

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego nr 7 A/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. skuteczna komunikacja, porozumiewanie się,
 2. umiejętne słuchanie i rozumienie innych,
 3. typy klientów i budowa dobrego kontaktu w relacji z klientem,
 4. techniki obsługi klienta,
 5. diagnozowanie potrzeb klientów,
 6. radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych – kontakt z „trudnym” klientem,
 7. kontrolowanie emocji i obniżanie napięcia,
 8. profesjonalna prezentacja,
 9. wygląd zewnętrzny urzędnika i miejsca pracy.
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,
 - przeprowadzenie zajęć szkoleniowych,
 - prowadzenie dziennika zajęć,
 - podpisanie zaświadczeń o uczestnictwie w szkoleniu.