



Fundusze Europejskie  
Program Regionalny

 **Śląskie.**

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



## Zapytanie ofertowe nr 2/2021/SZKOLENIA/BJNMTK2/PBZ

### Prowadzone w trybie Rozeznania Rynku

dotyczące przeprowadzenia szkolenia pn. „**Obsługa klienta wraz z obsługą kasy fiskalnej**”. W/w zadanie realizowane jest w projekcie „Bo jak nie my to kto II ?” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej i Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014 – 2020.

#### I. DANE ZAMAWIAJĄCEGO

ProBiznes Marta Krawczyk,  
ul. Szpitalna 5, 32-300 Olkusz  
NIP: 637 209 03 10

#### II. OSOBA UPRAWNIONA DO KONTAKTU:

Osoba uprawniona do kontaktu ze strony Zamawiającego w kwestiach merytorycznych i proceduralnych: Albert Kłębek, e-mail: [biurozawiercie@probiznes.net.pl](mailto:biurozawiercie@probiznes.net.pl), tel. 602-716-922

#### III. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

Niniejsze rozeznanie rynku prowadzone jest zgodnie z zasadą efektywnego zarządzania finansami określoną w Wytycznych w zakresie kwalifikowania wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014 – 2020. Procedura i realizacja stanowiące przedmiot niniejszego rozeznania rynku są współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014 – 2020.

#### IV. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa przeprowadzenia szkolenia „**Obsługa klienta wraz z obsługą kasy fiskalnej**” zakończonego nabyciem kwalifikacji potwierdzonych odpowiednim dokumentem dla 4 Uczestników Projektu pn. „Bo jak nie my to kto ? II” trwającego 40 godzin dydaktycznych, wg programu stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego zapytania ofertowego.
2. Realizacja szkoleń i kursów w ramach projektu musi gwarantować efektywność wsparcia w postaci szkoleń poprzez zapewnienie, iż efektem szkolenia będzie nabycie kwalifikacji lub kompetencji (konkretnych efektów uczenia się uzyskiwanych w toku szkolenia) potwierdzonych odpowiednim dokumentem (np. certyfikatem), który powinien zawierać informacje na temat uzyskanych przez uczestnika efektów uczenia się w rozumieniu Wytycznych w zakresie monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów operacyjnych na lata 2014-2020.
3. Warunki organizacyjne szkolenia:
  - Zajęcia teoretyczne i praktyczne – 40 h dydaktycznych.
  - Materiały dydaktyczne (materiały, notesy)

ProBiznes Marta Krawczyk  
ul. Szpitalna 5  
32-300 Olkusz  
Kontakt: [biurozawiercie@probiznes.net.pl](mailto:biurozawiercie@probiznes.net.pl), tel. 730-004-650

Biurowo Projektu:  
ul. Parkowa 5  
42-400 Zawiercie



- Catering tj. w przypadku zajęć jeśli trwają do 4 h/dziennie (1 h tj. 45 minut) co najmniej 1 przerwy kawowej pomiędzy zajęciami. W skład przerwy kawowej wchodzi: kawa, herbata, woda mineralna, ciastka(lub ciasto), cukier, mleko, cytryna-w ilości nie limitowanej na uczestnika, w przypadku trwania szkolenia co najmniej 6 h/dziennie należy wówczas zapewnić obiad dwudaniowy składający się z zupy, drugiego dania i napoju (kompot/sok/woda). Catering powinien obejmować potrzeby uczestników np. wegetarian, wegan (jeśli dotyczy)
- Szkolenia powinny być dostosowane do poziomu uczestników – program szkoleniowy, zawarte w nim treści szkolenia oraz używane metody powinny odpowiadać poziomowi kompetencji uczestników, zbadanemu przed rozpoczęciem przez nich uczestnictwa w szkoleniu oraz zawierać opis zakładanych rezultatów szkolenia.
- Szkolenia powinny być realizowane w oparciu o plan szkoleń, z uwzględnieniem zakładanych tematów i zagadnień oraz metod kształcenia czy ewaluacji.
- Techniki szkoleń oraz materiały dydaktyczne powinny być dostosowane do potrzeb uczestników oraz tematu szkolenia.
- Materiały szkoleniowe powinny mieć przystępną formę, zawierać odwołania do źródeł wiedzy, na które zostały oparte, z uwzględnieniem praw autorskich.
- Wykonawca zobowiązany jest do ustalenia terminu i opłaceniu kosztów egzaminu zewnętrznego.
- Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony zdrowia na etapie realizacji zamówienia. Szkolenie musi odbywać się w odpowiednich warunkach, zapewniających zgodność z wymogami BHP i zapewniających komfort uczestnikom. Układ sali szkoleniowej powinien uwzględniać charakter szkolenia i metody pracy. W szczególnym stopniu należy zwrócić uwagę na potrzeby osób z niepełnosprawnościami.
- Wykonawca zobowiązany jest prowadzić szczegółową dokumentację prowadzonych zajęć. Dokumentacja szkoleniowa powinna zawierać: program szkolenia (w tym tematy zajęć, harmonogram szkolenia, metody szkoleniowe), materiały szkoleniowe, listy obecności/dzienniki zajęć, raporty podsumowujące, uwzględniające ewaluację szkolenia przez uczestników (np. ankiety oceniające jakość i przydatność szkolenia), rejestry wydawanych zaświadczeń potwierdzających ukończenie kursu, certyfikat ukończenia kursu.
- Wykonawca zobowiązany jest do ubezpieczenia Uczestnika szkolenia „ **Obsługa klienta wraz z obsługą kasy fiskalnej**” od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW).
- Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia niezbędnego sprzętu do należytej realizacji przedmiotu zamówienia tj. urządzenia i narzędzia.
- Wykonawca, zobowiązany będzie do zapewnienia uczestnikom szkolenia odpowiednich warunków lokalowych- oświetlenie dzienne, dostęp do zaplecza sanitarnego, w przypadku osób niepełnosprawnych także dostosowanie sali do ich potrzeb. Zajęcia muszą być realizowane w pomieszczeniach wyposażonych w niezbędne środki dydaktyczne. Zajęcia teoretyczne powinny być prowadzone w salach dydaktycznych wyposażonych w odpowiednie oprzyrządowanie techniczne, środki audiowizualne, rzutnik, tablica naścienna lub informacyjną, biurka i krzesła.



➤ Wykonawca zobowiązany jest oznaczenia wszelkiej dokumentacji związanej z realizacją szkolenia zgodnie z obowiązującymi wytycznymi w zakresie realizacji projektów w ramach RPO WŚ 2014 – 2020,

➤ **Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia szkolenia „ Obsługa klienta wraz z obsługą kasy fiskalnej” zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami sanitarno-epidemiologicznymi i wytycznymi dot. COVID-19.**

4. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca prowadził szkolenie zgodnie z właściwymi przepisami prawa dotyczącymi organizacji szkoleń będących przedmiotem zamówienia oraz przeprowadził diagnozę potrzeb przed rozpoczęciem szkolenia i ubezpieczył Uczestnika szkolenia „ **Obsługa klienta wraz z obsługą kasy fiskalnej**” od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW).

5. Charakterystyka grupy docelowej:

Uczestnikami projektu będzie 60 osób (45K/15M)pełnoletnich, bez pracy zamieszkujących zgodnie z kodeksem cywilnym teren powiatu Zawierciańskiego (Subregion Centralny) zagrożonych ubóstwem i wykluczeniem społecznym, w tym osoby bezrobotne, wobec których zastosowanie wyłącznie instrumentów i usług rynku pracy jest niewystarczające i istnieje konieczność zastosowania w pierwszej kolejności usług aktywnej integracji o charakterze społecznym. W projekcie pierwszeństwo udziału będą miały osoby preferowane zgodnie z str. 37 regulaminu konkursu tj. :

- a) osoby lub rodziny zagrożone ubóstwem lub wykluczeniem społecznym, doświadczające wielokrotnego wykluczenia społecznego rozumianego jako wykluczenie z powodu więcej niż jednej z przesłanek wskazanej w punkcie 27 Słownika pojęć ;
- b) osoby o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności;
- c) z niepełnosprawnością sprzężoną oraz osoby z zaburzeniami psychicznymi, w tym osoby z niepełnosprawnością intelektualną i osoby z całościowymi zaburzeniami rozwojowymi (w rozumieniu zgodnym z Międzynarodową Klasyfikacją Chorób i Problemów Zdrowotnych);
- d) osoby lub rodziny korzystające z PO PŻ,
- e) osoby, rodziny lub środowiska zagrożone ubóstwem lub wykluczeniem społecznym w związku z realizacją programów rewitalizacji, o których mowa w Wytycznych w zakresie rewitalizacji w programach operacyjnych na lata 2014-2020.

Wnioskodawca umożliwi osobom ze społeczności romskiej korzystanie ze wsparcia, o ile osoby te są osobami zagrożonymi ubóstwem lub wykluczeniem społecznym.

## V. TERMIN I MIEJSCE REALIZACJI ZAMÓWIENIA

1. Przedmiot zamówienia realizowany będzie w czerwcu 2021r. - termin może ulec przesunięciu.
2. Miejsce realizacji wsparcia: teren miasta Zawiercie
3. Wyżej wymieniony termin oraz liczba osób jest planowana i może ulec zmianie w związku z potrzebami uczestników projektu.



4. Harmonogram czasowy szkolenia spełnia wymagania:
- Czas trwania 1 modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni,
  - Czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia,
  - W trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zajęć.
  - W trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca 45 minut.

## VI. WYMAGANIA DOTYCZĄCE SPORZĄDZENIA OFERTY

1. O udzielanie zamówienia mogą się ubiegać wykonawcy, którzy:

a) Posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności:

➤ Wykonawca posiada wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych prowadzonego przez Wojewódzki Urząd Pracy. Weryfikacja na podstawie informacji zawartej na platformie WUP-u.

b) Posiadają osoby zdolne do wykonania zamówienia: Trenerzy prowadzący szkolenie muszą posiadać (każda z osób łącznie):

➤ Wykształcenie wyższe/zawodowe lub inne certyfikaty/zaświadczenia umożliwiające przeprowadzenie danego szkolenia.

➤ Doświadczenie umożliwiające przeprowadzenie danego szkolenia, przy czym minimalne doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie nie jest krótsze niż 2 lata.

➤ Kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem osób dorosłych.

## VII. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY, MIEJSCE I TERMIN DOSTARCZENIA OFERTY, DODATKOWE INFORMACJE

1. Wykonawca ma obowiązek dołączenia do oferty:

a) Formularz oferty stanowiący załącznik do niniejszego pisma

b) Skan wpisu, wydruk informacji z RIS lub oświadczenie o numerze w rejestrze .

4. Złożona oferta powinna zostać sporządzona w języku polskim czytelną techniką. Wszystkie strony oferty powinny zostać trwale spięte, zaś oferta podpisana przez Wykonawcę.

5. Prosimy o złożenie oferty wyłącznie na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszego Zapytania w terminie **od 27.05.2021r. do dnia 04.06.2021 roku, do godz. 15.30**, (decyduje data wpływu do biura projektu),

a) w biurze projektu: ul. Parkowa 5, 42-400 Zawiercie, drogą pocztową, przesyłką kurierską lub osobiście (biuro czynne od 8.00 do 16.00)

b) drogą elektroniczną na adres: [biurozawiercie@probiznes.net.pl](mailto:biurozawiercie@probiznes.net.pl)

c) w przypadku składania oferty w wersji papierowej oferta powinna być podpisana przez osobę upoważnioną oraz powinna być zaadresowana w następujący sposób:

**Biuro Projektu: „Bo jak nie my to kto II ?”, ul. Parkowa 5, 42-400 Zawiercie z dopiskiem:**



### Zapytanie ofertowe nr 2/2021/SZKOLENIA/BJNMTK2/PBZ

- d) Złożenie oferty na formularzu/ dokumencie do tego nie przeznaczonym będzie skutkować odrzuceniem oferty.
6. Koszty przygotowania oraz dostarczenia oferty ponosi Wykonawca.
7. Brak odpowiedzi na złożoną ofertę nie stanowi zawarcia umowy.

### VIII. UWAGI KOŃCOWE

1. Wykonawca jest związany ofertą przez okres 30 dni.
2. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo sprawdzenia w toku badania i oceny ofert wiarygodności przedstawionych przez Wykonawców dokumentów, oświadczeń i informacji.
4. Do upływu terminu składania ofert Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany lub uzupełnienia treści niniejszego zapytania ofertowego. W tej sytuacji Wykonawcy zostaną poinformowani o nowym terminie składania ofert. Wykonawcy zostaną powiadomieni o dokonanej zmianie treści zapytania ofertowego.
5. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści zapytania ofertowego.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do poprawienia w tekście przystanej oferty oczywistych omyłek pisarskich lub rachunkowych, niezwłocznie zawiadamiając o tym danego Wykonawcę.
7. Jeżeli wystąpią istotne zmiany okoliczności powodujące, że wykonanie zamówienia staje się niewykonalne lub zmieniły się warunki realizacji zamówienia, wówczas Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od zawarcia umowy, bądź unieważnienia postępowania
8. Niniejsze postępowanie ofertowe nie jest prowadzone w oparciu o przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych.

Albert Kłębek

*(Zamawiający lub osoba działająca*

*w imieniu Zamawiającego)*

### IX. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

Załącznik 1- Formularz ofertowy

Załącznik 2- Przykładowy program szkolenia



Załącznik nr 1.

FORMULARZ OFERTOWY

do zapytania ofertowego nr 2/2021/SZKOLENIA/BJNMTK2/PBZ

DANE OFERENTA				
Imię Nazwisko/ Nazwa firmy	PESEL/NIP	Adres	Telefon	e-mail

Ja (my), niżej podpisany(i)....., działając w imieniu i na rzecz

Wykonawcy:.....

w odpowiedzi na ogłoszenie o postępowaniu prowadzonym w trybie Rozelniania rynku nr 2/2021/SZKOLENIA/BJNMTK2/PBZ pn. „Bo jak nie my to kto II ?”, zgodnie z wymaganiami określonymi w Zapytaniu ofertowym, oferuję(emy) wykonanie przedmiotu zamówienia za następującą cenę ofertową:

Nazwa usługi	Cena brutto za 1 osobę -
Przeprowadzenie szkolenia „Obsługa klienta wraz z obsługą kasy fiskalnej” wraz z ubezpieczeniem NNW, egzaminem zewnętrznym oraz cateringiem- jeśli dotyczy -dla 1 Uczestnika Projektu <u>zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami sanitarno-epidemiologicznymi dot. zgromadzeń.</u>	PLN:  Słownie:

Oświadczam(y), że:

1. Wykonawca posiada wpis do RIS.
2. Usługa stanowiąca przedmiot zamówienia zostanie wykonana w terminach określonych w Zapytaniu.
3. W cenie oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia.
4. Wykonawca zapoznał się z treścią Zapytania nr 2/2021/SZKOLENIA/BJNMTK2/PBZ i nie wnosi do niej zastrzeżeń oraz przyjmuje warunki w niej zawarte.

ProBiznes Marta Krawczyk  
ul. Szpitalna 5  
32-300 Olkusz

Biuro Projektu:  
ul. Parkowa 5  
42-400 Zawiercie

Kontakt: biurozawiercie@probiznes.net.pl, tel. 730-004-650



Fundusze Europejskie  
Program Regionalny



Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



5. W przypadku przyznania Wykonawcy zamówienia, Wykonawca zobowiązuje się do zawarcia umowy w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego.

6. Wykonawca posiada niezbędne zaplecze oraz potencjał techniczny do realizacji zamówienia. dysponuje kadrą szkoleniową, posiadającą niezbędną wiedzę i doświadczenie i znajduje się w sytuacji finansowej i ekonomicznej zapewniającej wykonanie zamówienia.

7. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych niezbędnych do złożenia zapytania ofertowego (zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych Dz. Ustaw z 2018, poz. 1000) oraz zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE/RODO.

....., dn..... 2021r.

.....

(podpis/y, pieczęcie osoby (-ób) upoważnionej(ych) do reprezentowania Wykonawcy)





Załącznik nr 2.

Program szkolenia – przykładowy

„Obsługa klienta wraz z obsługą kasy fiskalnej”

Ilość godzin szkoleniowych – 40 godz. Dydaktyczne

Temat zajęć edukacyjnych	Treść szkolenia w ramach poszczególnych zajęć edukacyjnych	Ilość godzin
1. Profesjonalna obsługa klienta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej i efektywnej obsługi klienta</li> <li>• jakość obsługi klienta a realizacja celów firmy</li> <li>• elementy niezbędne oraz ryzykowne (niepożądane) w kontaktach z klientami</li> <li>• sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb klientów Firmy</li> <li>• budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem, etapy ich budowania</li> <li>• obsługa „trudnego klienta”</li> </ul>	8
2. Organizacja i techniki sprzedaży	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sprzedaż - struktura, wyzwania, oczekiwania</li> <li>• techniki sprzedaży</li> <li>• procesy sprzedaży - rodzaje, strategię, struktury</li> <li>• komunikacja w sprzedaży</li> <li>• dostawy towarów</li> <li>• przyjmowanie i przygotowanie towarów do sprzedaży</li> <li>• rozmowa sprzedażowa,</li> <li>• promocja oferty sprzedażowej</li> <li>• wydawanie towaru</li> </ul>	8





	<ul style="list-style-type: none"> <li>•dokumentowanie transakcji kupna-sprzedaży</li> <li>•reklamacje</li> </ul>	
3.Towaroznawstwo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•klasyfikowanie towarów</li> <li>•określenie właściwości towarów</li> <li>•charakteryzowanie PKWIU</li> <li>•czynniki wpływające na jakość towarów</li> <li>•klasyfikowanie opakowań wg norm</li> <li>•odczytywanie informacji i oznakowań na opakowaniach</li> <li>•dobór środków i sposobów ochrony towarów podczas transportu</li> </ul>	2
4.Komunikacja i negocjacje	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Komunikacja interpersonalna</li> <li>•Przebieg procesu komunikacyjnego</li> <li>•Komunikacja werbalna i niewerbalna</li> <li>•Zasady skutecznej komunikacji</li> </ul>	4
5. Podstawy marketingu	<ul style="list-style-type: none"> <li>•rola marketingu w Firmie:</li> <li>• czym jest marketing</li> <li>• podstawowe pojęcia związane z marketingiem,</li> <li>• narzędzia marketingu,</li> <li>• promocja produktów, reklama,</li> <li>• public relations – koncepcja, skuteczność,</li> <li>• sztuka budowania wizerunku (identyfikacja wizualna – logo, nazwa), budowanie marki,</li> <li>• E- marketing</li> </ul>	2
6. Obsługa kas fiskalnych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ogólne wiadomości dotyczące obsługi kas fiskalnych</li> </ul>	16



	<ul style="list-style-type: none"><li>• podstawowe akty prawne regulujące obowiązek posiadania kasy fiskalnej</li><li>• budowa i zasady działania kas fiskalnych, drukarek fiskalnych</li><li>• operacje wykonywane za pomocą kasy fiskalnej oraz urzędzenia współpracujące z kasami</li><li>• wymiana materiałów eksploatacyjnych i podstawowe zabiegi konserwacyjne</li><li>• praktyczna obsługa kas fiskalnych i terminali płatniczych- ćwiczenia</li></ul>	
	Razem	40