i adres Wykonawcy/

**JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG POTWIERDZONA DOŚWIADCZENIEM WYKONAWCY**

Liczba przeszkolonych osób w ostatnich 3 latach (tj. od 11.2014 r. do teraz) na szkoleniach wykazanych
w zamówieniu (liczbę przeszkolonych uczestników kursów z ostatnich trzech lat należy udokumentować na podstawie wykazu usług i/lub referencji klientów lub w inny sposób pozwalający jednoznacznie potwierdzić niniejsze kryterium) potwierdzająca spełnianie warunku udziału w postępowaniu w zakresie doświadczenia Wykonawcy.

| ***Lp.*** | **Podmiot/ osoba fizyczna dla którego zrealizowano usługę z zakresu szkoleń „Obsługa klienta i technik sprzedaży” lub o podobnej tematyce** | ***Ilość osób*** | ***Termin realizacji usługi*** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |
| 5. |  |  |  |

Do oferty należy załączyć dokumenty potwierdzające posiadane doświadczenie w prowadzeniu szkoleń (np. certyfikaty, referencje, karty egzaminacyjne).

……….……………………………………………

/ data i podpis Oferenta/

**Załącznik 5**

**do Zapytania ofertowego**

**nr 5/ZO/RPSL.07.01.03-24-050F/16**

**PROGRAM SZKOLENIA: OBSŁUGA KLIENTA I TECHNIK SPRZEDAŻY**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nazwa przedmiotu/ Tematyka** | **Liczba godzin** |
| Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta | 8 |
| Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem | 16 |
| Wybrane techniki efektywnego zarządzania czasem i podnoszenia efektywności osobistej | 8 |
| Asertywność i komunikacja wewnętrzna elementem budowania wizerunku | 8 |
| Podstawy prawidłowych relacji interpersonalnych w kontakcie z klientem  | 14 |
| Zasady właściwej organizacji pracy i technik pracy | 16 |
| Manipulacje że strony klientów rozpoznawanie i przeciwdziałanie | 16 |
| Sprzedaż i obsługa klienta a rozpoznanie jego potrzeb  | 16 |
|  Etapy rozwiązywania zastrzeżeń zgłaszanych przez klientów  | 8 |
|  Trudne sytuacje w kontaktach z klientami  | 8 |
| Skuteczne techniki finalizacji: technika trybu warunkowego, technika drobnych alternatyw, technika połączona, technika pytań alternatywnych | 32 |
| **RAZEM** | **150** |