

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego nr 7/2012

SZCZEGÓŁOWY ZAKRES USŁUGI

1. **Temat:** Świadczenie usługi szkoleniowej polegającej na przygotowaniu i przeprowadzeniu w okresie od 3 września do 28 września 2012 r. zajęć szkoleniowych z zakresu standardów obsługi klienta w urzędzie dla pracowników Starostwa Powiatowego w Radomiu w ramach projektu pt. „Od kompetencji urzędników do satysfakcji klientów”, które obejmować będą następujące zagadnienia:

1. Negocjacje
2. Skuteczna komunikacja, porozumiewanie się
3. Asertywność i walka ze stresem
4. Obsługa klienta, petenta – etyka zawodu
5. Budowa dobrego kontaktu w relacji z klientem, petentem
6. Profesjonalna prezentacja
7. Techniki obsługi klienta, petenta
8. Rozwój osobisty beneficjenta
9. Podstawy przedsiębiorczości i marketingu
10. Techniki multimedialne
11. Psychologiczne strategie marketingowe – podstawy
12. Zachowanie nabywców, nieprzewidziane sytuacje
13. Funkcja umiejętnego słuchania i rozumienia innych
14. Krytyka jako źle udzielana informacja zwrotna
15. Kontrolowanie emocji i obniżanie napięcia

2. **Grupa docelowa:** pracownicy Starostwa Powiatowego w Radomiu będący uczestnikami projektu współfinansowanego ze środków europejskich pt. „Od kompetencji urzędników do satysfakcji klientów”.
3. **Miejsce realizacji:** siedziba Wyższej Szkoły Nauk Społecznych i Technicznych w Radomiu, ul. Wodna 13/21, 26-600 Radom.
4. **Termin realizacji:** 4 dni robocze wybrane przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym w okresie od 3 września do 28 września 2012 r. (czas trwania zajęć łącznie 24 godz.: szkolenie 12-godzinne (dwudniowe), w godz. 9.30 – 15.30, dla dwóch grup przez dwa kolejno następujące po sobie dni).
5. Zajęcia kończą się wydaniem zaświadczeń o uczestnictwie w szkoleniu.
6. Zamawiający udostępni Wykonawcy wyposażoną salę wykładową.
7. Przez przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia rozumie się:
 - przygotowanie konspektu zajęć z zakresu prowadzonego przedmiotu,
 - przygotowanie materiałów dydaktycznych,



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Wyższa Szkoła Nauk
Społecznych i Technicznych
w Radomiu



POWIAT RADOMSKI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- przeprowadzenie zajęć szkoleniowych,
- prowadzenie dziennika zajęć,
- podpisanie zaświadczeń o uczestnictwie w szkoleniu.